

Министерство культуры Свердловской области

ГБПОУ СО «Свердловский колледж искусств и культуры»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБПОУ СО «СКИиК»

_____ И.В. Сатымова

«_____» _____ 2017г.

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) базовой подготовки
по специальности СПО:

510202 «Социально-культурная деятельность»

Екатеринбург, 2017

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине «*Культура делового общения*» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности СПО:

510202 «*Социально-культурная деятельность*»

Организация-разработчик: Государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования Свердловской области «Свердловский колледж искусств и культуры»

Разработчик:

ГБПОУ СО СКИиК

(место работы)

преподаватель

(занимаемая должность)

Н.К.Сенокосова

(инициалы, фамилия)

Согласовано:

зам. директора по УР Н.А. Ананьиной

(инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании предметно-цикловой комиссии

«Общих гуманитарных и социально-экономических дисциплин»

Протокол № _____ от « _____ » _____ 2017г.

Председатель ПЦК Н.К. Сенокосова / _____ /

I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Общие положения

В результате освоения учебной дисциплины «Культура делового общения» обучающийся должен обладать следующими умениями, знаниями и общими компетенциями:

Умения:

У1

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У2

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знания:

З1

- взаимосвязь общения и деятельности;

З2

- цели, функции, виды и уровни общения;

З3

- роли и ролевые ожидания в общении;

З4

- виды социальных взаимодействий;

З5

- механизмы взаимопонимания в общении;

З6

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

37

- этические принципы общения;

38

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Общие компетенции:

ОК 1. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 2. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством.

ОК 3. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 4. Владеть навыками анализа своей деятельности.

ОК 5. Научиться применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния;

ОК 6. Эффективно осуществлять профессиональную деятельность, применяя техники и приемы общения.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции

Показатели оценки результата

Форма контроля и оценивания

У1 - применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.

ОК 3. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 6. Эффективно осуществлять профессиональную деятельность, применяя техники и приемы общения.

Правильные ответы на вопросы по теме, вопросы при защите практических и самостоятельной работ.

Результаты выполнения практических и самостоятельной работ, устного опроса

У2 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

ОК 2. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством.

ОК 4. Владеть навыками анализа своей деятельности.

ОК 5. Научиться применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для

оптимизации собственной деятельности и психического состояния.

Правильные ответы на вопросы по теме, вопросы при защите практической и самостоятельной работ.

Результаты выполнения практической и самостоятельной работ, устного опроса.

31 - взаимосвязь общения и деятельности;

32 - цели, функции, виды и уровни общения

33 - роли и ролевые ожидания в общении

34 - виды социальных взаимодействий

ОК 1. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК4. Владеть навыками анализа своей деятельности

Правильные ответы на вопросы по теме, вопросы при защите практической и самостоятельной работ.

Результаты выполнения практической и самостоятельной работ, устного опроса

35 - механизмы взаимопонимания в общении

36 - техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения

ОК 6. Эффективно осуществлять профессиональную деятельность, применяя техники и приемы общения.

Правильные ответы на вопросы по теме, вопросы при защите практических и самостоятельных работ.

Результаты выполнения практических и самостоятельной работ, устного опроса

37 - этические принципы общения

ОК 5. Научиться применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния.

Правильные ответы на вопросы теста, вопросы при защите самостоятельной работы.

Результаты выполнения самостоятельной работы, тестирования

38 - источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов

ОК 5. Научиться применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции для оптимизации собственной деятельности и психического состояния.

Правильные ответы на вопросы теста, вопросы при защите практических и самостоятельной работ.

Результаты выполнения практических и самостоятельных работ, тестирования

Оценка освоения учебной дисциплины

Формы и методы оценивания.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные рабочей программой по

дисциплине «Культура делового общения», направленные на формирование общих и профессиональной компетенций.

Оценка знаний и умений по дисциплине производится по результатам текущего контроля, рубежного контроля и промежуточной аттестации. Форма проведения промежуточной аттестации - зачет.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по разделам и темам:

Таблица 2

Элемент дисциплины

Формы и методы контроля

Текущий контроль

Рубежный контроль

Промежуточная аттестация

Форма контроля

Проверяемые ОК, У, З

Форма контроля

Проверяемые ОК, У, З

Форма контроля

Проверяемые ОК, У, З

Разделы 1,2

Дифференцированный зачет

У1, У2,

З 1-38

ОК1 – ОК6

Раздел 1.

Тестирование

У1, У2,

31-32

ОК1 – ОК6

Тема 1.1

Устный опрос

Практическая работа №1, Самостоятельная работа № 1

У1, У2,

31-32,

ОК1 – ОК6

Раздел 2.

Тестирование

У1, У2,

33-38

ОК1 – ОК6

Тема 2.1

Устный опрос

Практическая работа №2, Самостоятельная работа № 2

У1, У2,

33- 36

ОК1 – ОК6

Тема 2.2.

Устный опрос, тестирование,
самостоятельная работа № 3

У1, У2, 37

ОК1 – ОК6

Тема 2.3.

Устный опрос

тестирование,

Практические работы №№ 3,4 Самостоятельная работа № 4

У1, У2, 38

ОК1 – ОК6

Типовые задания для оценки знаний

1. Межличностное общение.
2. Социальная компетентность.
3. Речевые средства общения.
4. Невербальные коммуникации.
5. Позиции в общении. Стили общения.
6. Межличностное взаимодействие.
7. Ритуальное поведение.
8. Деловое общение.

9. Манипулирование.
12. Межличностное восприятие.
13. Социальная перцепция.
14. Трудности и дефекты общения.
15. Психологические защиты.
16. Барьеры в общении.
17. Условия и технологии эффективной коммуникации.
18. Конструктивное общение.
19. Активное и пассивное слушание.
20. Конфликт. Стили разрешения конфликтов.
21. Управление конфликтом. Динамика конфликта.

3.3. Контрольные тесты для оценки освоения отдельных тем:

Контрольный тест по разделу 1.

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в
 - a. служебной сфере
 - b. сфере общения
 - c. процессе взаимодействия
2. Специфической особенностью Делового общения является
 - a. неограниченность во времени
 - b. регламентированность
 - c. отсутствие норм и правил
 - d. разговор по душам
3. Общение – это процесс, представляющий собой ..., при котором происходит (и т.д.)
Вставить слово.
выяснение отношений
 - b. взаимодействие
 - c. обмен мнениями
4. Предметом общения в Деловом общении являются:
 - a. производственные отношения.
 - b. взаимодействие.
 - c. дело
5. Сутью какого вида общения является беспредметность?
 - a. формального
 - b. светского
 - c. делового
 - d. примитивного
6. Основные формы Делового общения: (более одного ответа):
 - a. деловые бумаги
 - b. деловая беседа
 - c. деловые переговоры
 - d. приказы

7. К типам межличностного общения относятся: (более одного ответа)
- a. императивное общение
 - b. массовое общение
 - c. манипулятивное общение
 - d. диалогическое общение
8. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника в скрытой форме, называется:
- a. светским
 - b. примитивным
 - c. манипулятивным
 - d. формально-ролевым
9. Межличностное общение, при котором вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, называется:
- a. светским
 - b. примитивным
 - c. деловым
 - d. формально-ролевым

Контрольный тест по теме 2.2. Деловой этикет

1. Главными требованиями к телефонному общению являются краткость и содержательность

логичность

принципиальность

определенность

длительность общения

2. Правила начала ведения делового телефонного разговора:

1) записать информацию и пообещать клиенту перезвонить

2) вести две беседы сразу

3) поздороваться и назвать свою фамилию

4) снять телефонную трубку после первого звонка

5) спросить, кто у телефона

3. В случае приглашения к телефону коллегу:

1) пригласить криком

2) если его нет, сказать об этом и положить трубку

3) если его нет, спросить – Может, что передать? и сказать, когда он будет.

4. Правила ведения телефонного разговора

1) в случае, если некогда, свернуть разговор

2) заканчивает разговор тот, кто отвечает

3) во время разговора сдерживать эмоции, не прерывать речь собеседника

5. Вопросы для обдумывания позволяют:

понять суждения собеседника

размышлять о том, что было сказано

комментировать выступление собеседника

создать атмосферу взаимопонимания

6. Вопросы для ориентации задаются для выяснения

сменилась ли точка зрения партнера

понимает ли вас партнер

замыслов партнера

эмоций партнера в ходе переговоров

7. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы

проблемные

переломные

собеседника

интересные

8. Встречные вопросы направлены на ___ разговора

прекращение

продолжение

сужение

расширение

9. Вступление, изложение, доказательство и заключение - это четыре основных

стадии упражнений

вопроса тактики

части выступления

этапа деятельности

10. Выбор доводов при доказательстве тезиса определяется

формой спора

задачами спора

интенсивностью тезиса

подбором аргументов

11. Заключающие вопросы направлены на

скорейшее положительное завершение переговоров

выяснение дальнейших планов партнеров

определение последующих действий партнеров

дальнейшее продолжение переговоров

12. К началу деловой беседы относятся понятия 1) создание благоприятной атмосферы; 2)

убеждение; 3) привлечение внимания к теме; 4) практические советы; 5) установление

контакта; 6) возбуждение интереса:

1, 2, 4, 5

2, 3, 4, 6

1, 2, 4, 6

1, 3, 5, 6

13. Кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, позволяет

необычный вопрос

небольшое сравнение

личное впечатление

метод «зацепки»

14. На закрытые вопросы ожидается

встречный вопрос

ответ «да - нет»

косвенный ответ

отсутствие ответов у собеседника

15. Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решения, завершение беседы являются основными

этапами деловой беседы

практическими советами

пунктами деловой беседы

правилами проведения деловой беседы

16. Ознакомительные вопросы - это вопросы

закрытые

открытые

риторические

зеркальные

17. Определить, что собеседник говорит неправду, позволяет

характер собеседника

задаваемый собеседником вопрос

мимика и жесты

расположение за столом переговоров

18. Основная форма делового общения - это

ролевая игра

научная дискуссия

публичная лекция

деловая беседа

19. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения

заинтересованных сторон является/являются

деловые переговоры

условное совещание

деловое общение

деловая беседа

20. Открытые вопросы - это вопросы, которые

дополняют сведения о собеседнике

выявляют позитивные и нейтральные позиции

выясняют мотивы и позиции собеседников

требуют какой-то информации

21. Передача выступающим информации широкой аудитории - это

публичное выступление

деловое совещание

деловая беседа

деловые переговоры

Контрольный тест по теме 2.3. Конфликты и пути их разрешения

1. Конфликт это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

2. Противоборство это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба; г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

3. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

4. 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.

5. Причина конфликта это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

6. То, из-за чего возникает конфликт это:

- а) мотивы конфликта;

- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

7. Образ конфликтной ситуации это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

8. Инцидент это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

9. Стороны конфликта это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

10. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

4. Структура контрольно-оценочных материалов для аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания. Контроль и оценка при текущем контроле осуществляются с использованием следующих форм и методов:

- устный опрос на уроках, практических и лабораторных занятиях;

- проверка выполнения письменных самостоятельных работ;
 - защита практических работ;
 - проведение контрольных работ;
 - тестирование (письменное или компьютерное);
 - контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).
- Промежуточная аттестация проводится в форме зачета, результаты которого определяются по результатам контрольного тестирования с учетом общей оценки текущего контроля.

ПАСПОРТ

Назначение:

КОС предназначены для контроля и оценки результатов освоения дисциплины «Культура делового общения» по специальности 510202 «Социально-культурная деятельность»

Знания:

- взаимосвязь общения и деятельности;
- цели, функции, виды и уровни общения;
- роли и ролевые ожидания в общении;
- виды социальных взаимодействий;
- механизмы взаимопонимания в общении;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

Умения:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

II. ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

В тестовую проверку входят 40 вопросов. Во время зачета для каждого экзаменуемого выдается комплект тестовых заданий из 40 вопросов.

Инструкция

Внимательно прочитать задание. Из предложенных ответов выбрать один или несколько в зависимости от вида задания.

Время выполнения задания – 1 час.

Контрольный тест для промежуточной аттестации

1. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в

- a. служебной сфере
- b. сфере общения
- c. процессе взаимодействия
- d. личном плане

2. Специфической особенностью Делового общения является

- a. неограниченность во времени
- b. регламентированность
- c. отсутствие норм и правил
- d. разговор по душам

3. Деловой этикет включает в себя группы правил

- a. нормы, взаимодействие равных по статусу
- b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- c. требования руководителя к высшему управленческому звену
- d. приказы подчиненного для руководителя

4. Установка контакта (знакомства) в Деловом общении предполагает

- a. соблюдение нейтралитета
- b. нарушение правил этикета
- c. понимание другого человека
- d. представление себя другому человеку

5. Служебные контакты должны строиться на

- a. партнерских началах
- b. взаимном интересе
- c. личной выгоде
- d. корыстном интересе

6. По способу обмена информацией различают Деловое общение:

- a. печатное
- b. устное деловое общение
- c. письменное
- d. Приказное

7. Устные виды Делового общения разделяются на

- a. монологические

- b. групповые
 - c. письменные
 - d. Печатные
8. Письменные виды Делового общения – это
- a. отчет, справка
 - b. докладная, акт
 - c. объяснительные записки
 - d. многочисленные служебные документы
9. Переговоры - обсуждение с целью
- a. приятного времяпрепровождения
 - b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - c. выяснение отношений
 - d. навязывания своих условий сделки
10. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в
- a. компетентности
 - b. тактичности и доброжелательности
 - c. грубости и резкости
 - d. конфликтности, возбудимости
11. Важным элементом Деловой беседы является умение
- a. говорить
 - b. молчать
 - c. слушать
 - d. Критиковать
12. Для уяснения проблемы при Деловом общении целесообразно задавать вопрос открытого типа, на который требуется ответ
- a. развернутый
 - b. однозначный
 - c. двусмысленный
 - d. Неопределенный
13. Наиболее распространенной формой Делового общения является
- a. монолог
 - b. общение группой
 - c. диалоговое общение
 - d. Молчание
14. Наиболее распространенной формой группового обсуждения Деловых (служебных) вопросов являются
- a. пикники
 - b. совещания и собрания
 - c. тренинги
 - d. деловые игры
15. Главное требование культуры общения по телефону – это
- a. краткость (лаконичность) изложения
 - b. длительность общения

- c. четкость изложения
 - d. жесткость в разговоре
16. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме
- a. невербальной
 - b. вербальной
 - c. рефлексивной
 - d. Нерефлексивной
17. Деловые беседы часто проходят
- a. на улице
 - b. в формальной обстановке
 - c. в общественном транспорте
 - d. в неформальной обстановке
18. Деловая беседа может
- a. предварять переговоры
 - b. вредить переговорам
 - c. быть их составной частью
 - d. способствовать конфликтной ситуации
19. Первым этапом переговорного процесса может быть
- a. ультиматум
 - b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
 - c. обсуждение претензий
 - d. встреча экспертов
20. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила
- a. сопровождать речь поговорками
 - b. говорить медленно, четко формулируя мысли
 - c. говорить большой объем материала
 - d. учитывать реакцию партнеров
21. Овладение навыками Делового общения является необходимым для будущих деловых людей
- a. менеджеров
 - b. воспитателей детского сада
 - c. обходчиков путей
 - d. Экономистов
22. Общение всегда есть диалог
- a. одного человека с другим
 - b. наедине с собой
 - c. человека с машиной
 - d. технических устройств
23. Профессиональное общение руководителя зависит от
- a. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
 - b. установок и ценностей руководителя
 - c. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
 - d. все ответы верны

24. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются
- вышестоящее руководство
 - работники
 - партнеры
 - организация в целом
25. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с
- персоналом
 - высшим руководством
 - подрядчиками
 - Клиентами
26. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций
- противоположных
 - конфликтных
 - любовных
 - Нестандартных
27. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия
- собственные
 - оппонентов
 - тех, кто их поддерживает
 - тех, кто поддерживает оппонентов
28. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:
- организация и коррекция деятельности работников
 - мотивирование деятельности подчиненных
 - обеспечение представительства группы
 - все ответы верны
29. Выход из конфликта предполагает –
- эскалацию конфликта
 - игнорирование ситуации
 - определение причины конфликта
 - поиск путей решения конфликта
30. Деловые беседы в области управленческой деятельности представляют собой целенаправленную коммуникацию
- с заранее планируемым эффектом и результатом
 - происходящую случайно
 - с непланируемым заранее эффектом и результатом
 - носящую информативный характер
31. Деловая беседа
- характеризуется частым переходом от одной темы к другой
 - направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
 - позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
 - отличается разнообразием обсуждаемых тем

32. Преимущества Деловой беседы как формы взаимной коммуникации обусловлены прежде всего
- a. повышением компетентности руководителя за счет предложений и мнений партнера
 - b. невозможностью дифференцированного подхода к учету всех факторов проблемы
 - c. ощущением собственной слабости в решении проблем
 - d. непониманием всех участников процесса
33. Для достижения оптимального эффекта в процессе Делового общения руководитель должен настраивать своего партнера на местное решение проблемы, учитывая, прежде всего его
- a. авантюризм
 - b. профессиональный уровень
 - c. малоопытность
 - d. полномочия и сферу ответственности
34. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:
- a. своему коллективу
 - b. делу
 - c. политике
 - d. Искусству
35. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:
- a. умению спорить
 - b. способности к общению
 - c. внешнему виду
 - d. невнимательности к говорящему
36. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:
- a. собеседование должно начаться в назначенное время
 - b. проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
 - c. приглашенный должен опоздать на встречу
 - d. секретарь не должен быть в курсе дела
37. Основные моменты собеседования при приёме на работу для руководителя таковы:
- a. заранее знакомится с заявленной анкетой
 - b. использует подготовленную план-схему
 - c. сомнения во время собеседования разрешает в ходе беседы
 - d. все ответы верны
38. Деловая беседа при увольнении сотрудника отличается от собеседования при приёме на работу, прежде всего по:
- a. времени
 - b. комфортности
 - c. цели
 - d. Методу
39. Проблемная или дисциплинарная беседа предназначена, прежде всего, для того, чтобы
- a. выяснить детали проблемной ситуации
 - b. получить информацию для решения проблемы

- c. использовать власть для наказания виновных
 - d. наложить штрафные санкции
40. В зависимости от отношений между собеседниками и ситуации, телефонные разговоры делятся на:
- a. ошибочные и безошибочные
 - b. деловые и дружеские
 - c. официальные и неофициальные
 - d. важные и неважные

Литература для обучающегося:

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. – М., 2018
2. Ефимова Н.С. Психология общения. – М., 2006
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2004
4. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения, М., 2003
5. Кудрявцева Т.С., Пухаева Л.С. Деловое общение, С-Петербург, 1997
6. Козырев Г.И. Основы конфликтологии, М., 2007
7. Чернова Г.Р., Слотина Т.В. Психология общения, С-Петербург, 2012

Дополнительная литература

1. Андреева И. В. Этика деловых отношений. - СПб.: Вектор, 2005. - 160 с.
2. Гусарова Е. Н. Технология обучения персонала: семинары-тренинги для менеджеров, руководителей, студентов и преподавателей гуманитарных специальностей. - М.: АПК и ППРО, 2005. - 152 с.
3. Михиенко П. А. Как я учился деловому общению. - М.: НТ Пресс, 2005,- 246 с. - (Домашний бизнес-тренинг).
4. Солякин А. В., Богатырева Н. А. Деловое общение: конспект лекций. - М.: «Приор-издат», 2005. - 144 с.
5. Мальханова И. А. Деловое общение: учебное пособие. - М.: Изд-во Экс-мо, 2005. - 216 с.
6. Основы делового общения: учебное пособие / авт.-сост.: Т. Н. Лохтина, В. И. Метелица. - Иркутск: ИГПУ, 2006. - 170 с.
7. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. - СПб.: Речь, 2006. - 208 с.
8. Культура речи: словарь-справочник/ авт.-сост. Н.В.Лошкарева, Н.В.Углова, Н.В.Юшкова, И.Н.Ковалюк. – Липецк: ИРО, 2007.
9. Кузнецов И. Н. Современная деловая риторика. - М.: Гросс Медиа, 2007. -314с.

10. Панфилова А.П., Психология общения - М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 246с.
11. Панфилова А.П., Теория и практика общения (учебное пособие для студентов учреждений СПО) - М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 288с.
12. Столяренко Л.Д., Психология общения - Ростов н/Д: Феникс, 2014. – 317с.
13. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2012. – 178с.

Интернет-ресурсы

1. Библиотека - <http://www.auditorium.ru/aud/lib/>
2. Госкомстат России - <http://www.g.k.s.ra>
3. Информационное агентство - «АРВМ»<http://www.a.k.m.ru>
4. Электронная библиотека экономической и деловой литературы <http://www.aup.ru/library/>

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Положительная оценка по контрольному тестированию выставляется при условии получения более 50% правильных ответов на вопросы теста.