**Комплект контрольно-измерительных материалов по дисциплине**

**ОП 02. Основы культуры профессионального общения**

**для профессии 43.01.02 Парикмахер**

Комплект контрольно-измерительных материалов по дисциплине Основы культуры профессионального общения разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 100116.01 Парикмахер, утвержденный приказом Минобрнауки России от 2 августа 2013 г. № 730, зарегистрировано в Минюсте России 20.08. 2013 № 29644

Разработчики: Мангушева Е.Г. – преподаватель высшей категории

Общие положения

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Основы культуры профессионального общения

КИМ включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

1. Результаты освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины Основы культуры профессионального общения у обучающихся должны быть сформированы знания, умения, общие и профессиональные компетенции.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

У1 соблюдать правила профессиональной этики,

У2 применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У3 определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

З1 правила обслуживания населения, правила поведения и основы профессиональной этики;

З2 этику внешнего облика парикмахера;

З3психологические особенности делового общения;

З4 специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;

механизмы взаимопонимания в общении;

З5 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

1. Формы контроля дисциплины

|  |  |
| --- | --- |
| Результаты обучения  (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
| Умения: | Практические работы |
| У1 соблюдать правила профессиональной этики,  У2 применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;  У3 определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности; |
| Знания: |  |
| З1 правила обслуживания населения, правила поведения и основы профессиональной этики; | Тестирование, домашняя работа |
| З2 этику внешнего облика парикмахера; | Тестирование и практическая работа |
| З3психологические особенности делового общения; | Домашняя работа, тестирование, практическая работа |
| З4 специфику в сфере обслуживания и деятельности парикмахера;  механизмы взаимопонимания в общении; | Тестирование, домашняя работа |
| З5 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. | Тестирование, домашняя работа |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты обучения | Основные показатели результатов подготовки | Формы и методы контроля |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней интерес. ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.. | Выполнение лабораторных и практических работ  Освоение способов дезинфекции  Выполнение лабораторных и практических работ  Выполнение самостоятельных работ  Выполнение лабораторных работ с применением поверок  Во время выполнения лабораторных и -практических работ быть коммуникабельным и оказывать помощь одногруппникам | . Фронтальный опрос , срезовые контрольные и лабораторные работы  Практические работы. Фронтальный опрос  Практические и лабораторные работы. Фронтальный опрос и срезовые контрольные работы  Контроль самостоятельных работ и выполнение лабораторных работ  Практические и лабораторные работы. Фронтальный опрос и срезовые контрольные работы |

1. Контроль результатов освоения дисциплины

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | ПК, ОК | Наименование раздела | Текущий контроль (наименование контрольно-измерительных материалов) |
| У1  З1, З2 | ОК1  ОК2  ОК3  ОК4  ОК5  ОК6  ОК7 | Раздел 1. Этика и культура поведения | Тестовые задания  (приложение 1) |
| У2  З3 | ОК1  ОК2  ОК3  ОК4  ОК5  ОК6  ОК7 | Раздел 2. Психология общения | Тестовые задания  (приложение 2) |
| У2  З3, З4 | ОК1  ОК2  ОК3  ОК4  ОК5  ОК6  ОК7 | Раздел 3. Деловая беседа | Тестовые задания  (приложение 3) |
| У3  З5 | ОК1  ОК2  ОК3  ОК4  ОК5  ОК6  ОК7 | Раздел 4. Конфликты в деловом общении | Тестовые задания  (приложение 4) |
| Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета (приложение 5) | | | |

5. Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он полно, правильно излагает содержание вопроса, хорошо знает терминологию, полно отвечает на дополнительные вопросы.

- оценка «хорошо» - хорошо знает основной материал, но отвечает сбивчиво, допускает неточности в экономической терминологии и в ответе на дополнительные вопросы.

- оценка «удовлетворительно» - имеет только основы экономических знаний, затрудняется отвечать на дополнительные и уточняющие вопросы.

- оценка «неудовлетворительно» - имеет неполные знания основного материала, допускает грубые ошибки при ответе, отвечает на дополнительные вопросы не полно.

Приложение 1.

**Тестовые задания по Разделу 1. Этика и культура поведения**

Тест

по теме «Этикет и культура поведения»

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

а)         Цицероном;

б)        Архимедом;

в)        Аристотелем;

г )        Сократом?

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

а)          «этика»; б) «нравственность»;  в)  «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.

В. Наука, изучающая нравственность.

3. Этикет — это:

а)     наука о морали;

б)    манера поведения;

в)     общая культура.

 4.  Нормами этикета являются:  
а)      упорство, настойчивость;

б)     принципиальность, беспрекословность;

в)     вежливость, тактичность.

5. Предупредительность — это:

а)     галантность по отношению к дамам;

б)    подобострастность;

в)    умение оказать небольшую услугу;

г)     льстивость;

д)   приветливость по отношению к старшему;

е)    умение вовремя сгладить неловкость.

 6.  Укажите правильный ответ.

      Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

а)   вежливость;

б)  дипломатичность;

в)   тактичность;

г)    предупредительность;

д)    все ответы верны;

е)    все ответы неверны.

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

а)    женщины;

б)    мужчины;

в)     младшие по возрасту;

г)      младшие по положению (подчиненный).

     8. Хороший вкус — это:

а) стиль;

б)  элегантность;

в)  мода.

9. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

          а) да;

б) нет

10.  Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам

      на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

а)         «Алло, это кто?»

б)        «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»

в)         «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»

г)         «Лады, договорились. Пока»

д)        «Куда я попала?»

е)         «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

    11. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

          Выберите   правильный ответ:

а)         отличаются по размеру;

б)        не отличаются;

в)         отличаются по цвету;

г)         отличаются за счет «украшательств».

12. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.

а)         делайте все вовремя;

б)        громко не смейтесь;

в)        сдерживайте свое раздражение;

г)         не болтайте лишнего;

д)        будьте любезны, доброжелательны и приветливы;

е)        думайте о других, а не только о себе;

ж)        не будьте неряшливы;

з)          одевайтесь, как положено;

и)      говорите и пишите хорошим языком?

13. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а)        этические нормы и правила;

б)        помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;

в)        начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;

г)              все позиции верны;

д)        все позиции неверны.

14. Укажите правильный ответ.

Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

а)              пунктуальности;

б)        правильного выбора места проведения беседы;

в)              интерьера помещения;

г)          установления контакта с партнером;

д)        первых фраз во время беседы;

е)         использование обращения по имени;

ж)        все ответы верны;

з)      все ответы неверны.

Тест

Этикет и культура поведения

1.  Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные    поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните,

        почему его назвали «золотым»?

3. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

4. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

5.  Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в от  
ношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к  
руководителю?

6. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

7. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?

8. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

9. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

10.  Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

а)        коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;

б)грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость»,     «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а)        женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы  
для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей  
купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед  
джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в  
заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

12.  Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

а)        «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!»

     — сказала кассир сберегательного банка клиенту;

б)        «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили

     дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в

     зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

Карточка – задание к изучению раздела «Этика и культура поведения»

1.  Хорошее владение интонацией – это

2.  Укажите недостаток дикции:

3. Сколько существует видов управленческих документов

4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

Карточка – задание

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений:

2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю):

3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять \_\_\_\_ всего выступления.

4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

Карточка – задание

1. Что не является ошибкой оратора:

2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают:

3. Что более важно в телефонном разговоре:

4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие

Карточка – задание

1. Сколько адресатов может содержать документ:

2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.

3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?

4. .  Обязательными реквизитами приказа являются:

Карточка – задание

1. Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя:

2. Выберите верное утверждение:

3. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая»

4. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе

Карточка – задание

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом:

2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».

3. .  Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».

4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется:

Карточка – задание

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?

2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий:

3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе:

4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с ...

Карточка – задание

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись). С 2002 года по настоящее время работаю В ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw, PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организованна, легко обучаема, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»

2. Что не относится к обязательным реквизитам документа:

3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно…»

4. Дата документа является реквизитом

Приложение 2.

**Тестовые задания по Разделу 2. Психология общения**

ТЕСТ

Тема: «Разговорный стиль»

1.Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

   1)передавать знания;

   2)давать указания;

   3)организовывать работу;

   4)обобщать информацию;

   5)убеждать людей.

2.Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

   1) общение;

   2) обобщение;

   3) сообщение;

   4) объяснение;

   5)  убеждение.

3.Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

   1) монолог;

   2) диалог;

   3) полилог;

   4) монолог, диалог и полилог;

   5) монолог и диалог;

4.Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

   1)слова нейтральные книжные;

   2)слова в переносном значении;

   3)слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;

   4)стандартные выражения;

   5)составные термины;

   6)книжные фразеологизмы;

   7)эмоционально-оценочные слова.

5.Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

   1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

   2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

   3)монолог устной формы разговорного языка;

   4)жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;

   5)сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

6.Что такое беседа? Выберите правильный ответ:

   1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

  2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

  3) монолог устной формы разговорного языка;

  4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;

  5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:

  1) 1)жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

  2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

  3) монолог устной формы разговорного языка;

  4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;

  5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

8.Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:

  1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;

  2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

  3) монолог устной формы разговорного языка;

  4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

  1) строгость;

  2)бесстрастность;

  3)эмоциональность и свобода в выборе слов;

  4)непринужденность.

10.Что характерно для деловой беседы?

  1) не требует специальной подготовки;

  2) выслушивание собеседника и реакция на них;

  3) требует тщательной подготовки;

  4) собеседники могут проявлять агрессивность.

1. Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловая беседа не может проходить спонтанно?

2. Что входит в структуру деловой беседы?

3. Докажите многогранность задачи начального этапа деловой беседы.

4. Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно?

5. Раскройте основную сущность заключительного этапа деловой беседы.

6. Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке?

7. Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга?

8. Какие типичные искажения при восприятии вы знаете?

9. Какие психологические механизмы восприятия вам известны? Раскройте сущность каждого механизма.

10. Какие «виды» атрибуции вам известны?

11. Покажите на собственных примерах, как «работают» виды атри­буций.

12. С какими закономерностями и ошибками атрибуций вы сталкива­лись в повседневной жизни?

13. Что такое стереотип и каково его значение в профессиональной деятельности?

14. Что входит в понятие «перцептивная сторона общения»?

2. Задание для размышления

Русская поэтесса Марина Цветаева (1892-1941) говорила: «Одно дело слушать, а другое - слышать». Что вы понимаете под этим выска­зыванием?

3. Проверочный тест

1. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необхо­димо учитывать:

а) этические нормы и правила;

б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;

в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;

г) все позиции верны;

д) все позиции неверны.

2. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности во вре­мя деловой беседы зависит от:

а) пунктуальности;

б) правильного выбора места проведения беседы;

в) интерьера помещения;

г) установления контакта с партнером;

д) первых фраз во время беседы;

е) использование обращения по имени;

ж) все ответы верны;

з) все ответы неверны.

Приложение 3.

**Тестовые задания по Разделу 3. Деловая беседа**

1 вариант

1.  Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

а)  коммуникативная сторона общения;

б)  интерактивная сторона общения;

в)  перцептивная сторона общения.

2.  Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

а)  от личных особенностей говорящего;

б)  от отношения говорящего к слушающему;

в)  от ситуации, в которой протекает общение;

г)  от отношения слушающего к говорящему;

д)  от личных особенностей слушающего;

е)  все позиции верны;

ж)  все позиции неверны.

3.  Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

а)  семантический барьер;

б)  стилистический барьер;

в)  логический барьер.

4.  Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

а)  возраста;

б)  пола;

в)  социального статуса;

г)  типа темперамента;

д)  национальности;

е)  все ответы верны;

ж)  все ответы неверны.

5.  Кинесика изучает:

а)  прикосновения в процессе общения;

б)  внешнее проявление человека;

в)  расположение собеседников в пространстве.

6.  Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

а)  да;

б)  нет.

Ответ поясните на примере.

7.  Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

а)  расслабленная улыбка;

б)  смущенная улыбка;

в)  усмешка.

8. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

а)  сентиментальным;

б)  скрывающим собственные намерения;

в)  прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;

г)  все ответы верны;

д)  все ответы неверны.

9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

а)  неуверенность;

б)  превосходство и гордость;

в)  скрытое наблюдение.

10.   В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

а) презрение;

б)  интерес к собеседнику и его признание;

в)  проявление подчеркнутого неуважения.

11.  Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

а)  превосходство;

б)  партнерское отношение;

в)  стремление к подчинению.

12. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

а)  руки, скрещенные на груди;

б)  руки на бедрах;

в)  рука, поддерживающая подбородок.

13. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

а)  расстегнутый пиджак;

б)  скрещенные ноги;

в)  открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;

г)  неполная посадка на стуле;

д)  все ответы верны;

е)  все ответы неверны.

14.  Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

а)  скрещенные ноги и руки;

б)  наклон головы;

в)  руки на бедрах.

15.  Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

а)  руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;

б)  почесывание подбородка;

в)  прикладывание рук к груди.

16. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

а)  руки, скрещенные на груди;

б)  указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;

в)  прикрытие рта ладонью.

17.  Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

а)  открытости;

б)  готовности;

в)  защиты.

18.  Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

а) боязливого;

б)  уверенного;

в)  покорного.

19.  Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?

а)  отсутствие интереса;

б)  отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;

в)  недостаток уверенности.

20. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:

а)  смирение, покорность;

б)  страх;

в)  сомнение;

г)  переоценку;

д)  все ответы верны;

е)  все ответы неверны.

21. Укажите правильный ответ. При удивлении:

а)  брови подняты;

б)  глаза широко открыты;

в)  рот приоткрыт;

г)  все ответы верны;

д)  все ответы неверны.

22.  Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил поверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:

а)  желание действовать активно;

б)  критическое оценивание;

в)  задумчивость.

23.  Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:

а)  вовлеченность в проблему;

б)  доверительность и согласие;

в)  смущение и неуверенность.

24.  Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

а)  культурные различия;

б)  социально-возрастные различия;

в)  половые различия.

Вариант 2

1. Аргументы применяют с целью:

а)  защиты своих взглядов и намерений; б)  доказательств своего превосходства;

в)  уговоров партнера что-либо сделать.

2.  Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

а)  с позиции говорящего (аргументирующего); б)  с позиции лица, принимающего решение;

в)  всеми участниками беседы. Комплимент и лесть — это одно и то же? а) да; б) нет.

3. Сильные аргументы лучше приводить:

а)  только в конце диалога; б)  в середине диалога; в)  в начале диалога;

г)  в начале и конце диалога.

4.  Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

а)  информация, которая находится с края — «эффект края»;

б)  информация, приводящая к двусмысленности;

в)  логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;

г)  большой объем информации;

д)  текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;

е)  важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

5. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;

б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;

в)  небрежность и неточность формулировок; г)  внимание к невербальному поведению партнера;

д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;

е)  поглощенность собой, своей речью и чувствами.

6. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1-в.  Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2-а Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3-б.  Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4-г Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5-д Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

7.  Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а)  многословие одного из партнеров; б)  коммуникативные барьеры;

в)  личностно-индивидуальные особенности партнера; г)  бестактность;

д)  неконтролируемость эмоционального состояния; е)  все ответы верны;

ж)  все ответы неверны.

8.  Конфликтная ситуация — это:

а)  открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б)  накопившиеся противоречия; в)  стечения обстоятельств.

9.  Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

а)  способствуют возникновению конфликта;

б)  препятствуют возникновению конфликта; в)  помогают разрешить конфликт.

10.  Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1-а.  Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2-б.  Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

а)  компромисс; б)  сотрудничество; в)  избегание;

г)  соперничество; д)  приспособление.

12.  Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1-г.  Открытая борьба за свои интересы.

2-а  Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3-в.  Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4-б.  Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5-д.  Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

13. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4.  Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

14.  Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

а)  компромисс;

б)  сотрудничество;

в)  избегание;

г)  приспособление;

д)  соперничество.

15. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

а)  правда на вашей стороне;

б)  недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

в)  лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;

г)  открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д)  предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

16. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а)  настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б)  демонстрируйте свое превосходство;

в)  не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г)  независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д)  старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е)  предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

17. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а)  преувеличивать свои заслуги;

б)  обрушивать на партнера множество претензий;

в)  исходить из добрых намерений партнера;

г)  видеть все только со своей позиции;

д)  учитывать интересы партнера по общению;

е)  критически оценивать партнера. 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

Приложение 4.

**Задания по Разделу 4. Конфликты в деловом общении**

1. Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?

2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?

3. Что способствует эффективности убеждения?

4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?

5. Какие факторы влияют на внушаемость?

6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.

7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?

8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

9. Раскройте содержание понятия «конфликт».

10. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

11. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?

12. Что запрещено в конфликте?

13. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?

14. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?

15. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?

16. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?

17. Охарактеризуйте структуру переговоров?

18. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?

19. Что такое «тактика ведения переговоров»?

2. Задания для размышления

Вариант 1

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Вариант 2

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.

2. Женщина и карьера: «за» и «против».

3. Талант: счастье или проблема.

4. Феминизм и современное общество.

Вариант 3

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения». Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на Х рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

12. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;

- богатый опыт;

- отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с вами партнеров;

- высококачественные консультации и классные специалисты;

- систематическое обслуживание;

- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;

- отраслевые ноу-хау и т.д.

Приложение 5

**Задание к дифференцированному зачету по дисциплине Основы культуры профессионального общения**

1. Какие определения по смыслу соответствуют:

а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:

 1. сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно ( г);

 2. яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей ( а);

 3. длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека ( в);

4. явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе ( б).

2. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:

              1. астенические;

               2. стенические.

3. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:

                 1. холерик;

                  2. сангвиник;

                  3. флегматик;

                  4. меланхолик.

4. Волевые действия проявляются в умении:

                  1. контролировать проявление своих эмоций;

                  2. сдерживать себя;

                   3. все ответы верны;

                   4.  все ответы не верны.

5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

                       1. энергичность;

                      2. выдержанность;

                      3. переменность настроения;

                      4. сосредоточенность внимания;

                       5. общительность;

                       6. подвижность;

                       7. порывистость в движениях;

                       8. ровное и спокойное настроение;

                       9. возбужденное состояние;

                     10. невыразительность речи;

                     11. быстрая приспосабливаемость к новой обстановке;

                     12. громкая речь.

6. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям:

 а) холерик, б) флегматик, в) сангвиник, г) меланхолик:

 1. склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений ( б);

2. Энергичность, порывистость  движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству (а);

3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость (г);

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания  неудач (в).

7. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:

                        1. свойства темперамента;

                         2. проявление эмоций;

                         3. волевые черты характера;

                          4. все ответы верны;

                          5.  все ответы не верны;

8. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений – это:

                        1. настойчивость;

                         2. самостоятельность;

                          3. исполнительность.

9. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

10. Сформулируйте условия необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.

11. В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?

12. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению

а)  в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

б)  в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;

в)  партнер слышит только то, что хочет услышать;

г)  в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

д)  лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

е)  все ответы верны;

ж)  все ответы неверны.

14.  Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

а)  обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;

б)  делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г)  проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;

д)  сосредоточен на своих личных проблемах.

15.  Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию;

б) «нерефлексивному» слушанию?

1.-б Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2-а.  Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

16.  В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

а)  у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;

б)  другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;

в)  подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

г)  коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

17.  Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1-г. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

2-б.  Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3-а.  Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4-в.  Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

18.  Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

а)  выяснение;

б)  перефразирование;

в)  резюмирование;

г)  отражение чувств.

19.   В каких ситуациях эффективно использовать перефразирование:

а)  в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б)  в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;

в)  в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г)  в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

20.   В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1-г.  При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2-в.  При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3-б.  В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4-а.  Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

21.   Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а)   «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б)  «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г)  «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

22.  К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов.  Комплимент и лесть — это одно и то же?

а) да;

б) нет.

23. В результате применения приема «золотые слова»:

а)  возникают положительные эмоции у собеседника;

б)  комплимент приносит пользу тому, кто его получил;

в)  комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;

г)  возникает атмосфера уважения;

д)  происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;

е)  все ответы верны;

ж)  все ответы неверны.

24.  Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

а)  реальные (объективные) достоинства собеседника;

б)  незначительное преувеличение достоинств собеседника.

25.  Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

а)  «золотые слова»;

б)  «зеркало отношений»;

в)  «терпеливый слушатель».

26.  Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а)  учитывать интересы собеседника;

б)  говорить только о себе;

в)  видеть положительное в собеседнике;

г)  ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д)  находить общее с собеседником;

е)  выделять свое «я»;

ж)  проявлять искренность и доброжелательность;

з)  навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.