

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»
(АНО ПО «ПТЭИТ»)**


УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ПО «ПТЭИТ»
В.М. Вазагов
В.М. Вазагов
«16» августа 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

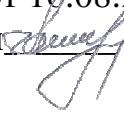
**для студентов специальности
43.02.17 Технологии индустрии красоты**


г. Пятигорск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.17 Технологии индустрии красоты**

Организация – разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий» (АНО ПО «ПТЭИТ»)

Разработчик: Кодякова О.А. – преподаватель высшей квалификационной категории АНО ПО «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕНА
отделением общеобразовательных и
социально-экономических дисциплин
Протокол №1 от 16.08.2023г.
Зав.отделением  Кирсанова Н.В.

СОГЛАСОВАНА
на заседании УМС
пр. № 1 от 16.08.2023
 Кодякова О.А.

Рецензенты:

Комисарова Т.А. – преподаватель АНО ПО «ПТЭИТ»

Латцердс Н.В. – к.ф.н., преподаватель общепрофессиональных дисциплин
ГБПОУ СК «Ставропольское краевое училище дизайна»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	10
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	11

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Деловые и профессиональные коммуникации» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01–04.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития: - соблюдать принципы деловой коммуникации - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях - управлять и развивать профессиональное сообщество - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)	Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	52
в т.ч. в форме практической подготовки	16
в т. ч.:	
теоретическое обучение	36
практические занятия	16
<i>Самостоятельная работа</i>	-
Промежуточная аттестация в виде диф.зачета	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем, ак. ч / в том числе в форме практической подготовки, ак. ч	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Виды деловой коммуникации		4	
Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации	<p>Содержание учебного материала: Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации; Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное-опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное Система основных регуляторов делового общения Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация</p>	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
Раздел 2. Основы клиентоведения		32	
Тема 2.1. Типология клиентов	<p>Содержание учебного материала Классификация типов клиентов Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся) Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность) Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста Структура клиентской базы</p> <p>В том числе практических и лабораторных занятий Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги</p>	14 12	ОК 01 ОК 02
Тема 2.2. Партнерство	<p>Содержание учебного материала Переговоры и партнерство. Основные понятия Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов.</p>	10 4	ОК 01 ОК 03 ОК 04

	Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации		
	В том числе практических и лабораторных занятий	6	
	Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	2	
	Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	4	
Тема 2.3. Управление конфликтом	Содержание учебного материала	8	OK 01
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4	OK 03 OK 04
	В том числе практических и лабораторных занятий	4	
	Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	4	
Раздел 3. Цифровая коммуникация		6	
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	6	OK 01
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста	4	OK 02 OK 03
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент		
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	2	
Раздел 4 Методология построения сообщества		6	
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала	6	OK 01
	Основы образования сообществ Классификация сообществ и разные подходы к управлению Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов Комьюнити – планирование: привлечение первых участников, принципы сообщества, типы личностей и роли в команде, активация ядра сообщества, правила и модерирование, традиции сообщества, работа с неактивными участниками, закрытие сообщества	4	OK 02 OK 03 OK 04
	В том числе практических и лабораторных занятий	2	
	Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	2	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация		4	
Тема 5.1. Профессиональная	Содержание учебного материала	4	OK 01
	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника	4	OK 03

коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	профессиональной коммуникации Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжков, требований и регламентов Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.		ОК 04
	Промежуточная аттестация	X	
Всего:		52	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет «Деловых и профессиональных коммуникаций», оснащенный в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.1.1. Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организацией выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин; под ред. А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-406-01698-5. — URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

2. Основы деловых коммуникаций: учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва: КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-08452-6. — URL:<https://book.ru/book/942402> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

3. Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва: КноРус, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-406-08085-6. — URL:<https://book.ru/book/939058> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

4. Деловые коммуникации. Практикум.: учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва: КноРус, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-406-02110-1. — URL:<https://book.ru/book/940045> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

5. Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978-5-4365-6341-1. — URL:<https://book.ru/book/939080> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

6. Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: учебник / И.В. Долгова. — Москва: КноРус, 2021. — 401 с. — ISBN 978-5-406-07211-0. — URL:<https://book.ru/book/939839> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

7. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 248 с. — ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/293000>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Психологические тесты [Электронный ресурс]. URL: <https://www.b17.ru/tests/>

2. Курс «Деловые коммуникации» [Электронный ресурс]. URL: <https://online.edu.ru/public/course?faces-redirect=true&cid=11136890>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: виды деловой коммуникации; типология клиентов; партнерские отношения, правила проведения переговоров; основы конфликтологии; способы коммуникации в цифровой среде; понятие о профессиональных сообществах; профессиональная коммуникация на рабочем месте</p>	<p>Применять знания о типологии клиентов о проведении переговоров Демонстрировать знания об основах конфликтологии о способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе</p>	<p>Тестирование по темам курса Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: соблюдать принципы деловой коммуникации взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами находить решения в конфликтных ситуациях безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях управлять и развивать профессиональное сообщество соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</p>	<p>Применять умения при: коммуникации в деловой среде; при взаимодействии с клиентом на основе типологии и клиентоведения; при выстраивании партнерских отношений со стейкхолдерами; при решении в конфликтных ситуациях; при реализации стратегии продвижения в социальных сетях; при управлении и развитии профессионального сообщества; при профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</p>	<p>Тестирование по темам курса Экспертная оценка Экспертная оценка результатов деятельности обучающихся в процессе выполнения практических работ</p>

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий»
(АНО ПО «ПТЭИТ»)**


УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО ПО «ПТЭИТ»

В.М.Вазагов
«16» августа 2023 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ


**для студентов специальности
43.02.17 Технологии индустрии красоты**

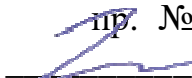
г. Пятигорск, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.17 Технологии индустрии красоты

Организация – разработчик: Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Пятигорский техникум экономики и инновационных технологий» (АНО ПО «ПТЭИТ»)

Разработчик: Кодякова О.А. – преподаватель высшей квалификационной категории АНО ПО «ПТЭИТ»

РАССМОТРЕН
отделением общеобразовательных и
социально-экономических дисциплин
Протокол №1 от 16.08.2023г.
Зав.отделением  Кирсанова Н.В.

СОГЛАСОВАН
на заседании УМС
пр. № 1 от 16.08.2023
 Кодякова О.А.

Рецензенты:

Комисарова Т.А. – преподаватель АНО ПО «ПТЭИТ»

Латцердс Н.В. – к.ф.н., преподаватель общепрофессиональных дисциплин ГБПОУ СК «Ставропольское краевое училище дизайна»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств разработан для оценки образовательных результатов освоения учебной дисциплины Деловые и профессиональные коммуникации для профессии /специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- соблюдать правила профессиональной этики;
- применять различные средства техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать**:

- правила обслуживания клиентов различного типа;
- основы профессиональной этики;
- эстетику внешнего облика делового человека;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;
- составлять разные виды письменных деловых текстов;
- использовать современные средства коммуникации в деловом общении;
- эффективно выстраивать коммуникацию на языковом уровне в зависимости от цели и сферы применения;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Освоение дисциплины способствует формированию следующих компетенций:

ОБЩИХ:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

Форма контроля: дифференцированный зачет

Вариант 1

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа.

1. Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника;
- Б. аргументирование;
- В. передача информации; Г. принятие решения.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это: А. дипломатический этикет;
Б. общегражданский этикет; В. придворный этикет; Г. воинский этикет.
3. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:
А. такесика;
Б. проксемика; В. паралингвистика; Г. кинесика.
4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:
А. письма-приглашения;
Б. письма-просьбы;
В. сопроводительные письма; Г. письма-запросы.
5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве, называется:
А. внутриличностным; Б. производственно-деловым;
В. межличностным.
6. В какой форме может быть заключен договор:
А. простой письменный; Б. Нотариальный; В. Устный.
7. Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой: А. характеристика;
Б. рекомендации;
В. резюме;
Г. паспорт.
8. С целью отбора персонала работодатель проводит:
А. конкурс красоты;
Б. Соревнование;
В. Собеседование;
Г. Состязание кандидатов.
9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:
А. имя собственное;
Б. зеркало отношений;
В. комплименты;
Г. терпеливый слушатель.
10. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
А. конфликтом;
Б. конкуренцией;

В. соревнованием.

11. Какой тип вопросов наиболее эффективен при выявлении потребностей:

- А. Открытые
- Б. Закрытые
- В. Альтернативные
- Г. Зеркальные

12. Причиной наиболее острых конфликтов являются:

- А. противоположные интересы
- Б. эмоциональные барьеры
- В. моральные барьеры
- Г. различное положение в обществе

13. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:

- А. избегание
- Б. компромисс
- В. соперничество
- Г. приспособление

14. Какого из типов темперамента не существует:

- А) Холерик;
- Б) Сангвиник;
- В) Дигитал;
- Г) Меланхолик;

15. Медлительный, уравновешенный, спокойный, трудно задеть, тяжело вывести из себя – это:

- А) Меланхолик
- Б) флегматик
- В) сангвиник
- Г) Холерик

Критерии оценки:

32 баллов,
25 баллов,
15 баллов,
меньше баллов

Задание 2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека

Б. Полицейская служба	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
В. Медицинское обслуживание	3. Уважение и внимание старшим по званию или возрасту, одинаково корректное обращение с гражданами независимо от их служебного или социального положения, не проявляя подобострастия к социально успешным и пренебрежения к людям с низким социальным статусом

Задание 3. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Вариант 2

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа 1. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:

- А. такесика;
- Б. проксемика;
- В. паралингвистика;
- Г. кинесика.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это: А. дипломатический этикет;

- Б. общегражданский этикет;
- В. придворный этикет;
- Г. воинский этикет.

3. Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника;
- Б. аргументирование;
- В. передача информации;
- Г. принятие решения.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

- А. письма-приглашения;
- Б. письма-просьбы;
- В. сопроводительные письма;
- Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве, называется:

- А. внутриличностным;
- Б. производственно-деловым;
- В. межличностным.

6. Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

- А. социальная;
- Б. интимная;
- В. личная;
- Г. публичная.

7. Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой: А. характеристика;
Б. рекомендации;
В. резюме;
Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:
А. конкурс красоты;
Б. Соревнование;
В. Собеседование;
Г. Состязание кандидатов.

9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:
А. имя собственное;
Б. зеркало отношений;
В. комплименты;
Г. терпеливый слушатель.

10. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:
А. конструктивными;
Б. деструктивными;
В. реалистическими.

11. Конфликт равен:
А. конфликтная ситуация + инцидент;
Б. конфликтные отношения + конфликтная ситуация; В.
конфликтные отношения + инцидент.

12. Что такое деловое письмо?
А. выражение уважительного отношения к другим людям
Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

13. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:
А. избегание
Б. компромисс
В. соперничество
Г. приспособление

14. Внутриличностный конфликт – это:
А. это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.
Б. это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.
В. возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

15. Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы характерен для:

- А. флегматика
- Б. сангвиника
- В. холерика
- Г. Меланхолика

Критерии оценки:

- "5" - 35 – 32 баллов,
- "4" - 32 - 25 баллов,
- "3" - 24 - 15 баллов,
- "2" - 15 и меньше баллов

Задание 2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
Б. Военская служба	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
В. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Задание 3. Составьте объяснительную записку, которую необходимо написать, если вы опоздали на экзамен.

Вариант 3

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа

1. Какой из видов собеседования самый объективный:

- А. один на один;
- Б. поэтапный отсев;
- В. иерархическая лестница; Г. приемная комиссия.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это: А. дипломатический этикет;

- Б. общегражданский этикет;
- В. придворный этикет; Г. воинский этикет.

3. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- А. имя собственное;
- Б. зеркало отношений;
- В. комплименты;
- Г. терпеливый слушатель.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

- А. письма-приглашения;
- Б. письма-просьбы;
- В. сопроводительные письма; Г.
- письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве, называется:

- А. внутриличностным; Б.
- производственно-деловым;
- В. межличностным.

6. Конфликтогены – это:

- А. слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;
- Б. проявления конфликта;
- В. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности; Г.
- состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта; Д.
- поведенческие реакции личности в конфликте.

7. Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой: А. характеристика;

- Б. рекомендации;
- В. резюме;
- Г. паспорт.

8. Конфликтная ситуация — это:

- А. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- Б. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- В. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- Г. причина конфликта;
- Д. этап развития конфликта.

9. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:

- А. такесика;
- Б. проксемика;
- В. паралингвистика;
- Г. кинесика

10. Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника;
- Б. аргументирование;
- В. передача информации; Г.
- принятие решения.

11. Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

- А. социальная;
- Б. интимная;
- В. личная;
- Г. публичная.

12. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие? А. инцидент

- Б. перерыв в общении
- В. план решения конфликта
- Г. стереотип

13. Что такое деловое письмо?

- А. выражение уважительного отношения к другим людям
- Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

14. Сильный, неуравновешенный тип нервной системы для:

- А. холерика
- Б. сангвиника
- В. флегматика
- Г. меланхолика

15. Специальная область знаний, изучающая конфликт, как социальное явление, получила название: А. социология

- Б. социальная психология, юриспруденция
- В. конфликтология
- Г. логика

Критерии оценки:

- "5" - 35 – 32 баллов,
- "4" - 32 - 25 баллов,
- "3" - 24 - 15 баллов,
- "2" - 15 и меньше баллов

Задание 2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека

Б. Военная служба	2. Справедливость, Честность важнейшее требование нравственности, правдивость, принципиальность, убежденность в правоте своего дела, искренность перед другими и перед самим собой.
В. Судебное производство	3. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Задание 3. Создать образ деловой женщины для встречи с партнерами.

Вариант 4

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа

1. В каких формах реализуется деловое общение?
 - А. Деловая беседа Б. Деловые переговоры
 - В. Деловая переписка. Г. Деловые совещания

2. Что такое аргументация:
 - А. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
 - Б. Способ восприятия значимых логических доводов. В. Возможность довести до собеседника значимые логические доводы.
 - Г. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.

3. Основные принципы грамотного телефонного общения:
 - А. Уважительное отношение.
 - Б. Умение заинтересовать собеседника.
 - В. Жаргон. Г. Четкость и правильность произношения слов.

4. Внутриличностный конфликт – это:
 - А. глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
 - Б. состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
 - В. столкновение противоположно направленных мотивов личности;
 - Г. столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
 - Д. внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

5. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:
 - А. Товарищ.
 - Б. Уважаемый. В. Гражданин.

6. Семейный конфликт – это:

- А. конфликт между супругами;
- Б. конфликт между родителями и детьми;
- В. конфликт родственников;
- Г. конфликт между различными семьями;
- Д. конфликт между любимыми членами семьи.

7. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- А. имя собственное;
- Б. зеркало отношений;
- В. комплименты;
- Г. терпеливый слушатель.

8. Кем был впервые введен термин «этика»?

- А. Цицероном;
- Б. Архимедом;
- В. Аристотелем;
- Г. Сократом?

9. Этикет— это:

- А. наука о морали;
- Б. манера поведения;
- В. общая культура; Г. система этических ценностей.

10. Нормами этикета являются:

- А. упорство, настойчивость;
- Б. принципиальность, беспрекословность;
- В. вежливость, тактичность; Г. скромность, сдержанность.

11. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- А. вежливость;
- Б. дипломатичность;
- В. тактичность; Г. предупредительность.

12. 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 ему что-нибудь передать?»

13. Деловой протокол — это:

- А. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- Б. свод правил в деловых и служебных отношениях;
- В. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и

переговоров, организацию приемов и деловой переписки; Г.
все ответы верны.

14. Тип темперамента, характеризующийся легкой ранимостью и склонностью к глубоким переживаниям, присущ:

- А. холерику
- Б. сангвинику
- В. флегматику
- Г. меланхолику

15. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия – это:

- А. противостояние
- Б. разногласия
- В. ссора
- Г. конфликт

Критерии оценки:

- "5" - 35 – 32 баллов,
- "4" - 32 - 25 баллов,
- "3" - 24 - 15 баллов,
- "2" - 15 и меньше баллов

Задание 2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
Б. Преподавательская деятельность	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
В. Медицинское обслуживание	3. Духовно-нравственная культура и этика, носительство общественной морали, общественная оценка его реальных профессиональных достоинств, проявляющихся в процессе выполнения им профессионального долга, авторитет.

Задание 3. Составьте резюме. **Модельные ответы:**

Вариант 1.

Задание 1.

№ п/п	I вариант
1	Б
2	Б

3	А
4	В
5	Б
6	Б
7	В
8	В
9	А
10	Г
11	А
12	В
13	Б
14	В
15	Б

Задание 2.

А	Б	В
2	3	

Задание 3. Уважаемый Иван Павлович!

Разрешите поздравить Вас и в Вашем лице весь трудовой коллектив завода “Электрон” со знаменательным юбилеем. На протяжении тридцати лет Ваше предприятие является одним из ведущих российских производителей электронного оборудования. Продукция, выпускаемая заводом “Электрон”, широко известна не только в России, но и за ее пределами. За этим заслуженным признанием стоит огромный труд профессионалов, работающих на заводе, талант и опыт руководителей, преданность коллектива своему предприятию и безупречное служение общему делу. Мы гордимся тем, что наши предприятия связывают прочные партнерские отношения, которые способствуют развитию российской промышленности, укреплению ее позиций на мировом рынке. Примите наши искренние пожелания крепкого здоровья, новых профессиональных успехов и дальнейшего стабильного роста производства во благо процветания нашего Отечества.

С уважением, директор ЧТПТИУ

Тюкалова Н.В.

Вариант 2.

Задание 1.

п/п	2 вариант
1	А

2	Б
3	Б
4	В
5	Б
6	Б
7	В
8	В
9	А
10	А
11	А
12	В
13	Б
14	Б
15	Б

Задание 2.

А	Б	В
2	3	1

Задание 3. Объяснительная.

(по неявке на экзамен/зачет)

Я не явился на экзамен 28 ноября 2019г. по предмету основы культуры профессионального общения в связи с проведением в моём подъезде мероприятий по экстренной ликвидации утечки бытового газа - открывать входную дверь было опасно, т.к случайная возможная искра могла спровоцировать взрыв.

Дата 29.11.2019г.

Подпись _____

Вариант 3.

Задание 1.

п/п	3 вариант
1	Г
2	Б
3	А

4	В
5	Б
6	А
7	В
8	Б
9	А
10	Б
11	Б
12	А
13	В
14	А
15	В

Задание 2.

А	Б	В
2	3	1

Задание 3. Деловая одежда для переговоров должна быть инструментом для привлечения возможных клиентов. Будьте сильны в деталях. Аксессуары могут производить даже более важное впечатление, чем костюм, — поэтому особенно внимательно и серьезно следует относиться к качеству таких предметов, как кожаная сумка, дорогая ручка, очки с шикарным футляром, визитница, органайзер, папка для бумаг, мобильный телефон. Лучший костюм для деловой встречи – это классический однотонный пиджак и юбка. Выберите темно-синий или серый костюм — более мягкий и женственный вариант, чем черный. Элегантные лодочки на устойчивом каблуке высотой 4-6 см. Исключаются балетки и туфли на высокой шпильке. Прическа должна быть аккуратной, хорошо уложенной. Макияж – очень умеренный. Ногти должны быть ухоженными. Лак предпочтителен в пастельной гамме, сочетающейся с помадой и макияжем в целом, а также с одеждой.

Вариант 4.

Задание 1.

п/п	4 вариант
1	АБВ
2	А
3	АБГ

4	В
5	Б
6	Д
7	А
8	В
9	А
10	В
11	В
12	АВГД
13	В
14	Г
15	Г

Задание 2.

А	Б	В
2	3	1

Задание 3.

Резюме

Сенникова Евгения Владимировна

Город: Чайковский

Дата рождения: 10. 05. 1993г.

Семейное положение: не замужем

Гражданство: РФ

Образование / Квалификация: 2016-2019, АНО ПО «ПТЭИТ» гостиничное дело

Языки:

Английский свободный

Немецкий базовый

Должность:

менеджер по бронированию

Опыт работы

05/2016- 04/2017

Отель «Чайковский»

- работа с клиентами
- проведение презентации строящегося объекта;
- прием, учет и распределение входящих звонков;
- учет входящей/исходящей корреспонденции;
- ведение базы данных;
- оформление документации, сопровождающей реализацию объектов недвижимости;
- ведение делопроизводства;
- учет и хранение документов текущего архива;
- создание справочного аппарата по документам.

04/2017-06/2018

Гостиница «Дилижанс» администратор Должностные обязанности:

- прием, размещение, выписка гостей отеля;
- оформление необходимой документации;
- выполнение расчетно-кассовых операций;
- прием телефонных звонков;
- бронирование номеров;
- предоставление информации об отеле;
- помощь проживающим в решении бытовых вопросов.

- проведение презентации строящегося объекта;
- прием, учет и распределение входящих звонков;
- учет входящей/исходящей корреспонденции;
- ведение базы данных;
- оформление документации, сопровождающей реализацию объектов недвижимости;
- ведение делопроизводства;
- учет и хранение документов текущего архива;
- создание справочного аппарата по документам.

Бланк ответов Задание 1.

п/п	1 вариант
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Задание 2.

А	Б	В	Г	Д
---	---	---	---	---

-
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?_____
-
8. Вообще вы говорите быстро, не задерживаясь для обдумывания?_____
-
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы «несчастный человек», хотя никакой серьезной причины для этого не было?_____
10. Верно ли, что вы почти на все могли бы решиться, если дело пошло на спор?_____
-
11. Вы смущаетесь, когда хотите завести разговор с симпатичным (ной) незнакомцем (кой)?_____
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?_____
-
13. Часто ли бывает, что вы действуете под влиянием минуты?_____
-
14. Часто ли вас терзают мысли о том, что чего-либо не стоило делать или говорить?_____
15. Предпочитаете ли книги встречам с людьми?_____
16. Верно ли, что вас довольно легко задеть?_____ 17. Вы любите часто бывать в компании?_____
18. Бывают ли такие мысли, о которых неудобно рассказывать друзьям?_____
19. Верно ли, что вы иногда полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?_____
20. Предпочитаете ли иметь поменьше приятелей, но зато особенно близких?_____
-
21. Вы много мечтаете?_____
22. Когда на вас кричат, отвечаете тем же?_____
23. Часто ли вас терзает чувство вины?_____ 24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?_____
25. Способны ли вы дать волю чувствам и, всюю, повеселиться в шумной компании?_____
-
26. Можно ли сказать, что нервы у вас часто бывают, натянуты до предела?_____
27. Вы слывете за человека веселого и живого?_____
28. После того, как дело сделано, часто ли мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что могли бы сделать лучше?_____
29. Вы обычно чувствуете себя спокойным, когда находитесь в компании?_____
30. Бывает ли, что вы предаете слухи?_____

31. Бывает ли, что вам не спится, из-за того, что разные мысли лезут в голову?————
—
32. Если хотите узнать о чем-нибудь, то предпочитаете прочитать об этом в книге, чем спросить у друзей?—
33. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?————
34. Нравится ли работа, которая требует пристального внимания?————
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?————
36. Если бы вы знали, что сказанное вами никогда не будет раскрыто, всегда бы высказывались в духе общепринятого?—
37. Вам неприятно бывать в компании, где подшучивают друг над другом?————
—
38. Вы раздражительны?————
39. Вам нравится работа, которая требует быстроты действий?————
40. Верно ли, что вам бывает, не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?————
41. Вы медлительны и неторопливы в движениях?—— 42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?——
43. Часто ли вам сняться кошмары?————
44. Любите поговорить настолько, что никогда не упустите удобный случай побеседовать с незнакомым человеком?—
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?————
46. Чувствовали бы вы себя несчастным, если бы долго не могли видеться со своими знакомыми?————
47. Можете ли назвать себя нервным человеком?————
48. Среди людей, которых вы знаете, есть такие, которые вам явно не нравятся?——
49. Можете ли сказать, что вы уверенный в себе человек?————
50. Обидитесь ли, если покритиковать ваши недостатки или недостатки вашей работы?—
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?——
52. Беспокоит ли чувство, что вы чем-то хуже других?———— 53. Вам нетрудно внести оживление в довольно скучную компанию?——
54. Бывает ли, что говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?——
55. Вы беспокоитесь о своем здоровье?————
56. Любите подшучивать над другими?————
57. Страдаете ли от бессонницы?————

Ключ к личностному опроснику Айзенка на темперамент

Экстраверсия – Интроверсия:

«Да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«Нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм (эмоциональная стабильность – эмоциональная нестабильность):

«ДА» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Шкала лжи:

«ДА» (+): 6, 24, 36;

«Нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54. Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 (один) балл.

Средний балл по шкале экстра-интроверсии 11-12 баллов.

Средний балл по шкале нейротизма 12-13 баллов.

Показатель по шкале лжи в 4-5 баллов, является критическим, о свидетельствует о тенденции отвечающего давать только «хорошие» ответы (в этом случае тест на зачитывается).

Учитель помогает расшифровать тест при помощи ключа. Обсуждает с учениками согласны ли они с результатами теста. Оценка ставится всем ученикам.

ТЕСТ «Определение уровня мотивации достижения успеха».

Знать: что такое мотивация достижения успеха.

Уметь: определить свой уровень мотивации.

Цель: выявить уровень мотивации учеников.

Материально-техническое оснащение: раздаточный материал с тестовым опросником, тетради для практических работ.

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать быстрее, чем отложить на определенное время.
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100 % выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.
11. Усердие - это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание стимулирует меня сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
16. Препятствия делают мои решения более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей, более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.

33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работы других.
38. Многое, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не загружены работой.
40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
41. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Ключ:

- По 1 баллу начисляется за ответы «да» на следующие вопросы: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41.
- Также начисляется по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы: 6, 19, 18, 20, 24, 31, 36, 38,39.
- Ответы на вопросы 1,11, 12,19, 28, 33, 34, 35,40 не учитываются.

Далее подсчитывается сумма набранных баллов.

Анализ результата.

От 1 до 10 баллов: низкая мотивация к успеху; от 11 до 16 баллов: средний уровень мотивации; от 17 до 20 баллов: умеренно высокий уровень мотивации; свыше 21 балла: слишком высокий уровень мотивации к успеху.

Учитель помогает расшифровать тест при помощи ключа. Обсуждает с учениками согласны ли они с результатами теста. Оценка ставится всем ученикам.

ТЕСТ «Определение уровня сформированности коммуникативных умений».

Знать: что такое коммуникативные умения.

Уметь: определить свой уровень сформированности коммуникативных умений.

Цель: выявить уровень сформированности коммуникативных умений каждого ученика.

Тестовый материал:

1. Кто-либо говорит Вам: «Мне кажется, что Вы замечательный человек». Вы обычно в подобных ситуациях:
 - а) Говорите: «Нет, что Вы! Я таким не являюсь».
 - б) Говорите с улыбкой: «Спасибо, я действительно человек выдающийся».
 - в) Говорите: «Спасибо».
 - г) Ничего не говорите и при этом краснеете.
 - д) Говорите: «Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону».
2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:

- а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: «Нормально!»
 - б) Говорите: «Это было отлично, но я видел результаты получше».
 - в) Ничего не говорите.
 - г) Говорите: «Я могу сделать гораздо лучше».
 - д) Говорите: «Это действительно замечательно!»
3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: «Мне это не нравится!» Обычно в таких случаях Вы:
- а) Говорите: «Вы – болван!»
 - б) Говорите: «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки».
 - в) Говорите: «Вы правы», хотя на самом деле не согласны с этим.
 - г) Говорите: «Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете».
 - д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.
4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: «Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам». Обычно Вы в ответ:
- а) Говорите: «Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!»
 - б) Говорите: «Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа».
 - в) Говорите: «Если кто-либо растяпа, то это Вы».
 - г) Говорите: «У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то».
 - д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.
5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:
- а) Говорите: «Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать».
 - б) Говорите: «Я все думал, когда же Вы придете».
 - в) Говорите: «Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас».
 - г) Ничего не говорите этому человеку.
 - д) Говорите: «Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!»
6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Никого ни о чем не просите.
 - б) Говорите: «Вы должны сделать это для меня».
 - в) Говорите: «Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?», после этого объясняете суть дела.
 - г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.
 - д) Говорите: «Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня».
7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:
- а) Говорите: «Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?»
 - б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии.
 - в) Говорите: «У Вас какая-то неприятность?»
 - г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.
 - д) Смеясь говорите: «Вы просто как большой ребенок!»

8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: «Вы выглядите расстроенным». Обычно в таких ситуациях Вы:

- а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.

б) Говорите: «Это не Ваше дело!»

в) Говорите: «Да, я немного расстроен. Спасибо за участие».

г) Говорите: «Пустяки».

д) Говорите: «Я расстроен, оставьте меня одного».

9. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: «Вы с ума сошли!»

- б) Говорите: «Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой». ■

в) Говорите: «Я не думаю, что это моя вина».

- г) Говорите: «Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите». ■

д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.

10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: «Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать».

- б) Выполняете просьбу и ничего не говорите.

- в) Говорите: «Это глупость; я не собираюсь этого делать».

- г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: «Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано».

- д) Говорите: «Если Вы этого хотите...», после чего выполняете просьбу.

11. Кто-то говорит Вам, что по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: «Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей».

- б) Говорите: «Нет, это не было столь здорово».

- в) Говорите: «Правильно, я действительно это делаю лучше всех».

- г) Говорите: «Спасибо».

- д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.

12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите: «Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне».

- б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: «Да, спасибо».

- в) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего».

- г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите.

- д) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня недостаточно хорошо».

13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: «Извините, но Вы ведете себя слишком шумно». В таких случаях Вы обычно:

- а) Немедленно прекращаете беседу.

- б) Говорите: «Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда».

- в) Говорите: «Извините, я буду говорить тише», после чего ведется беседа приглушенным голосом.

- г) Говорите: «Извините» и прекращаете беседу.

- д) Говорите: «Все в порядке» и продолжаете громко разговаривать.

14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: «Некоторые люди ведут себя очень нервно».
- б) Говорите: «Становитесь в хвост очереди!»
- в) Ничего не говорите этому типу.
- г) Говорите громко: «Выйди из очереди, ты, нахал!»
- д) Говорите: «Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди».

15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Выкрикиваете: «Вы болван, я ненавижу Вас!»
- б) Говорите: «Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете».
- в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.
- г) Говорите: «Я рассержен. Вы мне не нравитесь».
- д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.

16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:

- а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.
- б) Воздерживаетесь от всяких просьб.
- в) Отбираете эту вещь.
- г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.
- д) Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.

17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: «Нет, я только что достал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом».
- б) Говорите: «Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им».
- в) Говорите: «Нет, приобретайте свой!»
- г) Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.
- д) Говорите: «Вы с ума сошли!»

18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:

- а) Не говорите ничего.
- б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.
- в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.
- г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.
- д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.

19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: «Что Вы делаете?» Обычно Вы:

- а) Говорите: «О, это пустяк». Или: «Да ничего особенного». ▪ б) Говорите: «Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?» ▪ в) Продолжаете молча работать.

- г) Говорите: «Это совсем Вас не касается».
 - д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.
20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:
- а) Рассмеявшись, говорите: «Почему Вы не смотрите под ноги?»
- б) Говорите: «У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?»
- в) Спрашиваете: «Что случилось?»
 - г) Говорите: «Это все колдобины в тротуаре».
 - д) Никак не реагируете на это событие.
21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: «С Вами все в порядке?» Обычно Вы:
- а) Говорите: «Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!»
 - б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека.
 - в) Говорите: «Почему Вы не занимаетесь своим делом?»
 - г) Говорите: «Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне».
 - д) Говорите: «Пустяки, у меня все будет о'кей».
22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Не говорите ничего.
 - б) Говорите: «Это их ошибка!»
 - в) Говорите: «Эту ошибку допустил Я».
 - г) Говорите: «Я не думаю, что это сделал этот человек».
 - д) Говорите: «Это их горькая доля».
23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно:
- а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас.
 - б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.
 - в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.
 - г) В свою очередь оскорбляете этого человека, называя его по имени.
 - д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.
24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Говорите: «Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал».
 - б) Говорите: «Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?»
 - в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.
 - г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.
 - д) Говорите: «Замолчите! Вы меня перебили!»
25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам осуществить свои планы. В этих условиях Вы обычно:
- а) Говорите: «Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите».
 - б) Говорите: «Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще».
 - в) Говорите: «Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите».
 - г) Говорите: «Отойдите, оставьте меня в покое».
 - д) Говорите: «Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом».
26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:
- а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.

- б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.
- в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.
- г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.
- д) Ничего не говорите этому человеку.

27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом «Привет!» В таких случаях Вы обычно:

- а) Говорите: «Что Вам угодно?»
- б) Не говорите ничего
- в) Говорите: «Оставьте меня в покое».
- г) Произносите в ответ «Привет!», представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь.
- д) Киваете головой, произносите «Привет!» и проходите мимо.

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть, построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверху» (агрессивные). Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций:

- ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12)
- ситуации, в которых подросток (старшеклассник) должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24)
- ситуации, в которых к подростку (старшекласснику) обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25)
- ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27)
- ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

Обработка и анализ результатов: Отметьте, какой способ общения Вы выбрали (зависимый, компетентный, агрессивный) в каждой предложенной ситуации в соответствии с ключом. Проанализируйте результаты: какие умения у Вас сформированы, какой тип поведения преобладает?

Блоки умений:

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника – вопросы 1, 2, 11, 12.
2. Реагирование на справедливую критику – вопросы 4, 13.

3. Реагирование на несправедливую критику – вопросы 3, 9.
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника - вопросы 5, 14, 15, 23, 24.
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой – вопросы 6, 16.
6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет» – вопросы 10, 17, 25.
7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку – вопросы 7, 20.
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников – вопросы 8, 21.
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность – вопросы 18, 26.
10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт – вопросы 19, 27.

Ключи

	зависимые	компетентные	агрессивные
1	АГ	БВ	Д
2	АВ	Д	БГ
3	ВД	Б	АГ
4	БД	Г	АВ
5	Г	АБ	ВД
6	АГ	ВД	Б
7	БГ	АВ	Д
8	АГ	В	БД
9	Д	БВ	АГ
10	БД	Г	АВ
11	БД	Г	АВ ВД
12	БГ	А	БД
13	АГ	В Д	БГ
14	АВ	Б	АГ
15	ВД	Г	АВ
16	БД	АБ	ДВ
17	Г	В	БД
18	АГ	Д	БГ
19	АВ	БВ ГД	А
20	ГД	ВГ	АВ
21	Б	Д	БД
22	А	АБ	БГ
23	АВ	АД	ВД
24	Г	АБ	БГ
25	В		Г
26	ВД		
27	БД	АГ	В

Учитель помогает расшифровать тест при помощи ключа. Обсуждает с учениками согласны ли они с результатами теста. Оценка ставится всем ученикам.

Структура контрольного задания

7.1. Тестовое задание

7.1.1. Текст задания

Вариант 1

№	Тестовые задания	Ответы	Баллы
1.1.	Вы должны помнить, что почти постоянно в течение дня вас пристально оценивают те, с кем вам приходится общаться. а) да б) нет	Да Нет	
1.2.	У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсудить с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение. а) да б) нет	Да Нет	
1.3.	Самое мудрое – это сохранять достоинство даже тогда, когда у вас имеется соблазн поступить иначе. а) да б) нет	Да Нет	
1.4.	Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять. а) да б) нет	Да Нет	
1.5.	Когда вы встречаетесь с незнакомыми людьми, вы должны быть достаточно остроумны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление. а) да б) нет	Да Нет	

Вариант 2

№	Тестовые задания	Ответы	Баллы
1.1.	Когда вас представляют другому человеку, а вы не слышали его имя, вы должны попросить его повторить свое имя. а) да б) нет	Да Нет	
1.2.	Вы уверены, что вас уважают за то, что вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой. а) да б) нет	Да Нет	
1.3.	Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут	Да Нет	

	подшучивать над вами и выставлять в смешном виде. а) да б) нет		
1.4.	Если вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора. а) да б) нет	Да Нет	
1.5.	Человек должен всегда стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится. а) да б) нет	Да Нет	

Эталон ответов

1 вариант

1.1	да – 5, нет – 0.
1.2	да – 5, нет – 0.
1.3	да – 5, нет – 0.
1.4	да – 5, нет – 0.
1.5	да – 5, нет – 0.

2 вариант

1.1	да – 5, нет – 0.
1.2	да – 5, нет – 0.
1.3	да – 5, нет – 0.
1.4	да – 5, нет – 0.
1.5	да – 5, нет – 0.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно

9. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации:

Деловые коммуникации. Практикум: учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва: КноРус, 2021. — 216 с. — ISBN 978-5-406-02110-1. — URL:<https://book.ru/book/940045> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

Деловая этика и деловые коммуникации в сфере бизнеса: учебник / И.В. Долгова. — Москва : КноРус, 2021. — 401 с. — ISBN 978-5-406-07211-0. — URL:<https://book.ru/book/939839> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный

Основы деловых коммуникаций: учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва: КноРус, 2022. — 162 с. — ISBN 978-5-406-08452-6. — URL:<https://book.ru/book/942402> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва: КноРус, 2021. — 152 с. — ISBN 978-5-406-08085-6. — URL:<https://book.ru/book/939058> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин: под ред. А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2021. — 232 с. — ISBN 978-5-40601698-5. — URL:<https://book.ru/book/938764> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиатулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с. — ISBN 978-54365-6341-1. — URL:<https://book.ru/book/939080> (дата обращения: 16.01.2022). — Текст: электронный.

Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения-М.: Издательский центр «Академия», 2017

Шеламова Г.М. Культура делового общения при трудоустройстве-М.: Издательский центр «Академия», 2016

Усов В.В. Деловой этикет- М.: Издательский центр «Академия», 2017

Интернет ресурсы:

1. <http://www.trepsy.net/delo/>
2. http://sbiblio.com/biblio/archive/kusin_culture/00.aspx
3. http://www.salestraining.ru/cor_com5.html.
4. <http://www.moscow-expert.ru>
5. http://www.begin.ru/main/news_and_articles/articles/Gramotnost_MBA

