



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП.06 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

по специальности
среднего профессионального образования
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение для обучающихся с
ограниченными возможностями здоровья
с нарушениями слуха

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. ПРОГРАММА ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)	4
3. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации)	24
4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА.....	107

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения промежуточной аттестации предназначен для проверки результатов освоения дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения (адаптационная дисциплина).

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена.

Текущий контроль осуществляется на каждом занятии в ходе освоения материала в форме устного опроса, выполнения письменных заданий по теме занятия. В ходе текущего контроля осуществляется индивидуальное корректирующее общение преподавателя с обучающимся. При наличии трудностей и (или) ошибок у обучающегося преподаватель в ходе текущего контроля дублирует объяснение нового материала с учетом особенностей восприятия и усвоения обучающимся содержания материала учебной дисциплины.

Критерии оценки уровня освоения программы

При проведении текущего контроля студентов используются следующие критерии оценок:

Оценка "отлично" ставится студенту, проявившему всесторонние и глубокие знания учебного материала, освоившему основную и дополнительную литературу, обнаружившему творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании усвоенных знаний. Оценка "отлично" соответствует высокому уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "хорошо" ставится студенту, проявившему полное знание учебного материала, освоившему основную рекомендованную литературу, обнаружившему стабильный характер знаний и умений и способному к их самостоятельному применению и обновлению в ходе последующего обучения и практической деятельности. Оценка "хорошо" соответствует достаточному уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "удовлетворительно" ставится студенту, проявившему знания основного учебного материала в объеме, необходимом для последующего обучения и предстоящей практической деятельности, знакомому с основной рекомендованной литературой, допустившему неточности при ответе или при выполнении заданий, но в основном обладающему необходимыми знаниями и умениями для их устранения при корректировке со стороны преподавателя. Оценка "удовлетворительно" соответствует достаточному уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Оценка "неудовлетворительно" ставится студенту, обнаружившему существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при применении теоретических знаний, которые не позволяют ему освоить программу. Оценка "неудовлетворительно" соответствует низкому уровню освоения отдельной темы, раздела или программы дисциплины.

Для оценки уровня освоения дисциплин, профессиональных модулей (их составляющих) устанавливаются следующее соответствие:

«отлично» - высокий уровень освоения;

«хорошо», «удовлетворительно» - достаточный уровень освоения;

«неудовлетворительно» - низкий (недостаточный) уровень освоения.

Для оценки общих и профессиональных компетенций студентов используется дихотомическая система оценивания: «0» – компетенция не освоена, «1» – компетенция освоена. Оценка общих и профессиональных компетенций по дисциплине отражается в журнале учебных занятий и выставляется на основании результатов выполнения практикоориентированных заданий.

2. ПРОГРАММА ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)

Формы и методы текущего контроля.

Для закрепления и усвоения полученных знаний используются следующие формы и методы контроля: устный и письменный опрос, подготовка сообщений, рефератов, тестирование, решение ситуационных задач и т.д.. Формы и методы текущего контроля предусматривают как самостоятельную работу, так и работу в группе.

Текущий контроль направлен на индивидуальную коррекцию результатов обучения по дисциплине по следующим видам работ:

Отработка навыков поиска и передачи информации.

Отработка навыков безопасного информационного и социального взаимодействия.

Подготовка документов в разных форматах.

Работа по индивидуальной программе.

Могут быть дополнительно использованы следующие формы:

Реферативное задание является формой самостоятельной работы студентов. Реферат выполняется в соответствии с методическими рекомендациями по его выполнению, оформляется в бумажном варианте в соответствии со стандартом колледжа и по желанию студента может сопровождаться электронной презентацией. Защита реферата проводится в устной форме в рамках теоретических занятий.

Выполнение исследовательского задания, результатом которого выступает разработка электронной презентации, является формой самостоятельной работы студентов. Электронная презентация разрабатывается студентами индивидуально или группой студентов (2-3 чел.) в соответствии с методическими рекомендациями по ее подготовке. Защита презентации проводится в устной форме в рамках теоретических занятий. При подготовке выступления по презентации можно руководствоваться рекомендациями к подготовке устного сообщения.

Устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала по одному или нескольким темам (разделам) дисциплины в виде ответов на вопросы и обсуждения ситуаций.

Письменный контроль – контроль, предполагающий работу с поставленными вопросами, решением задач, анализом ситуаций по отдельным темам (разделам) курса;

Комбинированный опрос – контроль, предусматривающий одновременное использование устной и письменной форм оценки знаний по одной или нескольким темам.

Защита и презентация домашних заданий – контроль знаний по индивидуальным или групповым домашним заданиям с целью проверки правильности их выполнения, умения обобщать пройденный материал и публично его представлять, прослеживать логическую связь между темами курса.

Деловая и/или ролевая игра – совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи; Прикладывается тематика занятий, критерии оценки.

Дискуссия, полемика, диспут, дебаты – оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения; групповое обслуживание вопросов проблемного характера, позволяющих продемонстрировать навыки самостоятельного мышления и умение принимать решения; Прикладываются перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов. Программа проведения и методические рекомендации по подготовке и проведению. Критерии оценки.

Доклад, сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы

Эссе – средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

При проведении текущего контроля успеваемости студентов используются **следующие критерии оценок:**

1) Критерии оценки выполнения устного опроса, контрольной работы, тестовых заданий, аудиторной самостоятельной работы:

Процент результативности	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Все запланированные контрольные, самостоятельные работы и тесты по дисциплине обязательны для выполнения.

2) Критерии оценки индивидуального проекта:

оценка «отлично» выставляется за проект, который носит исследовательский характер, содержит грамотно изложенный материал, с соответствующими обоснованными выводами;

оценка «хорошо» выставляется за грамотно выполненный во всех отношениях проект при наличии небольших недочетов в его содержании или оформлении;

оценка «удовлетворительно» выставляется за проект, который удовлетворяет всем предъявляемым требованиям, но отличается поверхностностью, в нем просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные выводы;

оценка «неудовлетворительно» выставляется за проект, который не носит исследовательского характера, не содержит анализа источников и подходов по выбранной теме, выводы носят декларативный характер.

3) Критерии оценки электронной презентации:

Критерии оценки	Содержание оценки
1. Содержательный критерий (0-20 баллов)	обоснование выбора темы, знание предмета и свободное владение материалом, грамотное использование научной терминологии, импровизация, речевой этикет
2. Логический критерий (0-20 баллов)	стройное логико-композиционное построение речи, доказательность, аргументированность
3. Речевой критерий (0-20 баллов)	использование языковых (метафоры, фразеологизмы, пословицы, поговорки и т.д.) и неязыковых (поза, манеры и т.д.) средств выразительности; фонетическая организация речи, правильность ударения, четкая дикция, логические ударения и т.д.
4. Психологический критерий (0-20 баллов)	взаимодействие с аудиторией (прямая и обратная связь), знание и учет законов восприятия речи, использование различных приемов привлечения и активизации внимания
5. Критерий соблюдения дизайн-эргономических требований к компьютерной презентации (0-20 баллов)	соблюдение требований к первому и последнему слайдам, прослеживание обоснованной последовательности слайдов и информации на слайдах, необходимое и достаточное количество фото- и видеоматериалов, учет особенностей восприятия графической (иллюстративной) информации, корректное сочетание фона и графики, органичное соответствие дизайна презентации ее содержанию, грамотное соотнесение устного выступления и компьютерного сопровождения, общее впечатление от мультимедийной презентации

Количество набранных баллов	Оценка уровня подготовки
-----------------------------	--------------------------

по критериям оценки презентации	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

В соответствии с принципами технологии групповой работы при оценивании электронной презентации выставляется одна оценка всем участникам микрогруппы. Студенты, не представившие готовую электронную презентацию или представившие работу, которая была оценена на «неудовлетворительно», выполняют работу заново.

Результаты освоения: знания и умения, элементы компетенции, подлежащие текущему контролю

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
Должен знать				
основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе; особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;	Исключает речевые ошибки, искажающие информацию в заданном тексте.	Тема 1.4.2 Элементы административно-речевого этикета. Культура речи. Культура диалога. Использование психологических приемов.	Письменный опрос	1
	Исключает речевые ошибки, делающие речь грубой и вульгарной	Тема 2.4 Психологические аспекты проведение публичной беседы и публичного выступления	Подготовка сообщения Тренинг	2,4
	Подбирает приемы создания благоприятного психологического климата в коллективе.	Тема 2.2.1 Психологические составляющие профессиональной деятельности. Мотивация и ее роль в управлении. Коллектив как вид социальной организации. Социально-психологический климат в коллективе. Психологические приемы для создания благоприятного психологического климата	Ролевая игра Тренинг	1,3,4
	Подбирает приемы активного слушания с учетом заданной ситуации общения.	Тема 2.2.2 Понятие делового общения. Формы делового общения: беседа, совещание, переговоры. Использование психологических приемов	Ролевая игра Тренинг	1
	Находит ошибки, указывающие на нарушение служебного речевого этикета.	Тема 1.4 Этика управления госслужбы как регулятор взаимоотношений власти с населением	Письменный опрос	1,3
	Выделяет элементы делового костюма, не соответствующие деловому имиджу организации.	Тема 1.2.2 Имидж в деловом общении. Внешний вид служащего.	Подготовка сообщения Работа в малых группах	2,4
	Выбирает стиль поведения, соответствующий деловому имиджу компании	Тема 1.2 Деловая этика служащего. Тема 1.3.1 Этикет профессиональных взаимоотношений: нормы, правила. Формальные и неформальные обязанности подчиненного. Понятие о	Письменный опрос	1,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
		субординации.		
	Выделяет ошибки делового общения при приветствии и представлении сторон	Тема 1.3.2. Правила приветствия и представления сторон. Использование визитных карточек.	Письменный опрос Ролевая игра	2,3,4
Должен уметь:				
применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	Исправляет ошибки общения, учитывая индивидуально-психологические особенности личности в заданной ситуации.	Тема 2.2 Психологические основы деятельности и поведения служащего Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе	Письменный опрос Ролевая игра Тренинг	1,2,3,4
	Выявляет ошибки взаимодействия, учитывая занимаемые психологические позиции.	Тема 2.2 Психологические основы деятельности и поведения служащего Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе	Письменный опрос Ролевая игра	1,2,3,4
	Подбирает приемы создания благоприятного психологического климата в коллективе.	Тема 2.2.1 Психологические составляющие профессиональной деятельности. Мотивация и ее роль в управлении. Коллектив как вид социальной организации. Социально-психологический климат в коллективе. Психологические приемы для создания благоприятного психологического климата	Подготовка сообщения Тренинг	1,2,4
	Подбирает приемы активного слушания с учетом заданной ситуации общения.	Тема 2.2.2 Понятие делового общения. Формы делового общения: беседа, совещание, переговоры. Использование психологических приемов	Письменный опрос Ролевая игра	1,3,4
	Предлагает наиболее эффективный стиль поведения в конфликтной ситуации, учитывая индивидуально-психологические	Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе	Письменный опрос Тестирование Ролевая игра Тренинг	2,3,4

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
	особенности участников.			
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Написать сочинение на тему «Роль психологических знаний и этических норм в моей будущей профессии»	Тема 1.1. Введение в предмет Тема 1.2 Деловая этика служащего	эссе	2
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Составить план работы над проектом (исследованием)	Тема 1.2.2 Имидж в деловом общении. Внешний вид служащего.	Подготовка сообщения Работа в малых группах	2,4
		Тема 1.3. Этикет профессиональных взаимоотношений	Подбор материала Ролевая игра	2,4
		Тема 1.5 Дипломатический протокол и международный этикет	Письменный опрос Разработка презентации	1,2
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Предлагает варианты решения проблемной ситуации (ситуационной задачи)	Тема 1.2 Деловая этика служащего	Письменный опрос	1
		Тема 1.3 Этикет профессиональных взаимоотношений	Подбор материала Ролевая игра	2,4
		Тема 1.4 Этика управления госслужбы как регулятор взаимоотношений власти с населением	Подготовка сообщения Ролевая игра	2,4
		Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе	Письменный опрос Ролевая игра	1,3,4
		Тема 2.4 Психологические аспекты проведения публичной беседы и публичного выступления	Подготовка сообщения Тренинг	1,4
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Выбирает информацию в соответствии с заданием	Тема 1.2 Деловая этика служащего	Письменный опрос Работа в малых группах	1,4
		Тема 1.3 Этикет профессиональных взаимоотношений	Подбор материала Ролевая игра	2,4
		Тема 1.5 Дипломатический протокол и международный этикет Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе	Подготовка сообщений, тестирование Ролевая игра	2,3,4

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
		Тема 2.4 Психологические аспекты проведение публичной беседы и публичного выступления	Тренинг	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование сайтов Интернета и подбор информации для разработки делового костюма, создания презентации по заданию преподавателя	Тема 1.2 Деловая этика служащего Тема 1.3 Этикет профессиональных взаимоотношений Тема 1.5 Дипломатический протокол и международный этикет Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе Тема 2.4 Психологические аспекты проведение публичной беседы и публичного выступления	Письменный опрос Подготовка сообщений, тестирование Ролевая игра Тренинг	1,2,3,4
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Групповая работа над проектом: распределение внутри группы обязанностей, составление плана работы над проектом, оформление результатов работы над проектом	Тема 1.3 Этикет профессиональных взаимоотношений Тема 1.4 Этика управления госслужбы как регулятор взаимоотношений власти с населением Тема 2.2 Психологические основы деятельности и поведения служащего Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе	Письменный опрос Подготовка сообщений, тестирование Ролевая игра Тренинг	1,2,3,4
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Групповая работа над проектом: распределение внутри группы обязанностей, составление плана работы над проектом, оформление результатов работы над проектом	Тема 1.3 Этикет профессиональных взаимоотношений Тема 1.4 Этика управления госслужбы как регулятор взаимоотношений власти с населением Тема 2.2 Психологические основы деятельности и поведения служащего Тема 2.3 Производственный конфликт в коллективе	Письменный опрос Подготовка сообщений, тестирование Ролевая игра	1,2,3,4
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Подготовка сообщений, презентаций для профессионального и личностного развития. Использование сайтов Интернета и подбор информации. Использование методик для личностного тестирования	Тема 1.1. Введение в предмет Тема 2.1 Общие положения о психических явлениях и свойствах Тема 2.2 Психологические основы деятельности и поведения служащего	Письменный опрос Тестирование	1,3

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций	Выбирает наиболее удобный вариант размещения участников совещаний и деловых встреч. Размножает информационный материал, необходимый для проведения делового совещания	Тема 2.2.2 Понятие делового общения. Формы делового общения: беседа, совещание, переговоры. Использование психологических приемов	Тестирование Ролевая игра	3,4
ПК 1.3 Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	Подбирает информацию об условиях деловых поездок, учитывая индивидуально-психологические особенности личности в заданной ситуации	Тема 1.3 Этикет профессиональных взаимоотношений Тема 1.5 Дипломатический протокол и международный этикет Тема 2.4 Психологические аспекты проведение публичной беседы и публичного выступления	Тестирование Подготовка сообщений Разработка презентаций Ролевая игра	2,3,4
ПК 1.4 .Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.	Предлагает наиболее эргономичный вариант оформления рабочего места руководителя и секретаря.	Тема 2.2 Психологические основы деятельности и поведения служащего	Письменный опрос Ролевая игра	2,4
ПК 1.5 Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.	Исключает речевые ошибки, искажающие информацию в заданном тексте. Исключает формы поведения, не соответствующие этическим нормам служебной субординации	Тема 1.4 Этика управления госслужбы как регулятор взаимоотношений власти с населением	тестирование Ролевая игра	3,4
ПК 1.6 Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать	Выявляет ошибки, указывающие на нарушение конфиденциальности, утечку личной информации.	Тема 1.4 Этика управления госслужбы как регулятор взаимоотношений власти с населением	Подготовка сообщений Тестирование Ролевая игра	2,3,4

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Раздел, тема	Форма и методы контроля	Порядковый номер оценочного средства
документы в дела.				
ПК 1.8 Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	Выделяет ошибки делового общения при приветствии и представлении сторон	Тема 1.3.2 Правила приветствия и представления сторон. Использование визитных карточек	Подготовка сообщений тестирование Ролевая игра	2,3,4
	Исключает речевые ошибки, делающие речь грубой и вульгарной	Тема 1.4.2 Использование психологических приемов. Элементы административно-речевого этикета. Культура речи. Культура диалога.	Подготовка сообщений тестирование Ролевая игра	2,3,4
	Исключает речевые ошибки, искажающие информацию в заданном тексте.	Тема 1.4.2 Использование психологических приемов. Элементы административно-речевого этикета. Культура речи. Культура диалога.	Подготовка сообщений тестирование Тренинг	2,3,4

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля

Контрольно-оценочные средства для проведения текущей аттестации (для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего контроля)

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 1

Перечень вопросов для проведения письменных работ

Тема 1.1 «Введение в предмет»

1. Происхождение понятий мораль и нравственность
2. Раскройте сущность «золотого правила нравственности»
3. Есть ли нравственность у животных?
4. Можно ли связать природную красоту с нравственностью?

Тема 1.3 «Этикет профессиональных взаимоотношений»

5. Формальные и неформальные обязанности подчиненного;
6. Основные правила приветствия в деловом общении
7. Принципы субординации в деловом общении
8. Пользование визитными карточками
9. Формы и правила при приветствии и представлении сторон
10. Стили руководства в деловом общении.

Тема 1.4 «Этика управления государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением»

11. Этические нормы госслужащего при работе с населением.
12. Прием посетителей.
13. Работа с письмами населения. Конфиденциальность.
14. Культура речи. Культура диалога.
15. Подготовка сообщений.

Тема 1.5 «Дипломатический протокол и международный этикет»

16. Требования к проведению протокольных мероприятий.
17. Виды приемов. Подготовка приемов.
18. Основные правила поведения гостя на приеме.
19. Правила международной вежливости.
20. Прием иностранных делегаций.

Тема 2.1 «Общие положения о психических явлениях и свойствах»

21. Структура личности: психические процессы, психологические свойства, психические состояния.

22. Понятие и виды темперамента.
23. Характер. Акцентуации характера.
24. Познавательные психические процессы: ощущение, восприятие, память, внимание, мышление, воображение.
25. Эмоционально-волевые психические процессы: чувства, воля.

Тема 2.2 «Психологические основы деятельности и поведения служащего»

26. Структура деятельности.
27. Иерархия потребностей А.Маслоу.
28. Мотивация. Структура мотивации

Тема 2.3 «Производственный конфликт в коллективе»

29. Понятие и виды конфликтов.
30. Динамика конфликтов.
31. Стили поведения в конфликте.
32. Трудные люди и принципы общения с ними.
33. Барьеры общения.

Тема 2.4 «Психологические аспекты проведения индивидуальной беседы и публичного выступления»

34. Этапы проведения деловой беседы.
35. Ошибки, возникающие при передаче информации.
36. Активное слушание собеседника.
37. Реакции слушателя.
38. Риторические приемы, способствующие приему и передаче информации.
39. Эффекты восприятия при публичном выступлении.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 2

Перечень тем рефератов, сообщений, презентаций

Тема 1.2 «Деловая этика служащего»

1. Согласны ли Вы с утверждением «По одежке встречают...»
Как Вы его понимаете?
2. Сформулируйте кодекс «Деловой женщины»
3. Профессиональный патриотизм
4. Существует ли моральная интуиция?
5. Ответственность- показатель профессиональной зрелости.

Тема 1.3 «Этикет профессиональных взаимоотношений»

6. Виды рукопожатий
7. Визитная карточка – вчера и сегодня
8. Универсальный подарок в деловом общении.

Тема 1.4 «Этика управления государственной службы как регулятор взаимоотношений власти с населением»

9. Риторика – наука о красноречии.
10. Речь – это человек в целом.
11. Публичное выступление – дело ответственное.

Тема 1.5 «Дипломатический протокол и международный этикет»

12. Национальные особенности и их значение в деловом общении.
13. Межнациональные различия в мимике и жестах.
14. Цветы в подарок.
15. Деловой костюм. Межнациональные особенности

Тема 2.2 «Психологические основы деятельности и поведения служащего»

16. Использование психокомплексов личности для ее мотивирования.
17. Мотивация достижения успеха и избегания неудач.
18. Самореализация как основная потребность личности.

Тема 2.3 «Производственный конфликт в коллективе»

19. Психологическая характеристика стресса.
20. Приемы предупреждения стресса.
21. Способы психической саморегуляции.
22. Психологическая защита в общении.
23. Значение гендерных особенностей при влиянии стресса на человека.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 3

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ

1. Тема 1.1 «Введение в предмет», Тема 1.2 «Деловая этика служащего»

1. Этика это...

1. Наука о морали. 2. Наука о душе 3. Наука о взаимоотношениях людей
4. Наука о прекрасном

2. Золотое правило нравственности гласит

1. Поступай так, как велит тебе совесть.
2. Поступай так, как тебе нравится.
3. Поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел, чтобы они поступали по отношению к тебе.
4. Поступай так, как тебе выгодно.

3. Выбери из предложенных предметов три, которые можно отнести к деловому костюму.

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1. косметика | 5. ажурные чулки |
| 2. накладные ресницы | 6. пирсинг |
| 3. туфли на шпильке высотой 15 см | 7. блуза из непрозрачной ткани |
| 4. классический брючный костюм | 8. джинсы. |

4. Долг – это отношение личности к ...

- | | | | |
|---------|---------|-------------|-----------|
| 1. себе | 3. Делу | 2. обществу | 4. судьбе |
|---------|---------|-------------|-----------|

5. Ответственность – это показатель ...

1. того, насколько личность выполняет свой долг.
2. скромности

3. лидерских качеств личности.
4. общительности.

6. Укажите три требования, не относящиеся к деловому костюму.

1. При выборе делового костюма надо учитывать национальные особенности.
2. Рекомендуется использовать джинсовые ткани для делового костюма.
3. Деловой костюм должен выглядеть модно, экстравагантно.
4. При выборе делового костюма надо учитывать, как он на вас сидит.
5. Рекомендуется использовать натуральные ткани для делового костюма.
6. При выборе делового костюма надо учитывать профиль работы и стиль компании.

7. Провести соответствие между поведением человека и направлением, описывающим это поведение.

- | | |
|--------------|--|
| 1. Аморализм | а) поведение, призывающее следовать только личным интересам |
| 2. Ригоризм | б) поведение предписывает бескорыстное служение ближнему |
| 3. Эгоизм | в) поведение, требующее безусловного следования велениям нравственного долга |
| 4. Альтруизм | г) описывает безнравственность естественных способов поведения личности |

8. Под добром понимаются такие взаимоотношения...

1. которые приносят вам выгоду.
2. которые носят бескорыстный характер.
3. которые не требуют обязательств от партнера .
4. которые не требуют обязательств от вас.

9. Поведение, призывающее следовать только личным интересам

1. Альтруизм 2.Ригоризм 3.Эгоизм 4.Гедонизм

10. Из предложенных понятий выберите три те, что относятся к категориям этики.

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| 1. профессионализм | 5. компетентность |
| 2. добро | 6. честь |
| 3. доброжелательность | 7. долг |
| 4. активность | |

2. Тема1.3 «Этикет профессиональных взаимоотношений»

1. Нормы служебного подчинения младших старшим называются ...

1. Этикет 2.субординация 3.профессиональная компетентность
4.должностные обязанности

2. Провести соответствие между видом визитной карточки и информацией, указанной на ней.

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 1. личная визитная карточка | а. фамилия, имя, отчество |
| 2. карточка предприятия (организации) | б. виды выпускаемой продукции |
| | в. оказываемые услуги |
| | г. номер телефона секретаря |

д. должность

3. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. На «ты» следует обращаться | а. к своему другу в официальной обстановке. |
| 2. На «вы» следует обращаться | б. к своему другу в неофициальной обстановке. |
| | в. к незнакомому человеку |
| | г. к равному или старшему по возрасту |

4. Нормы служебной субординации помогают ...

1. установить цели делового общения.
2. быстрому решению возникших проблем в деловом общении.
3. развить профессиональные компетенции.
4. быть в курсе служебных новостей.

5. Выбрать правильный ответ.

Инициатива в переходе на «ты» должна исходить от...

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| 1. того, у кого выше образование | 2. старшего по должности |
| 3. того, у кого больше стаж работы | 4. младшего по возрасту. |

6. Общее правило приветствия гласит...

1. первыми приветствуют старшие младших.
2. первыми приветствуют младшие старших.
3. первыми приветствуют женщины мужчин.

первыми приветствуют те, у кого меньше стаж работы

7. При состоявшемся знакомстве первым вручает визитную карточку...

1. младший по должности.
2. старший по должности.
3. старший по возрасту.
4. имеющий больший стаж работы.

8. При рукопожатии первым протягивает руку...

1. женщина мужчине.
2. мужчина женщине.
3. младшие старшим.
4. подчиненный начальнику.

9. При представлении незнакомых людей друг другу необходимо назвать...

1. Фамилию
2. Имя
3. Фамилию, имя, отчество
4. Фамилию, имя, отчество и занимаемую должность представляемого.

10. Исключить три неправильных ответа.

Назначение визитных карточек...

1. представление деловых и официальных лиц друг другу.
2. улучшение имиджа владельца
3. заочное представление партнеров друг другу.
4. поддержание дружеских отношений.

5. повышение профессиональной компетенции
6. поддержание деловых контактов.

3. Тема 1.4 «Этика управления госслужбы как регулятор взаимоотношений власти с населением»

1. Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

1. слова, имеющие позитивное значение
2. слова-паразиты
3. безличные глаголы
4. научные определения

2. Выбрать три правильных ответа.

Уверенность характеризуется следующими фразами:

1. «Я бы сказал» 2. «Наверное» 3. «Разумеется» 4. «Конечно»,
5. «Именно так» 6. «В известной степени» 7. «Как-нибудь» 8. «Мне кажется»

3. Нормированный язык, при котором значение, употребление, произношение, написание строго регламентированы.

1. Диалект 2. просторечия 3. литературный язык 4. вульгаризмы

4. Эффективность воздействия снижается, если человек использует в своей речи ...

1. позитивные выражения
2. новизну и оригинальность сведений
3. эмоциональные проявления
4. много слов иностранного происхождения

5. Основная задача подчиненного – это...

1. заработать больше денег
2. стать профессионалом в своей деятельности
3. знать все, что происходит в коллективе
4. разрешить возникший конфликт

6. Инициатива в переходе на «ты» должна исходить от...

1. того, кто коммуникабельный.
2. старшего по должности
3. того, у кого больше стаж работы.
4. младшего по возрасту.

7. Выберите три правильных ответа

В литературный язык не входят ...

1. Нормированный язык
2. Диалект
3. Афоризм
4. Сравнение
5. Жаргон
6. Вульгаризмы

8. Невежливо со стороны подчиненного...

1. Давать советы руководителю
2. Оценивать своих коллег
3. Консультироваться с руководителем по всем вопросам
4. Проявлять нетерпимость и раздражительность в отношении руководителя

9. Если человек использует часто в своей речи слова с уменьшительно-ласкательным суффиксом, это говорит о ...

1. его воспитанности
2. его уважение к партнеру
3. его глупости

10. Язык отдельных социальных групп, созданный искусственно, с целью языкового обособления.

1. жаргон
2. Термин
3. Просторечие
4. диалект

4. Тема 1. «Дипломатический протокол и международный этикет»

1. Протокольными мероприятиями считаются те, которые ...

1. требуют минимальных расходов
2. проводятся по установленному регламенту.
3. предполагают участие определенного количества человек
4. предполагают участие высокопоставленных лиц.

2. Приглашения участникам протокольного мероприятия подписывает ...

1. секретарь
2. руководитель предприятия
3. руководитель кадровой службы
4. руководитель комиссии по организации протокольного мероприятия.

3. При составлении списка гостей и участников протокольного мероприятия необходимо уточнить ...

1. национальность
2. должность
3. возраст
4. образование.

4. Определите вид приема.

Время проведения приема с 12 – 14 часов. Форма проведения – сидя за сервированным столом.

1. Завтрак
2. Обед
3. Фуршет
4. Коктейль.

5. Решение о приглашении средств массовой информации на протокольное мероприятие принимает ...

1. секретарь директора предприятия.
2. главный бухгалтер предприятия.
3. начальник службы охраны предприятия
4. руководитель предприятия.

6. Если в протокольном мероприятии участвуют иностранные гости, то необходимо ...

1. выучить язык гостей.
2. ознакомиться с культурой и обычаями страны.
3. пригласить представителей посольства.
4. пригласить представителей ФСБ.

7. Если на протокольном мероприятии присутствуют иностранные гости, то необходимо ...
1. ознакомиться с культурой и обычаями страны.
 2. подготовить национальные костюмы.
 3. подготовить рекламную продукцию на иностранном языке.
 4. определить рабочий язык мероприятия

8. Определите вид приема.

Время проведения с 13 – 15 часов. Форма одежды деловая. К столу подают шампанское, сухие вина, фрукты.

1. Завтрак 2. Бокал шампанского 3. Фуршет 4. Коктейль.

9. Укажите неверный ответ.

В процессе подготовки протокольного мероприятия...

1. назначается руководитель комиссии.
2. приобретается транспорт для гостей
3. составляется список участников мероприятия.
4. проводится подготовка помещений для проведения протокольного мероприятия.

10. На какой прием можно прийти в верхней одежде ?

1. Фуршет 2. Коктейль 3. Барбекю 4. Журфикс

1. Тема 2.1 « Общие положения о психических явлениях и свойствах »

Тема 2.2 « Психологические основы деятельности и поведения служащего »

1. К познавательным процессам человеческой психики относят...

1. Внимание 2. память 3. способности 4. мышление

2. К психическим свойствам личности относят...

1. Темперамент 2. общение 3. восприятие 4. стресс

3. К познавательным процессам человеческой психики не относят...

1. Ощущение 2. восприятие 3. мышление 4. мотивация

4. К психическим свойствам личности относят...

1. Способности 2. фрустрация 3. восприятие 4. стресс

5. К познавательным процессам человеческой психики не относят...

1. Ощущение 2. память 3. мышление 4. мотивация

6. Основная задача подчиненного – это...

1. заработать больше денег
2. стать профессионалом в своей деятельности
3. знать все, что происходит в коллективе
4. разрешить возникший конфликт

7. Эмоциональное состояние, при котором воображаемые преграды воспринимаются как непреодолимые...

1.Страсть 2.Аффект 3.Стресс 4.Фрустрация

8. Выбрать три правильных ответа

К физиологическим стрессорам относят...

1.Болевое воздействие 2.Конфликт 3.Сигналы опасности 4.Обида

5.Холод 6.Поднятие тяжестей

9. В число норм служебной субординации входит...

1.Принцип индивидуальной ответственности 2.Принцип абсолютного подчинения

3.Наличие высшего образования 4.Владение иностранными языками

10. Слово стресс означает ...

1.Напряжение 2.Болезнь 3.Неудача 4.Конфликт

6. Тема 2.3 «Производственный конфликт в коллективе»

1. Провести соответствие между видами конфликта и их характеристиками.

- | | |
|---|-------------------|
| 1.Участники отстаивают свои интересы | а. компромисс |
| 2.Участники не отстаивают свои интересы | б.сотрудничество |
| | в. избегание |
| | г. конкуренция |
| | д. приспособление |

2. Провести соответствие между видами переговоров и их характеристиками

- | | |
|------------------|----------------------------------|
| 1.принципиальные | а. стремятся сохранить отношения |
| 2.мягкие | б. ведут себя агрессивно |
| 3.жесткие | в. настроены на сотрудничество |

3.Выбрать три правильных ответа. Какие стили поведения в конфликте предполагают конструктивный подход ?

1.конкуренция 2.сотрудничество 3.компромисс 4.уступчивость 5.избегание

4. Установите соответствие между видами конфликта и их характеристиками

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1.внутриличностный | а. самый распространенный |
| 2.межличностный | б.участвуют черты личности |
| 3.между личностью и группой | в.самый продолжительный |
| 4.межгрупповой | г.причина-жесткое руководство |

5.Проведите соответствие между наименованием стадии конфликта и их содержанием.

- | | |
|----------------|--|
| 1.Скрытая | а. Участники прекращают отношения |
| 2.Разрешение | б. Появляются предпосылки развития конфликта |
| 3. Открытая | в. Участников конфликта становится больше |
| 4. Разрастание | г.Участники понимают, что они в ссоре |

6. Принципиальные переговоры направлены на...

- 1.Конфронтацию сторон 2.Быстрое решение проблемы 3.Сотрудничество сторон
- 4.Разрыв отношений

7.Укажите стиль поведения в конфликте , при котором человек совершенно не отстаивает собственные интересы.

- 1.компромисс 2.конкуренция 3.сотрудничество 4.избегание

8. Провести соответствие между стадиями конфликта и их характеристиками.

- | | |
|-------------------|---|
| 1.скрытая стадия | а. участники пони мают, что находятся в конфликте |
| 2.открытая стадия | б в конфликт втягивается много людей |
| 3 .разрастание | в. возникают предпосылки развития конфликта |
| 4. разрешение | г. взаимоотношения прекращаются. |

9. Провести соответствие между стилями поведения в конфликте и их характеристиками.

- | | |
|-------------------|--|
| 1. приспособление | а. конфликт разрешается взаимными уступками |
| 2. компромисс | б. участник достигает поставленной цели, ущемляя интересы другого. |
| 3. конкуренция | в. конфликт разрешается за счет односторонних уступок. |
| 4. сотрудничество | г. конфликт разрешается путем взаимодействия двух сторон , исключаяющего уступки друг другу. |

10. При каком стиле поведения в конфликте оппоненты достигают поставленной цели, не ущемляя интересы друг друга ?

- 1.конкуренция 2.приспособление 3.сотрудничество 4.избегание

7. Тема 2.4 «Психологические аспекты проведения индивидуальной беседы и публичного выступления»

1. Нетактично в процессе деловой беседы...

1. высказывать свою точку зрения в процессе.
2. отстаивать свою позицию.
3. высказывать удивление, когда вы обнаруживаете талант или способности человека.

4. обмениваться комплиментами.

2. Выбрать три парильных ответа.

Неуверенность человека характеризуют следующие выражения ...

1. «В известной степени»
2. «Я бы сказал»
3. «Именно так»
4. «Разумеется»
5. «Великолепно»
6. «Мне кажется»

3. Неэтично в процессе деловой беседы...

1. оценивать позицию собеседника
2. задавать открытые вопросы
3. задавать закрытые вопросы.
4. отводить кого-то в сторону для разговора тет-а-тет.

4. При изложении информации необходимо...

1. задавать закрытые вопросы.
2. начинать фразу с «Вы - подхода».
3. отвечать на вопросы контрвопросами.
4. переходить от диалога к монологу
5. Выбрать три правильных ответа.

Эффективность воздействия снижается, если человек использует в своей речи ...

3. примеры, сравнения
4. новизну и оригинальность сведений
5. эмоциональные проявления
6. много модных слов
7. слова иностранного происхождения
8. научные термины

6. Нетактично в процессе деловой беседы...

1. отстаивать свою позицию
2. хвалить конкурентов
3. предлагать партнеру компромиссное решение.
4. хвастать близким знакомством с людьми высокого положения.

7. Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

1. безличные глаголы
2. активные глаголы
3. слова иностранного происхождения
4. профессиональные термины

8. Недопустимо начинать деловую беседу...

1. с фраз «нападения» на собеседника.
2. с легкой шулки.
3. с необычного вопроса.
4. с краткого изложения проблемы.

9. Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

1. слова, имеющие позитивное значение
2. слова-паразиты
3. безличные глаголы
4. научные определения

10. Провести соответствие

Предлагаемые действия :

1. резюмировать ход беседы;
2. собрать информацию о собеседнике;
3. разработать стратегию поведения;
4. установить сроки следующей встречи;
5. договориться о способе информирования;
6. продумать варианты решения проблемы

Этапы беседы:

- а. этап подготовки к беседе
- б. этап подведения итогов и хода встречи.

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 4

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

- 1 Разработка делового костюма по условиям заданной служебной ситуации (изучение задания, работа в малых группах, распределение обязанностей, подготовка и представление материала)
- 2 Ролевая игра «Выбор правил приветствия в конкретных ситуациях делового общения» (изучение задания, выбор тактики поведения, проигрывание ситуации общения, обоснование выбора).
- 3 Ролевая игра «Выбор правил представления сторон в предложенной ситуации делового общения» (изучение задания, выбор тактики поведения, проигрывание ситуации общения, обоснование выбора).
- 4 Подбор материала, подготовка сообщений для проведения дискуссии на тему «Любовь в деловых взаимоотношениях».
- 5 Ролевая игра «Прием посетителей». Инсценировка ситуации общения. Выбор правильного стиля поведения, обоснование выбора.
- 6 Подбор делового подарка в заданной служебной ситуации (изучение задания, подбор материала, обоснование выбора).
- 7 Представление презентации на тему «Национальные особенности делового этикета» (выбор страны, изучение национальных особенностей, представление).
- 8 Тренинг «Изучение форм командного взаимодействия» (тестирование, разыгрывание ситуаций общения, выявление ошибок поведения и их коррекция).
- 9 Изучение наиболее эффективных стилей поведения в конфликте (тестирование, разыгрывание ситуаций общения, выявление эффективности использования разных стилей поведения в конфликте).
- 10 Тренинг «Изучение способов избавления от раздражения и гнева» (выполнение упражнений под руководством преподавателя, анализ личных ощущений, коррекция поведения).

3. ПРОГРАММА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (комплект оценочных средств для оценки уровня освоения умений, усвоения знаний, сформированности общих и профессиональных компетенций при проведении промежуточной аттестации)

Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена. Экзамен завершает изучение учебной дисциплины – это форма промежуточного контроля, целью которой является оценка теоретических знаний и практических навыков, способности студента к мышлению, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их при решении практических.

При проведении аттестации студентов используются следующие оценки: "отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно".

Перечень теоретических вопросов для подготовки к экзамену выдается студентам не позднее, чем за три месяца до его проведения.

Условия проведения экзамена

Экзамен проводится в учебной аудитории по экзаменационным билетам в письменной форме. На подготовку студентам дается 45 минут, в течение которых они выполняют задание. По окончании работы студенты сдают экзаменационные задания преподавателю.

С правильностью выполнения задания, допущенными ошибками студенты могут ознакомиться по проверке работ преподавателем.

Результаты освоения - знания и умения, компетенции, подлежащие контролю при проведении промежуточной аттестации

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Порядковый номер оценочного средства
Должен знать:		
основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;	Исключает речевые ошибки, искажающие информацию в заданном тексте.	5 или Билеты № 1-20
	Исключает правила поведения, не соответствующие этическим нормам служебной субординации.	5 или Билеты № 1-20
	Исключает речевые ошибки, делающие речь грубой и вульгарной	5 или Билеты № 1-20
	Подбирает приемы создания благоприятного психологического климата в коллективе.	5 или Билеты № 1-20
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций;	Находит ошибки, указывающие на нарушение служебного речевого этикета.	5 или Билеты № 1-20
	Выделяет элементы делового костюма, не соответствующие деловому имиджу организации.	5 или Билеты № 1-20
	Выбирает стиль поведения, соответствующий деловому имиджу компании	5 или Билеты № 1-20
	Выделяет ошибки делового общения при приветствии и представлении сторон	5 или Билеты № 1-20
Должен уметь:		
применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;	Исправляет ошибки общения, учитывая индивидуально-психологические особенности личности в заданной ситуации.	5 или Билеты № 1-20
	Выявляет ошибки взаимодействия, учитывая занимаемые психологические позиции.	4-5 или Билеты № 1-20

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Порядковый номер оценочного средства
	Подбирает приемы создания благоприятного психологического климата в коллективе.	5 или Билеты № 1-20
	Подбирает приемы активного слушания с учетом заданной ситуации общения.	5 или Билеты № 1-20
	Предлагает наиболее эффективный стиль поведения в конфликтной ситуации, учитывая индивидуально-психологические особенности участников.	5 или Билеты №1-20
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Написать сочинение на тему «Роль психологических знаний и этических норм в моей будущей профессии»	5 или Билеты № 1-20
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Составить план работы над проектом (исследованием)	5 или Билеты № 1-20
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Предлагает варианты решения проблемной ситуации (ситуационной задачи)	5 или Билеты № 1-20
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Выбирает информацию в соответствии с заданием	5 или Билеты № 1-20
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование сайтов Интернета и подбор информации для разработки делового костюма, создания презентации по заданию преподавателя	5 или Билеты № 1-20
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Групповая работа над проектом: распределение внутри группы обязанностей, составление плана работы над проектом, оформление результатов работы над проектом	5 или Билеты № 1-20
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды	Групповая работа над проектом: распределение внутри группы обязанностей, составление плана работы над проектом, оформление результатов работы над	5 или Билеты № 1-20

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Порядковый номер оценочного средства
(подчиненных), результат выполнения заданий.	проектом	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Подготовка сообщений, презентаций для профессионального и личностного развития. Использование сайтов Интернета и подбор информации. Использование методик для личностного тестирования	5 или Билеты № 1-20
ПК 1.2 Подготовка сообщений, презентаций для профессионального и личностного развития. Использование сайтов Интернета и подбор информации. Использование методик для личностного тестирования	-5Выбирает наиболее удобный вариант размещения участников совещаний и деловых встреч.	5 или Билеты № 1-20
	Размножает информационный материал, необходимый для проведения делового совещания	5 или Билеты № 1-20
ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	Подбирает информацию об условиях деловых поездок, учитывая индивидуально-психологические особенности личности в заданной ситуации.	5 или Билеты № 1-20
ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.	Предлагает наиболее эргономичный вариант оформления рабочего места руководителя и секретаря.	5 или Билеты № 1-20
ПК 1.5 Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.	Исключает речевые ошибки, искажающие информацию в заданном тексте.	5 или Билеты № 1-20
	Исключает формы поведения, не соответствующие этическим нормам служебной субординации	5 или Билеты № 1-20
ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.	Выявляет ошибки, указывающие на нарушение конфиденциальности, утечку личной информации.	5 или Билеты № 1-20
П.К 1.8 Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	Исключает речевые ошибки, делающие речь грубой и вульгарной	5 или Билеты № 1-20
	Исключает речевые ошибки, искажающие информацию в заданном тексте.	5 или Билеты № 1-20

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО № 5

Комплект экзаменационных билетов

Инструкция выполнения задания указана непосредственно в вариантах экзаменационных билетов.

Критерий оценки. Правильно выполненные задания оцениваются баллами.

Задания уровня А оцениваются 1 баллом, уровня В оцениваются 2 баллами, уровня С оцениваются 3 баллами. Максимальное количество баллов, которое может набрать студент 22 балла.

Соотношение баллов и оценок

«отлично»	100 - 90%	22 – 20 баллов
«хорошо»	90 – 75%	17 – 19 баллов
«удовлетворительно»	75 – 50%	16 – 11 баллов
«неудовлетворительно»	ниже 50%	10 и ниже баллов

ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 1

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ заданий со свободным ответом (С₁ - С_n).

Максимальное время выполнения задания – __45__ мин./час.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Этика это...

2. Наука о морали.
3. Наука о душе.
4. Наука о взаимоотношениях людей
5. Наука о прекрасном.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Категории этики – это...

1. Основные функции науки
2. Основные понятия науки
3. Основные задачи науки
4. Основные цели науки.

1	2	3	4

А3. Определите понятие по следующему определению.

Нормы служебного подчинения младших старшим называются ...

2. этикет
3. субординация
4. профессиональная компетентность
5. должностные обязанности

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

Нормированный язык, при котором значение, употребление, произношение, написание строго регламентированы.

2. диалект
3. просторечия
4. литературный язык
5. вульгаризмы

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

Протокольными мероприятиями считаются те, которые ...

5. требуют минимальных расходов
6. проводятся по установленному регламенту.
7. предполагают участие определенного количества человек.
8. предполагают участие высокопоставленных лиц.

1	2	3	4

А6 .Выбрать неправильный ответ.

К познавательным процессам человеческой психики относят...

2. внимание
3. память
4. способности
5. мышление.

1	2	3	4

А7.Выберите правильный ответ.

Неэтично начинать деловую беседу с...

1. отказа или утверждения невозможности решить проблему.
2. комплимента собеседнику
3. приветствия
4. отвлеченной темы.

1	2	3	4

А8. Выберите правильный ответ.

В этом конфликте участвуют начальник и подчиненный...

1. параллельный
2. горизонтальный

3. вертикальный
4. перпендикулярный

1	2	3	4

A9. Выберите правильный ответ.

Уверенность человека характеризуют следующие выражения ...

1. «Я бы сказал», «Наверное»
2. «Разумеется», «Конечно», «Именно так»
3. «В известной степени», «Как-нибудь»
4. «Мне кажется»

1	2	3	4

A10. Выбрать правильный ответ.

Золотое правило нравственности гласит

5. Поступай так, как велит тебе совесть.
6. Поступай так, как тебе нравится.
7. Поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел, чтобы они поступали по отношению к тебе.
8. Поступай так, как тебе выгодно.

1	2	3	4

A11. Выбрать правильный ответ.

Под добром понимаются такие взаимоотношения...

1. которые приносят вам выгоду.
2. которые носят бескорыстный характер.
3. которые не требуют обязательств от партнера .
4. которые не требуют обязательств от вас.

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В₁. Из предложенных предметов выберите те, которые можно отнести к деловому костюму.

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| 5. косметика | 5. ажурные чулки |
| 6. накладные ресницы | 6. пирсинг |
| 7. туфли на шпильке высотой 15 см | 7. блуза из непрозрачной ткани |
| 8. классический брючный костюм | 8. джинсы. |

--	--	--

В₂. В качестве делового подарка принято дарить:

1. предметы живописи
2. парфюмерия

3. набор носовых платков
4. модельные туфли
5. маникюрные принадлежности
6. канцелярские принадлежности
7. цветы

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В₃. Провести соответствие между видом визитной карточки и информацией, указанной на ней.

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 3. личная визитная карточка | а. фамилия, имя, отчество |
| 4. карточка предприятия (организации) | б. виды выпускаемой продукции |
| | в. оказываемые услуги |
| | г. номер телефона секретаря |
| | д. должность |

А	Б	В	Г	Д

В₄. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 2. На «ты» следует обращаться | а. к своему другу в официальной обстановке. |
| 2. На «вы» следует обращаться | б. к своему другу в неофициальной обстановке. |
| | в. к незнакомому человеку |
| | г. к равному или старшему по возрасту |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С₁. Описать поведение участников деловых переговоров по предложенным схемам. Указать предполагаемый исход встречи.

М + Ж = ? Ж + Ж = ? П + П = ?

. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 2

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
 2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
 3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.
- Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х - с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания – 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Есть ли нравственность у животных ?

1. Да
2. Да, если это животное домашнее.
3. Нет.
4. Да, у некоторых видов животных.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Совесть проявляется в том случае, если...

1. человек чувствует обиду.
2. личность нарушает собственные нравственные принципы.
3. человек испытывает страх.
4. человек нарушает нормы группы.

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ.

Ваш деловой костюм должен ...

1. быть дорогим.
2. быть модным.
3. подходить вам по фасону и цвету
4. быть экстравагантным.

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

Нормы служебной субординации помогают ...

5. установить цели делового общения.
6. быстрому решению возникших проблем в деловом общении.
7. развить профессиональные компетенции.
8. быть в курсе служебных новостей.

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

При визите за рубеж первым вручает визитную карточку...

1. гость.
2. секретарь гостя.
3. хозяин.
4. старший по возрасту.

1	2	3	4

A6. Выбрать правильный ответ.

Разновидность языка, употребляемая ограниченным числом людей, связанных территориальной и социальной общностью.

1. литературный язык
2. жаргон
3. просторечия
4. диалект

1	2	3	4

A7. Выбрать правильный ответ.

Инициатива в переходе на «ты» должна исходить от...

2. того, у кого выше образование.
3. старшего по должности
4. того, у кого больше стаж работы.
5. младшего по возрасту.

1	2	3	4

A8. Выбрать правильный ответ.

Приглашения участникам протокольного мероприятия подписывает ...

1. секретарь
2. руководитель предприятия.
3. руководитель комиссии по организации протокольного мероприятия.
4. руководитель кадровой службы.

1	2	3	4

A9. Определите вид приема.

Время проведения с 13 – 15 часов. Форма одежды деловая. К столу подают шампанское, сухие вина, фрукты.

1. Завтрак
2. Бокал шампанского.
3. Фуршет.
4. Коктейль.

1	2	3	4

A10. Выберите правильный ответ.

К психическим свойствам личности относят...

2. темперамент
3. общение
4. восприятие
5. стресс

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

Нетактично в процессе деловой беседы...

5. высказывать свою точку зрения в процессе.
6. отстаивать свою позицию.
7. высказывать удивление, когда вы обнаруживаете талант или способности человека.
8. обмениваться комплиментами.

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Какие стили поведения в конфликте ведут к конструктивному решению конфликта ?

1. конкуренция
2. избегание
3. приспособление
4. сотрудничество
5. компромисс

--	--	--

В2. Неуверенность человека характеризуют следующие выражения ...

2. «В известной степени»,
3. «Я бы сказал»
4. «Именно так»,
5. «Разумеется»
6. «Великолепно»
7. «Мне кажется»

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между стилями поведения в конфликте и их характеристиками.

- | | |
|-------------------|--|
| 1. избегание | а. участники достигают цели, уступая друг другу |
| 2. компромисс | б. участник достигает поставленной цели, ущемляя интересы другого. |
| 3. конкуренция | в. участник не стремится достичь цели, уходит от |
| | конflikта. |
| 4. сотрудничество | г. конфликт разрешается путем взаимодействия |

двух сторон , исключающего уступки друг другу.

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие.

- | | |
|--|--|
| 1. сторонники жестких переговоров | а. требуют от партнеров уступок |
| 2. сторонники мягких переговоров | б. дружелюбны, доверяют партнеру. |
| 3. сторонники принципиальных переговоров | в. торгуются, активно защищают свои позиции. |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Проведите анализ данной производственной ситуации.

Назовите наиболее эффективный стиль поведения в конфликте. Обоснуйте свое решение.

Вы работаете секретарем. Между вами и руководителем возник вертикальный конфликт. При этом терять вам нечего, а добиться поставленной цели очень важно

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 3

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
- Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
- Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Долг – это отношение личности к ...

1. себе.
2. обществу.
3. делу.
4. судьбе.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Общее правило приветствия гласит...

4. первыми приветствуют старшие младших.
5. первыми приветствуют младшие старших.
6. первыми приветствуют женщины мужчин.
7. первыми приветствуют те, у кого меньше стаж работы.

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ.

При состоявшемся знакомстве первым вручает визитную карточку...

5. младший по должности.
6. старший по должности.
7. старший по возрасту.
8. имеющий больший стаж работы.

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

Переход на «ты» в деловом общении возможен, если...

1. человек вам неприятен.
2. обе стороны согласны с этим.
3. собеседники находятся в хорошем настроении.
4. вы выше по должности.

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

Вас приветствовали словами: «Добрый день». Каков будет ваш ответ?

1. Молчание.
2. Добрый день.
3. Спасибо.
4. Кому добрый, а кому не очень.

1	2	3	4

А6. Выбрать правильный ответ.

При составлении списка гостей и участников протокольного мероприятия необходимо уточнить ...

2. национальность.
3. должность
4. возраст.
5. образование.

1	2	3	4

A7. Определите вид приема.

Время проведения приема с 12 – 14 часов. Форма проведения – сидя за сервированным столом.

2. Завтрак
3. Обед.
4. Фуршет.
5. Коктейль.

1	2	3	4

A8. Выбрать правильный ответ .

При первой встрече деловые подарки дарят...

1. гости.
2. хозяева.
3. друг гостя.
4. гости и хозяева.

1	2	3	4

A9. Выбрать неправильный ответ.

К познавательным процессам человеческой психики относят...

2. ощущение
3. восприятие
4. мышление
5. мотивация

1	2	3	4

A10. Выберите правильный ответ.

Неэтично в процессе деловой беседы...

5. оценивать позицию собеседника
6. задавать открытые вопросы
7. задавать закрытые вопросы.
8. отводить кого-то в сторону для разговора тет-а-тет.

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

При изложении информации необходимо...

6. задавать закрытые вопросы.

7. начинать фразу с «Вы - подхода».
8. отвечать на вопросы контрвопросами.
9. переходить от диалога к монологу.

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Эффективность воздействия снижается, если человек использует в своей речи ...

9. примеры, сравнения
10. новизну и оригинальность сведений
11. эмоциональные проявления
12. много модных слов
13. слова иностранного происхождения
14. научные термины

--	--	--

В2. Из предложенных понятий выберите те, что относятся к категориям этики.

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| 5. профессионализм | 5. компетентность |
| 6. добро | 6. честь |
| 7. доброжелательность | 7. долг |
| 8. активность | |

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между видом визитной карточки и информацией, указанной на ней

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. личная визитная карточка | а. личный номер телефона |
| 2. карточка предприятия(организации) | б. номер факса секретаря |
| | в. ассортимент услуг |
| | г. сфера должностных обязанностей |
| | д. реквизиты предприятия |

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. На «ты» следует обращаться | а. к своему другу в официальной обстановке. |
| 2. На «вы» следует обращаться | б. в неофициальной обстановке общения. |
| | в. при подчеркнуто вежливом обращении |
| | г. к равному или младшему по возрасту |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Проведите анализ данной производственной ситуации. Назовите наиболее эффективный стиль поведения в конфликте. Обоснуйте свое решение.

Вы довольны своей работой и удовлетворены взаимоотношениями, складывающимися с коллегами. В процессе работы у вас возник конфликт с коллегой, который превосходит вас по возрасту и профессионализму.

. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 4

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
 2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
 3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.
- Последовательность и условия выполнения частей задания:
Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.
Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.
Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .
Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Ответственность – это показатель ...

1. того, насколько личность выполняет свой долг.
2. профессионализма.
3. лидерских качеств личности.
4. общительности.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

При рукопожатии первым протягивает руку...

5. женщина мужчине.
6. мужчина женщине.
7. младшие старшим.

8. подчиненный начальнику.

1	2	3	4

A3. Выбрать правильный ответ.

Если вам вручили визитную карточку, вы должны ...

1. спрятать ее в карман.
2. прочитать вслух имя партнера.
3. передать ее своему коллеге
4. передать ее секретарю руководителя..

1	2	3	4

A4. Выбрать правильный ответ.

При представлении незнакомых людей друг другу необходимо назвать...

1. Фамилию
2. Имя
3. Фамилию , имя, отчество
4. Фамилию , имя, отчество и занимаемую должность представляемого.

1	2	3	4

A5. Выбрать правильный ответ.

Язык отдельных социальных групп, созданный искусственно, с целью языкового обособления.

1. жаргон
2. термин
3. просторечие
4. диалект

1	2	3	4

A6 .Выбрать правильный ответ .

Вы хотите сделать приветствие более дружелюбным. Как это сделать?

1. При приветствии горячо обнимите человека.
2. При приветствии назовите имя и отчество человека.
3. При приветствии поцелуете человека.
4. При приветствии пожалеете человека.

1	2	3	4

A7. Выбрать правильный ответ.

При составлении списка гостей и участников протокольного мероприятия необходимо уточнить...

1. адрес приглашенных.
2. национальность.
3. семейное положение.
4. образование.

1	2	3	4

A8. Выберите правильный ответ.

Нетактично в процессе деловой беседы...

5. отстаивать свою позицию
6. хвалить конкурентов
7. предлагать партнеру компромиссное решение.
8. хвастать близким знакомством с людьми высокого положения.

1	2	3	4

A9. Выберите правильный ответ.

Какой конфликт подразумевает разрешение проблемы...

1. конструктивный
2. деструктивный
3. горизонтальный
4. вертикальный

1	2	3	4

A10. Выберите правильный ответ.

При каком стиле поведения в конфликте оппоненты достигают поставленной цели, не ущемляя интересы друг друга ?

1. конкуренция
2. приспособление
3. сотрудничество
4. избегание

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

5. безличные глаголы
6. активные глаголы
7. слова иностранного происхождения
8. профессиональные термины

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Исключить три неправильных ответа.

Назначение визитных карточек...

7. представление деловых и официальных лиц друг другу.
8. улучшение имиджа владельца

9. заочное представление партнеров друг другу.
10. поддержание дружеских отношений.
11. повышение профессиональной компетенции
12. поддержание деловых контактов.

--	--	--

В2. Укажите требования, не относящиеся к деловому костюму.

1. При выборе делового костюма надо учитывать национальные особенности.
2. Рекомендуются использовать джинсовые ткани для делового костюма.
3. Деловой костюм должен выглядеть модно, экстравагантно.
4. При выборе делового костюма надо учитывать, как он на вас сидит.
5. Рекомендуются использовать натуральные ткани для делового костюма.
6. При выборе делового костюма надо учитывать профиль работы и стиль компании.

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между поведением человека и направлением, описывающим это поведение.

- | | |
|--------------|--|
| 1. Аморализм | а) поведение, призывающее следовать только личным интересам |
| 2. Ригоризм | б) поведение предписывает бескорыстное служение ближнему |
| 3. Эгоизм | в) поведение, требующее безусловного следования велениям нравственного долга |
| 4. Альтруизм | г) описывает безнравственность естественных способов поведения личности |

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. На «ты» следует обращаться | а. к хорошо знакомому человеку |
| 2. На «вы» следует обращаться | б. к другу в неофициальной обстановке общения |
| | в. при дружеских, интимных отношениях |
| | г. к равному или старшему по должности |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С 1. Описать поведение участников деловых переговоров по предложенным схемам. Указать предполагаемый исход встречи.

М + М = ? М + П = ? Ж + П = ?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 5

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Этика это...

1. Наука о нормах поведения
2. Наука о разуме
3. Наука о взаимоотношениях людей.
4. Наука о прекрасном.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Ваш деловой костюм должен ...

1. быть недорогим.
2. быть модным.
3. сидеть на Вас хорошо
4. быть оригинальным.

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ .

При рукопожатии перчатку снимают...

1. мужчины.
2. женщины.

3. мужчины и женщины
4. и мужчина и женщина могут оставаться в перчатках.

1	2	3	4

A4. Выбрать правильный ответ.

Вас представили сотрудникам. Как вы должны отреагировать?

1. Задать вопросы коллегам.
2. Улыбнуться и приветствовать окружающих.
3. Промолчать.
4. Рассказать свою автобиографию.

1	2	3	4

A5. Выбрать правильный ответ.

Решение о приглашении средств массовой информации на протокольное мероприятие принимает ...

5. секретарь директора предприятия.
6. главный бухгалтер предприятия.
7. начальник службы охраны предприятия
8. руководитель предприятия.

1	2	3	4

A6. Выбрать правильный ответ.

Если в протокольном мероприятии участвуют иностранные гости, то необходимо ...

5. выучить язык гостей.
6. ознакомиться с культурой и обычаями страны.
7. пригласить представителей посольства.
8. пригласить представителей ФСБ.

1	2	3	4

A7. Выберите правильный ответ.

К психическим свойствам личности относят...

2. способности
3. фрустрация
4. восприятие
5. стресс

1	2	3	4

A8. Выберите правильный ответ.

Недопустимо начинать деловую беседу...

5. с фраз «нападения» на собеседника.
6. с легкой шутки.
7. с необычного вопроса.
8. с краткого изложения проблемы.

1	2	3	4

A9. Выберите правильный ответ.

На какой стадии развития конфликт можно разрешить мирным путем ?

1. скрытая
2. открытая
3. разрастание
4. разрешение

1	2	3	4

A10. Выберите правильный ответ

Стиль поведения в конфликте, характеризующийся взаимными уступками...

1. приспособление
2. сотрудничество
3. конкуренция
4. компромисс

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

6. слова, имеющие позитивное значение
7. слова-паразиты
8. безличные глаголы
9. научные определения

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. В соответствии с нормами делового этикета принято дарить :

1. дорогие ювелирные украшения,
2. предметы личной гигиены,
3. дорогая авторучка,
4. портрет, выполненный маслом,
5. ароматические свечи,
6. экзотические продукты питания,
7. письменный настольный прибор.

--	--	--

В2. Выбрать правильные ответы.

Уверенность характеризуется следующими фразами:

2. «Я бы сказал»,
3. «Наверное»

4. «Разумеется»,
5. «Конечно»,
6. «Именно так»
7. «В известной степени»,
8. «Как-нибудь»
9. «Мне кажется»

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В₃. Провести соответствие между стилями поведения в конфликте и их характеристиками.

- | | |
|-------------------|--|
| 1. приспособление | а. конфликт разрешается взаимными уступками |
| 2. компромисс | б. участник достигает поставленной цели, ущемляя интересы другого. |
| 3. конкуренция | в. конфликт разрешается за счет односторонних уступок. |
| 4. сотрудничество | г. конфликт разрешается путем взаимодействия двух сторон, исключающего уступки друг другу. |

А	Б	В	Г	Д

В₄. Провести соответствие между этапами деловой беседы и действиями ее участников.

Предлагаемые действия :

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1. резюмировать ход беседы; | а. этап подготовки к беседе |
| 2. собрать информацию о собеседнике; | б. этап подведения итогов |
| 3. разработать стратегию поведения; | и хода встречи. |
| 4. установить сроки следующей встречи; | |
| 5. договориться о способе информирования; | |
| 6. продумать варианты решения проблемы. | |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С₁. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

Вы встретили почетного гостя вашей фирмы с супругой. Вам необходимо представить их своему руководителю. Как вы это сделаете?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 6

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В1 – В4): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Под добром понимаются такие взаимоотношения...

5. которые приносят вам выгоду.
6. которые носят бескорыстный характер.
7. которые не требуют обязательств от партнера .
8. которые не требуют обязательств от вас.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Ответственность – это показатель ...

5. того, насколько личность выполняет свой долг.
6. скромности
7. лидерских качеств личности.
8. общительности.

1	2	3	4

А3. Определите понятие по следующему определению.

Нормы служебного подчинения младших старшим называются ...

1. мораль
2. субординация
3. профессиональная компетентность
4. должностные обязанности

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

При рукопожатии первым протягивает руку...

1. женщина мужчине.
2. мужчина женщине.
3. младшие старшим.
4. подчиненный начальнику.

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

При визите за рубеж первым вручает визитную карточку...

1. гость.
2. Старший по должности.
3. хозяин.
4. старший по возрасту.

1	2	3	4

А6. Выбрать правильный ответ.

Нормированный язык, при котором значение, употребление, произношение, написание строго регламентированы.

1. диалект
2. просторечия
3. литературный язык
4. вульгаризмы

1	2	3	4

А7. Выбрать правильный ответ.

Переход на «ты» в деловом общении возможен, если...

1. человек вам неприятен.
2. обе стороны согласны с этим.
3. собеседники находятся в хорошем настроении.
4. вы выше по должности.

1	2	3	4

А8. Выбрать правильный ответ.

Протокольными мероприятиями считаются те, которые ...

1. требуют минимальных расходов
2. проводятся по установленному регламенту.
3. предполагают участие определенного количества человек.
4. предполагают участие иностранных гостей.

1	2	3	4

А9. Определите вид приема.

Время проведения приема с 12 – 14 часов. Форма проведения – сидя за сервированным столом.

1. Завтрак
2. Обед.
3. Фуршет.
4. Коктейль.

1	2	3	4

А10. Выбрать неправильный ответ.

К познавательным процессам человеческой психики относят...

2. ощущение
3. память
4. мышление
5. мотивация

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

В процессе деловой беседы при передаче информации необходимо учесть...

1. тему беседы.
2. «язык» собеседника.
3. свое состояние здоровья.
4. количество присутствующих.

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Выбрать три правильных ответа из предложенных.

Ваш деловой костюм должен ...

1. быть дорогим.
2. быть модным.
3. подходить вам по фасону и цвету
4. быть экстравагантным.
5. хорошо на вас сидеть
6. соответствовать стилю компании

--	--	--

В2. Выбрать три правильных ответа из предложенных.

Вас приветствовали словами: «Добрый день». Каков будет ваш ответ?

1. Молчание.
2. Здравствуйте.
3. Добрый день.
4. Спасибо.
5. Кому добрый, а кому не очень.
6. Рад Вас видеть.
7. Будьте здоровы.

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

1. На «ты» следует обращаться а. к своему другу в официальной

2. На «вы» следует обращаться
- а. к своему другу в неофициальной обстановке.
 б. к своему другу в неофициальной обстановке.
 в. к незнакомому человеку
 г. к равному или старшему по возрасту
 д. в интимных отношениях

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие.

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. сторонники жестких переговоров | а. избегают открытой борьбы. |
| 2. сторонники мягких переговоров | б. готовы к сотрудничеству. |
| 3. сторонники принципиальных переговоров | в. стремятся «победить» любой ценой. |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

На улице вы встретили коллег – мужчин и женщин. Среди них есть незнакомые вам люди. В какой очередности вы будете приветствовать людей? Как должно звучать ваше приветствие?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 7

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
- Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

A1. Выберите правильный ответ.

На этапе принятия решения в ходе деловой беседы нельзя...

1. отстаивать свою точку зрения.
2. проявлять неуверенность
3. быть спокойным и уравновешенным
4. использовать оставленный в запасе сильный аргумент.

1	2	3	4

A2. Выберите правильный ответ .

При каком конфликте отношения между конфликтующими прекращаются?

1. конструктивный
2. деструктивный
3. горизонтальный
4. вертикальный

1	2	3	4

A3. Выберите правильный ответ

Эффективность воздействия снижается, если человек использует в своей речи ...

6. позитивные выражения
7. новизну и оригинальность сведений
8. эмоциональные проявления
9. много слов иностранного происхождения

1	2	3	4

A4. Укажите неверный ответ.

Если на протокольном мероприятии присутствуют иностранные гости, то необходимо ...

5. ознакомиться с культурой и обычаями страны.
6. подготовить национальные костюмы.
7. подготовить рекламную продукцию на иностранном языке.
8. определить рабочий язык мероприятия

1	2	3	4

A5. Определите вид приема.

Время проведения с 13 – 15 часов. Форма одежды деловая. К столу подают шампанское, сухие вина, фрукты.

1. Завтрак
2. Бокал шампанского.
3. Фуршет.

4.Коктейль.

1	2	3	4

A6. Выбрать правильный ответ.

Поведение, призывающее следовать только личным интересам

1. Альтруизм
2. Ригоризм
3. Эгоизм
4. Гедонизм

1	2	3	4

A7. Выбрать правильный ответ.

Долг – это отношение личности к ...

1. себе.
2. обществу.
3. делу.
4. судьбе.

1	2	3	4

A8. Выбрать правильный ответ.

Основная задача подчиненного – это...

2. заработать больше денег
3. стать профессионалом в своей деятельности
4. знать все, что происходит в коллективе
5. разрешить возникший конфликт

1	2	3	4

A9. Выбрать правильный ответ.

Визитная карточка может быть ... формы

1. квадратная
2. круглая
3. овальная
4. прямоугольная

1	2	3	4

A10. Выбрать правильный ответ.

Переход на «ты» возможен...

1. если обе стороны согласны с этим
2. если вы незнакомы друг с другом
3. в неофициальной обстановке общения
4. если вы хорошо знаете друг друга

1	2	3	4

A11. Указать неверный ответ.

При составлении списка гостей и участников протокольного мероприятия необходимо уточнить...

1. фамилию, имя, отчество
2. звание
3. национальность
4. адрес проживания

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Из предложенных предметов выберите те, которые можно отнести к деловому костюму.

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. сапоги – ботфорты | 5. накладные ногти |
| 2. мини юбка | 6. туфли - лодочки |
| 3. классическая блуза | 7. спортивная сумка |
| 4. сандалии | 8. юбка – солнце |

--	--	--

В2. Выберите три правильных ответа.

Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

1. позитивные выражения
2. слова иностранного происхождения
3. активные глаголы
4. безличные выражения
5. просторечия
6. примеры, сравнения

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между стадиями конфликта и их характеристиками.

- | | |
|-------------------|--|
| 1. скрытая стадия | а. участники понижают, что находятся в конфликте |
|-------------------|--|

- 2.открытая стадия б в конфликт втягивается много людей
 3 .разрастание в. возникают предпосылки развития конфликта
 4. разрешение г. взаимоотношения прекращаются.

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие.

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. сторонники жестких переговоров | а. избегают открытой борьбы. |
| 2. сторонники мягких переговоров | б. готовы к сотрудничеству. |
| 3. сторонники принципиальных переговоров | в. стремятся «победить» любой ценой. |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Проведите анализ данной производственной ситуации.

Назовите наиболее эффективный стиль поведения в конфликте. Обоснуйте свое решение.

Вы – подчиненный, находитесь в вертикальном конфликте. Вы считаете, что Вы правы и настаиваете на своем, но руководитель не согласен с Вами.

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 8

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
- Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выберите правильный ответ

Укажите стиль поведения в конфликте, при котором человек совершенно не отстаивает собственные интересы.

1. компромисс
2. конкуренция
3. сотрудничество
4. избегание

1	2	3	4

А2. Выберите правильный ответ.

Поведение предписывает бескорыстное служение ближнему ...

1. Эгоизм
2. Ригоризм
3. Альтруизм
4. Гедонизм

1	2	3	4

А3. Выберите правильный ответ.

Инициатива в переходе на «ты» должна исходить от...

5. того, кто коммуникабельней.
6. старшего по должности
7. того, у кого больше стаж работы.
8. младшего по возрасту.

1	2	3	4

А4. Укажите неверный ответ.

В процессе подготовки протокольного мероприятия...

2. назначается руководитель комиссии.
2. приобретается транспорт для гостей
3. составляется список участников мероприятия.
4. проводится подготовка помещений для проведения протокольного мероприятия.

1	2	3	4

А5. Выберите правильный ответ.

При выборе ткани для делового костюма не рекомендуется использовать...

1. Натуральные льняные ткани

2. Синтетические ткани
3. Просвечивающие ткани
4. Шерстяные ткани

1	2	3	4

A6. Выбрать правильный ответ.

Подготовка к деловой беседе включает в себя...

1. Нейтрализацию возражений собеседника
2. Составление плана беседы
3. Анализ хода беседы
4. Установление контакта с собеседником

1	2	3	4

A7. Выбрать правильный ответ.

Эмоциональное состояние, при котором воображаемые преграды воспринимаются как непреодолимые...

1. Страсть
2. Аффект
3. Стресс
4. Фрустрация

1	2	3	4

A8. Выбрать правильный ответ.

Если Вы получили визитную карточку по почте, Вы должны...

1. Послать свою визитную карточку
2. Написать благодарственное письмо
3. Позвонить и поблагодарить партнера
4. Телеграфировать о получении визитной карточки.

1	2	3	4

A9. Выбрать правильный ответ.

Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи ...

1. Безличные глаголы
2. Активные глаголы
3. Слова иностранного происхождения
4. Слова -паразиты

1	2	3	4

A10. Выбрать правильный ответ.

Вас приветствовали словами: «Добрый день». Каков будет ваш ответ?

1. Молчание.
2. Добрый день.
3. Спасибо.
4. Кому добрый, а кому не очень.

1	2	3	4

A11. Выбрать правильный ответ.

Принципиальные переговоры направлены на...

1. Конфронтацию сторон
2. Быстрое решение проблемы
3. Сотрудничество сторон
4. Разрыв отношений

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В 1. Для проведения протокольного мероприятия необходимо...

1. Выучить язык иностранных гостей
2. Подготовить помещения для размещения гостей
3. Подготовить рекламу на иностранном языке
4. Заказать национальные костюмы
5. Подготовить материалы для регистрации участников протокольного мероприятия
6. Пригласить работников ФСБ

--	--	--

В2.К физиологическим стрессорам относят...

1. Болевое воздействие
2. Конфликт
3. Сигналы опасности
4. Обида
5. Холод
6. Поднятие тяжестей

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В₃. Проведите соответствие между наименованием стадии конфликта и их содержанием.

- | | |
|----------------|--|
| 1. Скрытая | а. Участники прекращают отношения |
| 2. Разрешение | б. Появляются предпосылки развития конфликта |
| 3. Открытая | в. Участников конфликта становится больше |
| 4. Разрастание | г. Участники понимают, что они в ссоре |

А	Б	В	Г	Д

В₄. Провести соответствие между выражениями и поведением оратора.

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Характеризуют уверенность в себе | а. наверное
б. точно |
| 2. Характеризуют неуверенность в себе | в. мне кажется
г. как-нибудь
д. разумеется |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С₁. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

При представлении секретарь часто выполняет роль посредника. Необходимо представить своему руководителю работника, проводившего социологическое исследование в вашей фирме. Как оно должно звучать?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 9

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
- Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
- Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Как называется этическое течение, которое описывает поведение человека, при котором высшая ценность – получение максимальных чувственных наслаждений...

1. Аморализм
2. Гедонизм
3. Альтруизм
4. Эгоизм

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Ваш деловой костюм должен ...

1. быть дорогим.
2. быть модным.
3. подходить вам по фасону и цвету
4. быть экстравагантным.

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ.

Не рекомендуется использовать в деловом макияже...

1. тушь для ресниц
2. накладные ресницы
3. губную помаду
4. косметику

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

Эффективность воздействия повышается ,если человек использует в своей речи...

1. эмоциональные проявления
2. очень длинные предложения
3. много модных слов
4. устаревшие слова

1	2	3	4

A5.Выбрать неправильный ответ
Назначение визитной карточки ...

1. Представление деловых и официальных лиц друг другу при первой встрече
2. Наличие профессиональной компетентности владельца
3. Выражение признательности, соболезнования
4. Поддержание деловых контактов

1	2	3	4

A6.Выбрать правильный ответ
Деловые подарки дарят в связи...

1. С выполнением плана
2. С переходом на другую работу
3. С получением квартальной премии
4. С получением ученой степени

1	2	3	4

A7.Выбрать правильный ответ
На какой прием можно прийти в верхней одежде ?

2. Фуршет
3. Коктейль
4. Барбекю
5. Журфикс

1	2	3	4

A8.Выбрать правильный ответ
В число норм служебной субординации входит...

1. Принцип индивидуальной ответственности
2. Принцип абсолютного подчинения
3. Наличие высшего образования

4. Владение иностранными языками

1	2	3	4

A9. Выбрать правильный ответ

В каком документе указывается финансовое обеспечение протокольного мероприятия ?

1. Приказ о создании комиссии по организации протокольного мероприятия
2. Смета протокольного мероприятия
3. План проведения протокольного мероприятия
4. Инструкция о проведении протокольного мероприятия

1	2	3	4

A10. Выбрать правильный ответ

Нетактично в процессе деловой беседы ...

1. Обмениваться комплиментами
2. Хвалить конкурентов
3. Хвастать близким знакомством с людьми высокого положения
4. Высказывать свою точку зрения в процессе беседы

1	2	3	4

A11. Выбрать правильный ответ

Слово стресс означает ...

1. Напряжение
2. Болезнь
3. Неудача
4. Конфликт

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. В литературный язык не входят ...

7. Нормированный язык
8. Диалект
9. Афоризм

10. Сравнение
11. Жаргон
12. Вульгаризмы

--	--	--

В2. К психическим состояниям относят ...

1. Темперамент
2. Фрустрация
3. Характер
4. Настроение
5. Аффект
6. Способности

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Установите соответствие между видами конфликта и их характеристиками

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1.внутриличностный | а. самый распространенный |
| 2.межличностный | б.участвуют черты личности |
| 3.между личностью и группой | в.самый продолжительный |
| 4.межгрупповой | г.причина-жесткое руководство |

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие между видами стрессоров и их характеристиками.

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Физические стрессоры | а. конфликт |
| 2. Психологические стрессоры | б. холод |
| | в. голод |
| | г. необходимость принятия решения |
| | д. болезнь |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

Вам необходимо представить своему руководителю женщину, которая приобрела профессиональную известность до замужества. Как должно звучать ваше представление?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 10

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.

2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __ 11 __ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __ 4 __ задания (В₁ – В₄): х - с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __ 1 __ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Направление этики, описывающее поведение человека, основанное на служении долгу...

1. Гедонизм
2. Ригоризм
3. Альтруизм
4. Аморализм

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Совесь перестаёт угнетать человека в том случае, когда ...

1. Человек успокоится
2. Человек исправляет допущенные ошибки
3. Человек поделится своими переживаниями
4. Человек примет лекарство

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ.

Для делового костюма вы выберите обувь ...

1. Модельные туфли на высоком каблуке
2. Сапоги-чулки
3. Босоножки на высоком каблуке
4. Туфли-лодочка на устойчивом каблуке

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

По окончании деловой беседы необходимо ...

1. Извиниться за отнятое время у собеседника.
2. Пожаловаться на занятость, невозможность выполнения обязательств
3. Сделать записи о сути решения в рабочий блокнот
4. Составить отчет собеседнику о прошедшей встрече

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

При изложении информации в деловой беседе необходимо ...

1. Задавать закрытые вопросы
2. Начинать фразу с «Вы-подхода»
3. Отвечать на вопросы контрвопросами
4. Стремиться к монологу

1	2	3	4

А6. Выбрать правильный ответ.

В обязанности подчиненного входит ...

1. Вмешиваться в решения руководителя, находящиеся в его компетенции
2. Привлекать внимание руководителя к своей персоне
3. Принимать самостоятельно решения и действовать в рамках своей компетенции
4. Не признавать свои ошибки

1	2	3	4
---	---	---	---

--	--	--	--

A7. Выбрать правильный ответ.

Психическое состояние, вызывающее у человека агрессию против окружающих или против себя...

1. Стресс
2. Аффект
3. Фрустрация
4. Страсть

1	2	3	4

A8. Выбрать правильный ответ.

Невежливо со стороны подчиненного...

1. Давать советы руководителю
2. Оценивать своих коллег
3. Консультироваться с руководителем по всем вопросам
4. Проявлять нетерпимость и раздражительность в отношении руководителя

1	2	3	4

A9. Выбрать правильный ответ.

Как называется прием, позволяющий оформить приглашение один раз на весь сезон ?

1. Банкет
2. Фуршет
3. Журфикс
4. Барбекю

1	2	3	4

A10. Выбрать правильный ответ.

Укажите минимальный допустимый срок рассылки приглашений на протокольное мероприятие...

1. Одна неделя
2. Две недели
3. Один месяц
4. Три дня

1	2	3	4
---	---	---	---

--	--	--	--

A11. Выбрать правильный ответ.

Если человек использует часто в своей речи слова с уменьшительно-ласкательным суффиксом, это говорит о ...

- его воспитанности
- его уважение к партнеру
- его глупости
- его начитанности

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Деловые подарки дарят в связи с ...

- уходом в декретный отпуск
- уходом на пенсию
- уходом в учебный отпуск
- вступлением в брак
- рождением ребенка
- поездкой в командировку

--	--	--

В2. Какие стили поведения в конфликте предполагают конструктивный подход ?

- конкуренция
- сотрудничество
- компромисс
- уступчивость
- избегание

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между видами переговоров и их характеристиками

- | | |
|-------------------|----------------------------------|
| 1. принципиальные | а. стремятся сохранить отношения |
| 2. мягкие | б. ведут себя агрессивно |
| 3. жесткие | в. настроены на сотрудничество |

А	Б	В	Г	Д
---	---	---	---	---

--	--	--	--	--

В4. Провести соответствие между видами конфликта и их характеристиками.

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Участники отстаивают свои интересы | а. компромисс |
| 2. Участники не отстаивают свои интересы | б. сотрудничество |
| | в. избегание |
| | г. конкуренция |
| | д. приспособление |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.
Разработать ежедневный деловой костюм секретаря руководителя организации. К костюму необходимо подобрать обувь и аксессуары.

ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 11

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
 - Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
 - Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.
- Последовательность и условия выполнения частей задания:
 Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.
 Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х - с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.
 Часть С содержит __1__ заданий со свободным ответом (С₁ - С_n).
 Максимальное время выполнения задания – __45__ мин./час.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А₁. Выбрать правильный ответ.

Этика это...

- Наука о морали.
- Наука о душе.
- Наука о взаимоотношениях людей
- Наука о прекрасном.

1	2	3	4

A2. Выбрать правильный ответ.

Категории этики – это...

5. Основные функции науки
6. Основные понятия науки
7. Основные задачи науки
8. Основные цели науки.

1	2	3	4

A3. Определите понятие по следующему определению.

Нормы служебного подчинения младших старшим называются ...

6. этикет
7. субординация
8. профессиональная компетентность
9. должностные обязанности

1	2	3	4

A4. Выбрать правильный ответ.

Нормированный язык, при котором значение, употребление, произношение, написание строго регламентированы.

6. диалект
7. просторечия
8. литературный язык
9. вульгаризмы

1	2	3	4

A5. Выбрать правильный ответ.

Протокольными мероприятиями считаются те, которые ...

9. требуют минимальных расходов
10. проводятся по установленному регламенту.
11. предполагают участие определенного количества человек.
12. предполагают участие высокопоставленных лиц.

1	2	3	4

A6 .Выбрать неправильный ответ.

К познавательным процессам человеческой психики относят...

6. внимание
7. память
8. способности
9. мышление.

1	2	3	4
---	---	---	---

--	--	--	--

A7. Выберите правильный ответ.

Неэтично начинать деловую беседу с...

5. отказа или утверждения невозможности решить проблему.
6. комплимента собеседнику
7. приветствия
8. отвлеченной темы.

1	2	3	4

A8. Выберите правильный ответ.

В этом конфликте участвуют начальник и подчиненный...

5. параллельный
6. горизонтальный
7. вертикальный
8. перпендикулярный

1	2	3	4

A9. Выберите правильный ответ.

Уверенность человека характеризуют следующие выражения ...

5. «Я бы сказал», «Наверное»
6. «Разумеется», «Конечно», «Именно так»
7. «В известной степени», «Как-нибудь»
8. «Мне кажется»

1	2	3	4

A10. Выберите правильный ответ.

Золотое правило нравственности гласит

9. Поступай так, как велит тебе совесть.
10. Поступай так, как тебе нравится.
11. Поступай по отношению к другим так, как бы ты хотел, чтобы они поступали по отношению к тебе.
12. Поступай так, как тебе выгодно.

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

Под добром понимаются такие взаимоотношения...

5. которые приносят вам выгоду.
6. которые носят бескорыстный характер.
7. которые не требуют обязательств от партнера .
8. которые не требуют обязательств от вас.

1	2	3	4
---	---	---	---

--	--	--	--

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В₁. Из предложенных предметов выберите те, которые можно отнести к деловому костюму.

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| 9. косметика | 5. ажурные чулки |
| 10. накладные ресницы | 6. пирсинг |
| 11. туфли на шпильке высотой 15 см | 7. блуза из непрозрачной ткани |
| 12. классический брючный костюм | 8. джинсы. |

--	--	--

В₂. В качестве делового подарка принято дарить:

1. предметы живописи
2. парфюмерия
3. набор носовых платков
4. модельные туфли
5. маникюрные принадлежности
6. канцелярские принадлежности
7. цветы

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В₃. Провести соответствие между видом визитной карточки и информацией, указанной на ней.

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| 5. личная визитная карточка | а. фамилия, имя, отчество |
| 6. карточка предприятия (организации) | б. виды выпускаемой продукции |
| | в. оказываемые услуги |
| | г. номер телефона секретаря |
| | д. должность |

А	Б	В	Г	Д

В₄. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 3. На «ты» следует обращаться | а. к своему другу в официальной обстановке. |
| 2. На «вы» следует обращаться | б. к своему другу в неофициальной обстановке. |
| | в. к незнакомому человеку |
| | г. к равному или старшему по возрасту |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С₁. Описать поведение участников деловых переговоров по предложенным схемам. Указать предполагаемый исход встречи.

М + Ж = ? Ж + Ж = ? П + П = ?

. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 12

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.

2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __ 11 __ заданий (А₁ – А₁₁). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __ 4 __ задания (В₁ – В₄): х - с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __ 1 __ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания – 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Есть ли нравственность у животных ?

- 5. Да
- 6. Да, если это животное домашнее.
- 7. Нет.
- 8. Да, у некоторых видов животных.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Совесть проявляется в том случае, если...

- 5. человек чувствует обиду.
- 6. личность нарушает собственные нравственные принципы.
- 7. человек испытывает страх.
- 8. человек нарушает нормы группы.

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ.

Ваш деловой костюм должен ...

- 5. быть дорогим.
- 6. быть модным.
- 7. подходить вам по фасону и цвету
- 8. быть экстравагантным.

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

Нормы служебной субординации помогают ...

9. установить цели делового общения.
10. быстрому решению возникших проблем в деловом общении.
11. развить профессиональные компетенции.
12. быть в курсе служебных новостей.

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

При визите за рубеж первым вручает визитную карточку...

5. гость.
6. секретарь гостя.
7. хозяин.
8. старший по возрасту.

1	2	3	4

А6. Выбрать правильный ответ.

Разновидность языка, употребляемая ограниченным числом людей, связанных территориальной и социальной общностью.

5. литературный язык
6. жаргон
7. просторечия
8. диалект

1	2	3	4

А7. Выбрать правильный ответ.

Инициатива в переходе на «ты» должна исходить от...

6. того, у кого выше образование.
7. старшего по должности
8. того, у кого больше стаж работы.
9. младшего по возрасту.

1	2	3	4

А8. Выбрать правильный ответ.

Приглашения участникам протокольного мероприятия подписывает ...

5. секретарь
6. руководитель предприятия.
7. руководитель комиссии по организации протокольного мероприятия.

8. руководитель кадровой службы.

1	2	3	4

A9. Определите вид приема.

Время проведения с 13 – 15 часов. Форма одежды деловая. К столу подают шампанское, сухие вина, фрукты.

1. Завтрак
2. Бокал шампанского.
3. Фуршет.
- 5 Коктейль.

1	2	3	4

A10. Выберите правильный ответ.

К психическим свойствам личности относят...

6. темперамент
7. общение
8. восприятие
9. стресс

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

Нетактично в процессе деловой беседы...

9. высказывать свою точку зрения в процессе.
10. отстаивать свою позицию.
11. высказывать удивление, когда вы обнаруживаете талант или способности человека.
12. обмениваться комплиментами.

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Какие стили поведения в конфликте ведут к конструктивному решению конфликта ?

1. конкуренция
2. избегание
3. приспособление
4. сотрудничество
5. компромисс

--	--	--

В2. Неуверенность человека характеризуют следующие выражения ...

8. «В известной степени»,

9. «Я бы сказал»
10. «Именно так»,
11. «Разумеется»
12. «Великолепно»
13. «Мне кажется»

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В₃. Провести соответствие между стилями поведения в конфликте и их характеристиками.

- | | |
|-------------------|--|
| 1. избегание | а. участники достигают цели, уступая друг другу |
| 2. компромисс | б. участник достигает поставленной цели, ущемляя интересы другого. |
| 3. конкуренция от | в. участник не стремится достичь цели, уходит от конфликта. |
| 4. сотрудничество | г. конфликт разрешается путем взаимодействия двух сторон, исключающего уступки друг другу. |

А	Б	В	Г	Д

В₄. Провести соответствие.

- | | |
|--|--|
| 1. сторонники жестких переговоров | а. требуют от партнеров уступок |
| 2. сторонники мягких переговоров | б. дружелюбны, доверяют партнеру. |
| 3. сторонники принципиальных переговоров | в. торгуются, активно защищают свои позиции. |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С₁. Проведите анализ данной производственной ситуации.

Назовите наиболее эффективный стиль поведения в конфликте. Обоснуйте свое решение.

Вы работаете секретарем. Между вами и руководителем возник вертикальный конфликт. При этом терять вам нечего, а добиться поставленной цели очень важно

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 13

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В1 – В4): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Долг – это отношение личности к ...

5. себе.
6. обществу.
7. делу.
8. судьбе.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Общее правило приветствия гласит...

8. первыми приветствуют старшие младших.
9. первыми приветствуют младшие старших.
10. первыми приветствуют женщины мужчин.
11. первыми приветствуют те, у кого меньше стаж работы.

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ.

При состоявшемся знакомстве первым вручает визитную карточку...

9. младший по должности.
10. старший по должности.
11. старший по возрасту.
12. имеющий больший стаж работы.

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

Переход на «ты» в деловом общении возможен, если...

5. человек вам неприятен.
6. обе стороны согласны с этим.
7. собеседники находятся в хорошем настроении.
8. вы выше по должности.

1	2	3	4

--	--	--	--

А5. Выбрать правильный ответ.

Вас приветствовали словами: «Добрый день». Каков будет ваш ответ?

5. Молчание.
6. Добрый день.
7. Спасибо.
8. Кому добрый, а кому не очень.

1	2	3	4

А6. Выбрать правильный ответ.

При составлении списка гостей и участников протокольного мероприятия необходимо уточнить ...

6. национальность.
7. должность
8. возраст.
9. образование.

1	2	3	4

А7. Определите вид приема.

Время проведения приема с 12 – 14 часов. Форма проведения – сидя за сервированным столом.

6. Завтрак
7. Обед.
8. Фуршет.
9. Коктейль.

1	2	3	4

А8. Выбрать правильный ответ .

При первой встрече деловые подарки дарят...

5. гости.
6. хозяева.
7. друг гостя.
8. гости и хозяева.

1	2	3	4

А9. Выбрать неправильный ответ.

К познавательным процессам человеческой психики относят...

6. ощущение
7. восприятие
8. мышление
9. мотивация

1	2	3	4
---	---	---	---

--	--	--	--

A10. Выберите правильный ответ.

Неэтично в процессе деловой беседы...

9. оценивать позицию собеседника
10. задавать открытые вопросы
11. задавать закрытые вопросы.
12. отводить кого-то в сторону для разговора тет-а-тет.

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

При изложении информации необходимо...

10. задавать закрытые вопросы.
11. начинать фразу с «Вы - подхода».
12. отвечать на вопросы контрвопросами.
13. переходить от диалога к монологу.

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Эффективность воздействия снижается, если человек использует в своей речи ...

15. примеры, сравнения
16. новизну и оригинальность сведений
17. эмоциональные проявления
18. много модных слов
19. слова иностранного происхождения
20. научные термины

--	--	--

В2. Из предложенных понятий выберите те, что относятся к категориям этики.

- | | |
|------------------------|-------------------|
| 9. профессионализм | 5. компетентность |
| 10. добро | 6. честь |
| 11. доброжелательность | 7. долг |
| 12. активность | |

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между видом визитной карточки и информацией, указанной на ней

- | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 3. личная визитная карточка | а. личный номер телефона |
| 4. карточка предприятия(организации) | б. номер факса секретаря |
| | в. ассортимент услуг |
| | г. сфера должностных обязанностей |
| | д. реквизиты предприятия |

А	Б	В	Г	Д
---	---	---	---	---

--	--	--	--	--

В4. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 2. На «ты» следует обращаться | а. к своему другу в официальной обстановке. |
| 2. На «вы» следует обращаться | б. в неофициальной обстановке общения. |
| | в. при подчеркнуто вежливом обращении |
| | г. к равному или младшему по возрасту |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Проведите анализ данной производственной ситуации. Назовите наиболее эффективный стиль поведения в конфликте. Обоснуйте свое решение.

Вы довольны своей работой и удовлетворены взаимоотношениями, складывающимися с коллегами. В процессе работы у вас возник конфликт с коллегой, который превосходит вас по возрасту и профессионализму.

. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 14

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
 - Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
 - Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.
- Последовательность и условия выполнения частей задания:
- Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.
- Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.
- Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .
- Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Ответственность – это показатель ...

- того, насколько личность выполняет свой долг.
- профессионализма.
- лидерских качеств личности.
- общительности.

1	2	3	4

A2. Выбрать правильный ответ.

При рукопожатии первым протягивает руку...

9. женщина мужчине.
10. мужчина женщине.
11. младшие старшим.
12. подчиненный начальнику.

1	2	3	4

A3. Выбрать правильный ответ.

Если вам вручили визитную карточку, вы должны ...

5. спрятать ее в карман.
6. прочитать вслух имя партнера.
7. передать ее своему коллеге
8. передать ее секретарю руководителя..

1	2	3	4

A4. Выбрать правильный ответ.

При представлении незнакомых людей друг другу необходимо назвать...

1. Фамилию
2. Имя
3. Фамилию ,имя, отчество
4. Фамилию ,имя, отчество и занимаемую должность представляемого.

1	2	3	4

A5. Выбрать правильный ответ.

Язык отдельных социальных групп, созданный искусственно, с целью языкового обособления.

1. жаргон
2. термин
3. просторечие
4. диалект

1	2	3	4

A6. Выбрать правильный ответ .

Вы хотите сделать приветствие более дружелюбным. Как это сделать?

5. При приветствии горячо обнимите человека.
6. При приветствии назовете имя и отчество человека.
7. При приветствии поцелуете человека.
8. При приветствии пожалеете человека.

1	2	3	4

A7. Выберите правильный ответ.

При составлении списка гостей и участников протокольного мероприятия необходимо уточнить...

- 5. адрес приглашенных.
- 6. национальность.
- 7. семейное положение.
- 8. образование.

1	2	3	4

A8. Выберите правильный ответ.

Нетактично в процессе деловой беседы...

- 9. отстаивать свою позицию
- 10. хвалить конкурентов
- 11. предлагать партнеру компромиссное решение.
- 12. хвастать близким знакомством с людьми высокого положения.

1	2	3	4

A9. Выберите правильный ответ.

Какой конфликт подразумевает разрешение проблемы...

- 5. конструктивный
- 6. деструктивный
- 7. горизонтальный
- 8. вертикальный

1	2	3	4

A10. Выберите правильный ответ.

При каком стиле поведения в конфликте оппоненты достигают поставленной цели, не ущемляя интересы друг друга ?

- 7. конкуренция
- 8. приспособление
- 9. сотрудничество
- 4. избегание

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

- 9. безличные глаголы
- 10. активные глаголы
- 11. слова иностранного происхождения
- 12. профессиональные термины

1	2	3	4

--	--	--	--

Часть В.

В заданиях В₁ – В2 выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Исключить три неправильных ответа.

Назначение визитных карточек...

13. представление деловых и официальных лиц друг другу.
14. улучшение имиджа владельца
15. заочное представление партнеров друг другу.
16. поддержание дружеских отношений.
17. повышение профессиональной компетенции
18. поддержание деловых контактов.

--	--	--

В2. Укажите требования, не относящиеся к деловому костюму.

1. При выборе делового костюма надо учитывать национальные особенности.
2. Рекомендуются использовать джинсовые ткани для делового костюма.
3. Деловой костюм должен выглядеть модно, экстравагантно.
4. При выборе делового костюма надо учитывать, как он на вас сидит.
5. Рекомендуются использовать натуральные ткани для делового костюма.
6. При выборе делового костюма надо учитывать профиль работы и стиль компании.

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В4 установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между поведением человека и направлением, описывающим это поведение.

- | | |
|--------------|--|
| 1. Аморализм | а) поведение, призывающее следовать только личным интересам |
| 2. Ригоризм | б) поведение предписывает бескорыстное служение ближнему |
| 3. Эгоизм | в) поведение, требующее безусловного следования велениям нравственного долга |
| 4. Альтруизм | г) описывает безнравственность естественных способов поведения личности |

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. На «ты» следует обращаться | а. к хорошо знакомому человеку |
| 2. На «вы» следует обращаться | б. к другу в неофициальной обстановке общения |
| | в. при дружеских, интимных отношениях |

г. к равному или старшему по

ДОЛЖНОСТИ

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С 1. Описать поведение участников деловых переговоров по предложенным схемам. Указать предполагаемый исход встречи.

М + М = ? М + П = ? Ж + П = ?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант №15

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __ 11 __ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __ 4 __ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __ 1 __ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Этика это...

5. Наука о нормах поведения
6. Наука о разуме
7. Наука о взаимоотношениях людей.
8. Наука о прекрасном.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Ваш деловой костюм должен ...

- 5. быть недорогим.
- 6. быть модным.
- 7. сидеть на Вас хорошо
- 8. быть оригинальным.

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ .

При рукопожатии перчатку снимают...

- 5. мужчины.
- 6. женщины.
- 7. мужчины и женщины
- 8. и мужчина и женщина могут оставаться в перчатках.

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

Вас представили сотрудникам. Как вы должны отреагировать?

- 5. Задать вопросы коллегам.
- 6. Улыбнуться и приветствовать окружающих.
- 7. Промолчать.
- 8. Рассказать свою автобиографию.

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

Решение о приглашении средств массовой информации на протокольное мероприятие принимает ...

- 9. секретарь директора предприятия.
- 10. главный бухгалтер предприятия.
- 11. начальник службы охраны предприятия
- 12. руководитель предприятия.

1	2	3	4

А6. Выбрать правильный ответ.

Если в протокольном мероприятии участвуют иностранные гости, то необходимо ...

- 9. выучить язык гостей.
- 10. ознакомиться с культурой и обычаями страны.
- 11. пригласить представителей посольства.
- 12. пригласить представителей ФСБ.

1	2	3	4

А7. Выберите правильный ответ.

К психическим свойствам личности относят...

- 6. способности
- 7. фрустрация

8. восприятие

9. стресс

1	2	3	4

A8. Выберите правильный ответ.

Недопустимо начинать деловую беседу...

9. с фраз «нападения» на собеседника.

10. с легкой шутки.

11. с необычного вопроса.

12. с краткого изложения проблемы.

1	2	3	4

A9. Выберите правильный ответ.

На какой стадии развития конфликт можно разрешить мирным путем ?

5. скрытая

6. открытая

7. разрастание

8. разрешение

1	2	3	4

A10. Выберите правильный ответ

Стиль поведения в конфликте, характеризующийся взаимными уступками...

5. приспособление

6. сотрудничество

7. конкуренция

8. компромисс

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

10. слова, имеющие позитивное значение

11. слова-паразиты

12. безличные глаголы

13. научные определения

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. В соответствии с нормами делового этикета принято дарить :

1. дорогие ювелирные украшения,

2. предметы личной гигиены,

3. дорогая авторучка,
4. портрет, выполненный маслом,
5. ароматические свечи,
6. экзотические продукты питания,
7. письменный настольный прибор.

--	--	--

В2. Выбрать правильные ответы.

Уверенность характеризуется следующими фразами:

10. «Я бы сказал»,
11. «Наверное»
12. «Разумеется»,
13. «Конечно»,
14. «Именно так»
15. «В известной степени»,
16. «Как-нибудь»
17. «Мне кажется»

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между стилями поведения в конфликте и их характеристиками.

- | | |
|-------------------|---|
| 1. приспособление | а. конфликт разрешается взаимными уступками |
| 2. компромисс | б. участник достигает поставленной цели, ущемляя интересы другого. |
| 3. конкуренция | в. конфликт разрешается за счет односторонних уступок. |
| 4. сотрудничество | г. конфликт разрешается путем взаимодействия двух сторон , исключаящего уступки друг другу. |

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие между этапами деловой беседы и действиями ее участников.

Предлагаемые действия :

1. резюмировать ход беседы;
2. собрать информацию о собеседнике;
3. разработать стратегию поведения;
4. установить сроки следующей встречи;
5. договориться о способе информирования;
6. продумать варианты решения проблемы.

Этапы беседы:

- а. этап подготовки к беседе
- б. этап подведения итогов и хода встречи.

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

Вы встретили почетного гостя вашей фирмы с супругой. Вам необходимо представить их своему руководителю. Как вы это сделаете?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 16

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Под добром понимаются такие взаимоотношения...

9. которые приносят вам выгоду.
10. которые носят бескорыстный характер.
11. которые не требуют обязательств от партнера .
12. которые не требуют обязательств от вас.

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Ответственность – это показатель ...

9. того, насколько личность выполняет свой долг.
10. скромности
11. лидерских качеств личности.
12. общительности.

1	2	3	4

А3. Определите понятие по следующему определению.

Нормы служебного подчинения младших старшим называются ...

5. мораль
6. субординация
7. профессиональная компетентность
8. должностные обязанности

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

При рукопожатии первым протягивает руку...

5. женщина мужчине.
6. мужчина женщине.
7. младшие старшим.
8. подчиненный начальнику.

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

При визите за рубеж первым вручает визитную карточку...

5. гость.
6. Старший по должности.
7. хозяин.
8. старший по возрасту.

1	2	3	4

А6. Выбрать правильный ответ.

Нормированный язык, при котором значение, употребление, произношение, написание строго регламентированы.

1. диалект
2. просторечия
3. литературный язык
4. вульгаризмы

1	2	3	4

А7. Выбрать правильный ответ.

Переход на «ты» в деловом общении возможен, если...

5. человек вам неприятен.
6. обе стороны согласны с этим.
7. собеседники находятся в хорошем настроении.
8. вы выше по должности.

1	2	3	4

А8. Выбрать правильный ответ.

Протокольными мероприятиями считаются те, которые ...

5. требуют минимальных расходов
6. проводятся по установленному регламенту.
7. предполагают участие определенного количества человек.
8. предполагают участие иностранных гостей.

1	2	3	4

А9. Определите вид приема.

Время проведения приема с 12 – 14 часов. Форма проведения – сидя за сервированным столом.

5. Завтрак
6. Обед.
7. Фуршет.
8. Коктейль.

1	2	3	4

A10. Выбрать неправильный ответ.

К познавательным процессам человеческой психики относят...

6. ощущение
7. память
8. мышление
9. мотивация

1	2	3	4

A11. Выберите правильный ответ.

В процессе деловой беседы при передаче информации необходимо учесть...

5. тему беседы.
6. «язык» собеседника.
7. свое состояние здоровья.
8. количество присутствующих.

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Выбрать три правильных ответа из предложенных.

Ваш деловой костюм должен ...

1. быть дорогим.
2. быть модным.
3. подходить вам по фасону и цвету
4. быть экстравагантным.
5. хорошо на вас сидеть
6. соответствовать стилю компании

--	--	--

В2. Выбрать три правильных ответа из предложенных.

Вас приветствовали словами: «Добрый день». Каков будет ваш ответ?

8. Молчание.
9. Здравствуйте.
10. Добрый день.
11. Спасибо.

12. Кому добрый, а кому не очень.
 13. Рад Вас видеть.
 14. Будьте здоровы.

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В₃. Провести соответствие между нормой обращения и ситуацией общения.

5. На «ты» следует обращаться а. к своему другу в официальной обстановке.
 2. На «вы» следует обращаться б. к своему другу в неофициальной обстановке.
 в. к незнакомому человеку
 г. к равному или старшему по возрасту
 д. в интимных отношениях

А	Б	В	Г	Д

В₄. Провести соответствие.

1. сторонники жестких переговоров а. избегают открытой борьбы.
 2. сторонники мягких переговоров б. готовы к сотрудничеству.
 3. сторонники принципиальных переговоров в. стремятся «победить» любой ценой.

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С₁. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

На улице вы встретили коллег – мужчин и женщин. Среди них есть незнакомые вам люди. В какой очередности вы будете приветствовать людей? Как должно звучать ваше приветствие?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 17

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
 - Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
 - Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.
- Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.
 Часть В содержит __4__ задания (В1 – В4): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.
 Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .
 Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выберите правильный ответ.

На этапе принятия решения в ходе деловой беседы нельзя...

5. отстаивать свою точку зрения.
6. проявлять неуверенность
7. быть спокойным и уравновешенным
8. использовать оставленный в запасе сильный аргумент.

1	2	3	4

А2. Выберите правильный ответ .

При каком конфликте отношения между конфликтующими прекращаются?

5. конструктивный
6. деструктивный
7. горизонтальный
8. вертикальный

1	2	3	4

А3. Выберите правильный ответ

Эффективность воздействия снижается, если человек использует в своей речи ...

10. позитивные выражения
11. новизну и оригинальность сведений
12. эмоциональные проявления
13. много слов иностранного происхождения

1	2	3	4

А4. Указать неверный ответ.

Если на протокольном мероприятии присутствуют иностранные гости, то необходимо ...

9. ознакомиться с культурой и обычаями страны.
10. подготовить национальные костюмы.
11. подготовить рекламную продукцию на иностранном языке.
12. определить рабочий язык мероприятия

1	2	3	4
---	---	---	---

--	--	--	--

A5. Определите вид приема.

Время проведения с 13 – 15 часов. Форма одежды деловая. К столу подают шампанское, сухие вина, фрукты.

1. Завтрак
2. Бокал шампанского.
3. Фуршет.
4. Коктейль.

1	2	3	4

A6. Выбрать правильный ответ.

Поведение, призывающее следовать только личным интересам

1. Альтруизм
2. Ригоризм
3. Эгоизм
4. Гедонизм

1	2	3	4

A7. Выбрать правильный ответ.

Долг – это отношение личности к ...

1. себе.
6. обществу.
7. делу.
8. судьбе.

1	2	3	4

A8. Выбрать правильный ответ.

Основная задача подчиненного – это...

6. заработать больше денег
7. стать профессионалом в своей деятельности
8. знать все, что происходит в коллективе
9. разрешить возникший конфликт

1	2	3	4

A9. Выбрать правильный ответ.

Визитная карточка может быть ... формы

5. квадратная
6. круглая
7. овальная
8. прямоугольная

1	2	3	4

A10. Выбрать правильный ответ.

Переход на «ты» возможен...

5. если обе стороны согласны с этим
6. если вы незнакомы друг с другом
7. в неофициальной обстановке общения
8. если вы хорошо знаете друг друга

1	2	3	4

A11. Указать неверный ответ.

При составлении списка гостей и участников протокольного мероприятия необходимо уточнить...

5. фамилию, имя, отчество
6. звание
7. национальность
8. адрес проживания

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Из предложенных предметов выберите те, которые можно отнести к деловому костюму.

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 5. сапоги – ботфорты | 5. накладные ногти |
| 6. мини юбка | 6. туфли - лодочки |
| 7. классическая блуза | 7. спортивная сумка |
| 8. сандалии | 8. юбка – солнце |

--	--	--

В2. Выберите три правильных ответа.

Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи...

1.позитивные выражения

2.слова иностранного происхождения

3.активные глаголы

10. безличные выражения
11. просторечия
12. примеры, сравнения

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В₃. Провести соответствие между стадиями конфликта и их характеристиками.

- | | |
|--------------------|--|
| 1. скрытая стадия | а. участники понижают, что находятся в конфликте |
| 2. открытая стадия | б. в конфликт втягивается много людей |
| 3. разрастание | в. возникают предпосылки развития конфликта |
| 4. разрешение | г. взаимоотношения прекращаются. |

А	Б	В	Г	Д

В₄. Провести соответствие.

- | | |
|--|--------------------------------------|
| 1. сторонники жестких переговоров | а. избегают открытой борьбы. |
| 2. сторонники мягких переговоров | б. готовы к сотрудничеству. |
| 3. сторонники принципиальных переговоров | в. стремятся «победить» любой ценой. |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С₁. Проведите анализ данной производственной ситуации.

Назовите наиболее эффективный стиль поведения в конфликте. Обоснуйте свое решение.

Вы – подчиненный, находитесь в вертикальном конфликте. Вы считаете, что Вы правы и настаиваете на своем, но руководитель не согласен с Вами.

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 18

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
- Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А₁ – А₁₁). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом.

Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

A1. Выберите правильный ответ

Укажите стиль поведения в конфликте , при котором человек совершенно не отстаивает собственные интересы.

5. компромисс
6. конкуренция
7. сотрудничество
8. избегание

1	2	3	4

A2. Выбрать правильный ответ.

Поведение предписывает бескорыстное служение ближнему ...

1. Эгоизм
2. Ригоризм
3. Альтруизм
4. Гедонизм

1	2	3	4

A3. Выбрать правильный ответ.

Инициатива в переходе на «ты» должна исходить от...

9. того, кто коммуникабельней.
10. старшего по должности
11. того, у кого больше стаж работы.
12. младшего по возрасту.

1	2	3	4

A4. Укажите неверный ответ.

В процессе подготовки протокольного мероприятия...

3. назначается руководитель комиссии.
2. приобретается транспорт для гостей
3. составляется список участников мероприятия.
4. проводится подготовка помещений для проведения протокольного мероприятия.

1	2	3	4

A5. Выбрать правильный ответ.

При выборе ткани для делового костюма не рекомендуется использовать...

5. Натуральные льняные ткани
6. Синтетические ткани
7. Просвечивающие ткани
8. Шерстяные ткани

1	2	3	4
---	---	---	---

--	--	--	--

А6. Выбрать правильный ответ.

Подготовка к деловой беседе включает в себя...

1. Нейтрализацию возражений собеседника
2. Составление плана беседы
3. Анализ хода беседы
4. Установление контакта с собеседником

1	2	3	4

А7. Выбрать правильный ответ.

Эмоциональное состояние, при котором воображаемые преграды воспринимаются как непреодолимые...

5. Страсть
6. Аффект
7. Стресс
8. Фрустрация

1	2	3	4

А8. Выбрать правильный ответ.

Если Вы получили визитную карточку по почте, Вы должны...

5. Послать свою визитную карточку
6. Написать благодарственное письмо
7. Позвонить и поблагодарить партнера
8. Телеграфировать о получении визитной карточки.

1	2	3	4

А9. Выбрать правильный ответ.

Эффективность воздействия повышается, если человек использует в своей речи ...

5. Безличные глаголы
6. Активные глаголы
7. Слова иностранного происхождения
8. Слова -паразиты

1	2	3	4

А10. Выбрать правильный ответ.

Вас приветствовали словами: «Добрый день». Каков будет ваш ответ?

5. Молчание.

6. Добрый день.
7. Спасибо.
8. Кому добрый, а кому не очень.

1	2	3	4

A11. Выбрать правильный ответ.

Принципиальные переговоры направлены на...

5. Конфронтацию сторон
6. Быстрое решение проблемы
7. Сотрудничество сторон
8. Разрыв отношений

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В 1. Для проведения протокольного мероприятия необходимо...

7. Выучить язык иностранных гостей
8. Подготовить помещения для размещения гостей
9. Подготовить рекламу на иностранном языке
10. Заказать национальные костюмы
11. Подготовить материалы для регистрации участников протокольного мероприятия
12. Пригласить работников ФСБ

--	--	--

В2.К физиологическим стрессорам относят...

7. Болевое воздействие
8. Конфликт
9. Сигналы опасности
10. Обида
11. Холод
12. Поднятие тяжестей

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Проведите соответствие между наименованием стадии конфликта и их содержанием.

- | | |
|----------------|--|
| 1. Скрытая | а. Участники прекращают отношения |
| 2. Разрешение | б. Появляются предпосылки развития конфликта |
| 3. Открытая | в. Участников конфликта становится больше |
| 4. Разрастание | г. Участники понимают, что они в ссоре |

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие между выражениями и поведением оратора.

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 2. Характеризуют уверенность в себе | а. наверное
б. точно |
| 2. Характеризуют неуверенность в себе | в. мне кажется
г. как-нибудь
д. разумеется |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

При представлении секретарь часто выполняет роль посредника. Необходимо представить своему руководителю работника, проводившего социологическое исследование в вашей фирме. Как оно должно звучать?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 19

Инструкция

- Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
 - Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.
 - Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.
- Последовательность и условия выполнения частей задания:
- Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.
- Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.
- Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .
- Максимальное время выполнения задания 45 минут.

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Как называется этическое течение, которое описывает поведение человека, при котором высшая ценность – получение максимальных чувственных наслаждений...

- 5. Аморализм
- 6. Гедонизм
- 7. Альтруизм
- 8. Эгоизм

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Ваш деловой костюм должен ...

- 5. быть дорогим.
- 6. быть модным.
- 7. подходить вам по фасону и цвету
- 8. быть экстравагантным.

1	2	3	4

А3. Выбрать правильный ответ.

Не рекомендуется использовать в деловом макияже...

- 5. тушь для ресниц
- 6. накладные ресницы
- 7. губную помаду
- 8. косметику

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

Эффективность воздействия повышается ,если человек использует в своей речи...

- 5. эмоциональные проявления
- 6. очень длинные предложения
- 7. много модных слов
- 8. устаревшие слова

1	2	3	4

A5.Выбрать неправильный ответ
Назначение визитной карточки ...

5. Представление деловых и официальных лиц друг другу при первой встрече
6. Наличие профессиональной компетентности владельца
7. Выражение признательности, соболезнования
8. Поддержание деловых контактов

1	2	3	4

A6.Выбрать правильный ответ
Деловые подарки дарят в связи...

5. С выполнением плана
6. С переходом на другую работу
7. С получением квартальной премии
8. С получением ученой степени

1	2	3	4

A7.Выбрать правильный ответ
На какой прием можно прийти в верхней одежде ?

6. Фуршет
7. Коктейль
8. Барбекю
9. Журфикс

1	2	3	4

A8.Выбрать правильный ответ
В число норм служебной субординации входит...

5. Принцип индивидуальной ответственности
6. Принцип абсолютного подчинения
7. Наличие высшего образования
8. Владение иностранными языками

1	2	3	4
---	---	---	---

--	--	--	--

A9. Выбрать правильный ответ

В каком документе указывается финансовое обеспечение протокольного мероприятия ?

5. Приказ о создании комиссии по организации протокольного мероприятия
6. Смета протокольного мероприятия
7. План проведения протокольного мероприятия
8. Инструкция о проведении протокольного мероприятия

1	2	3	4

A10. Выбрать правильный ответ

Нетактично в процессе деловой беседы ...

5. Обмениваться комплиментами
6. Хвалить конкурентов
7. Хвастать близким знакомством с людьми высокого положения
8. Высказывать свою точку зрения в процессе беседы

1	2	3	4

A11. Выбрать правильный ответ

Слово стресс означает ...

5. Напряжение
6. Болезнь
7. Неудача
8. Конфликт

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.
Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. В литературный язык не входят ...

13. Нормированный язык
14. Диалект
15. Афоризм
16. Сравнение
17. Жаргон
18. Вульгаризмы

--	--	--

В2. К психическим состояниям относят ...

7. Темперамент
8. Фрустрация
9. Характер
10. Настроение
11. Аффект
12. Способности

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Установите соответствие между видами конфликта и их характеристиками

- | | |
|-----------------------------|-------------------------------|
| 1.внутриличностный | а. самый распространенный |
| 2.межличностный | б.участвуют черты личности |
| 3.между личностью и группой | в.самый продолжительный |
| 4.межгрупповой | г.причина-жесткое руководство |

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие между видами стрессоров и их характеристиками.

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| 3. Физические стрессоры | а. конфликт |
| 4. Психологические стрессоры | б. холод |
| | в. голод |
| | г. необходимость принятия решения |
| | д. болезнь |

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1.Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

Вам необходимо представить своему руководителю женщину, которая приобрела профессиональную известность до замужества. Как должно звучать ваше представление?

ЗАДАНИЕ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ.

Вариант № 20

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание и предлагаемые варианты ответа, если они имеются.
2. Отвечайте только после того, как вы поняли вопрос и проанализировали все варианты ответа.

3. Выполняйте задания в том порядке, в котором они даны.

Последовательность и условия выполнения частей задания:

Часть А включает __11__ заданий (А1 – А11). К каждому заданию приводится 4 варианта ответа, один из которых верный.

Часть В содержит __4__ задания (В₁ – В₄): х- с выбором трех верных ответов из шести, у – на соответствие, z – на установление последовательности процессов, явлений, объектов.

Часть С содержит __1__ задание со свободным ответом .

Максимальное время выполнения задания

Часть А.

При выполнении заданий этой части в таблице поставьте знак «х» в клеточку, номер которой соответствует номеру выбранного вами ответа.

А1. Выбрать правильный ответ.

Направление этики, описывающее поведение человека, основанное на служении долгу...

5. Гедонизм
6. Ригоризм
7. Альтруизм
8. Аморализм

1	2	3	4

А2. Выбрать правильный ответ.

Совесь перестаёт угнетать человека в том случае, когда ...

5. Человек успокоится
6. Человек исправляет допущенные ошибки
7. Человек поделится своими переживаниями
8. Человек примет лекарство

1	2	3	4

--	--	--	--

А3. Выбрать правильный ответ.

Для делового костюма вы выберите обувь ...

5. Модельные туфли на высоком каблуке
6. Сапоги-чулки
7. Босоножки на высоком каблуке
8. Туфли-лодочка на устойчивом каблуке

1	2	3	4

А4. Выбрать правильный ответ.

По окончании деловой беседы необходимо ...

5. Извиниться за отнятое время у собеседника.
6. Пожаловаться на занятость, невозможность выполнения обязательств
7. Сделать записи о сути решения в рабочий блокнот
8. Составить отчет собеседнику о прошедшей встрече

1	2	3	4

А5. Выбрать правильный ответ.

При изложении информации в деловой беседе необходимо ...

5. Задавать закрытые вопросы
6. Начинать фразу с «Вы-подхода»
7. Отвечать на вопросы контрвопросами
8. Стремиться к монологу

1	2	3	4

А6. Выбрать правильный ответ.

В обязанности подчиненного входит ...

5. Вмешиваться в решения руководителя, находящиеся в его компетенции
6. Привлекать внимание руководителя к своей персоне
7. Принимать самостоятельно решения и действовать в рамках своей компетенции
8. Не признавать свои ошибки

1	2	3	4

А7. Выбрать правильный ответ.

Психическое состояние, вызывающее у человека агрессию против окружающих или против себя...

- 5. Стресс
- 6. Аффект
- 7. Фрустрация
- 8. Страсть

1	2	3	4

A8. Выбрать правильный ответ.

Невежливо со стороны подчиненного...

- 5. Давать советы руководителю
- 6. Оценивать своих коллег
- 7. Консультироваться с руководителем по всем вопросам
- 8. Проявлять нетерпимость и раздражительность в отношении руководителя

1	2	3	4

A9. Выбрать правильный ответ.

Как называется прием, позволяющий оформить приглашение один раз на весь сезон ?

- 5. Банкет
- 6. Фуршет
- 7. Журфикс
- 8. Барбекю

1	2	3	4

A10. Выбрать правильный ответ.

Укажите минимальный допустимый срок рассылки приглашений на протокольное мероприятие...

- 5. Одна неделя
- 6. Две недели
- 7. Один месяц
- 8. Три дня

1	2	3	4

A11. Выбрать правильный ответ.

Если человек использует часто в своей речи слова с уменьшительно-ласкательным суффиксом, это говорит о ...

5. его воспитанности
6. его уважение к партнеру
7. его глупости
8. его начитанности

1	2	3	4

Часть В.

В заданиях В₁ – В₂ выберите три верных ответа . Запишите выбранные цифры сначала в текст работы, а затем перенесите их в таблицу.

Обведенные цифры запишите в таблицу в порядке возрастания (не более трех цифр)

В1. Деловые подарки дарят в связи с ...

7. уходом в декретный отпуск
8. уходом на пенсию
9. уходом в учебный отпуск
10. вступлением в брак
11. рождением ребенка
12. поездкой в командировку

--	--	--

В2. Какие стили поведения в конфликте предполагают конструктивный подход ?

6. конкуренция
7. сотрудничество
8. компромисс
9. уступчивость
10. избегание

--	--	--

При выполнении заданий В₃ – В₄ установите соответствие между содержанием первого и второго столбцов. Впишите в таблицу цифры выбранных ответов.

В3. Провести соответствие между видами переговоров и их характеристиками

- | | |
|-------------------|----------------------------------|
| 4. принципиальные | а. стремятся сохранить отношения |
| 5. мягкие | б. ведут себя агрессивно |
| 6. жесткие | в. настроены на сотрудничество |

А	Б	В	Г	Д

В4. Провести соответствие между видами конфликта и их характеристиками.

3. Участники отстаивают свои интересы а. компромисс
4. Участники не отстаивают б. сотрудничество

свои интересы

в. избегание

г. конкуренция

д. приспособление

А	Б	В	Г	Д

Часть С.

Для ответов на задания этой части С₁ используйте бланк ответов. Запишите сначала номер задания (С₁ и т.д.), а затем ответ к нему.

С1. Провести анализ производственной ситуации и обосновать свое решение.

Разработать ежедневный деловой костюм секретаря руководителя организации. К костюму необходимо подобрать обувь и аксессуары.

Критерии оценки

Показатели	Оценка			
	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Полнота ответа, выполнения задания	Выполнено в полном объеме	Выполнено частично, более ½ объема	Выполнено частично, не менее 1/3	Не выполнено или выполнено менее 1/3 объема
Наличие ошибок и нарушений при выполнении задания, ответе на вопрос	Нарушения и ошибки незначительные	Нарушения и ошибки незначительные	Нарушения и ошибки грубые, существенные	Нарушения и ошибки грубые, существенные
Самостоятельность в исправлении ошибок	Ошибки исправлены без помощи преподавателя	Ошибки исправлены с помощью преподавателя	Ошибки исправлены с помощью преподавателя	Ошибки не исправлены, даже с помощью преподавателя
Активность	Активное участие в решении всех практических задач и(или) в работе группы	Активное участие в решении не менее половины практических задач и(или) в работе группы	Формальное участие в решении практических задач и(или) в работе группы	Пассивное присутствие, не участие в выполнении заданий и(или) в работе группы

Система оценивания

Элементы оценивания	Содержание	Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
Освоение теоретического материала	Ответ на 1-2 вопроса	выполнено	не выполнено	выполнено	не выполнено
Освоение практических умений	Выполнение 1-2 практических заданий	выполнено	выполнено	не выполнено	не выполнено

4. ОСОБЕННОСТИ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обеспечивается соблюдение следующих требований:

для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья текущий контроль и промежуточная аттестация проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких выпускников (далее – индивидуальные особенности).

мероприятия по текущему контролю и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, допускается, если это не создает трудностей для обучающихся;

присутствие в аудитории ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, понять и оформить задание, общаться с преподавателем);

обеспечение наличия звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

дублирование необходимой звуковой информации, обучающего материала текстовыми и графическими изображениями, знаками или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера;

предоставление обучающимся права выбора последовательности выполнения задания и увеличение времени выполнения задания (по согласованию с преподавателем); по желанию обучающегося устный ответ при контроле знаний может проводиться в письменной форме.

предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлопереводчика (в организации должен быть такой специалист в штате (если это востребованная услуга) или договор с организациями системы социальной защиты или обществом глухих по предоставлению таких услуг в случае необходимости).

Правила этикета при общении с обучающимися, имеющими нарушения слуха

При разговоре с человеком, у которого плохой слух, следует смотреть прямо на него, не затемняя лицо и не загораживая его руками, волосами или какими-то предметами. Собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Какой предпочесть способ – можно спросить у них.

Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае следует говорить более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо позвать его по имени. Если ответа нет, допускается слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Общие правила общения:

- следует говорить ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не следует;
- при необходимости повторить фразу следует перефразировать свое предложение и использовать жесты;
- нормой является спросить, понял ли вас собеседник; необходимо убедиться, что собеседник понял информацию в полном объеме;
- если сообщается информация, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, лучше написать ее;
- если существуют трудности при устном общении, необходимо уточнить удобство способа общения – переписки;
- избегайте общения в больших или многолюдных помещениях, так как трудно общаться с людьми, которые плохо слышат в шумных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут послужить барьерами;
- очень часто глухие люди используют язык жестов. Если общение осуществляется через переводчика, необходимо учитывать, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику;
- не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Об этом следует уточнить при первой встрече. Если собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил и помнить, что только три из десяти слов хорошо прочитываются;
- необходимо смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов;
- необходимо использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.