

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж»
(ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГАПОУ ЧАО
«ЧМК»:

О.Н. Гришин

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

ОП.02 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии

29.01.07 Портной

Анадырь
2022

| | | |
|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| ГАПОУ ЧАО «ЧМК» | УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ | СТО СМК 4.2.01 - 2022 |
|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|

Организация-разработчик: Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Чукотского автономного округа «Чукотский многопрофильный колледж» (далее ГАПОУ ЧАО «ЧМК»)

Разработчик:

Радунович Н.П., преподаватель ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Рекомендована Методическим советом ГАПОУ ЧАО «ЧМК»

Протокол № 04 от «14» декабря 2021 г.

Утверждена Приказом № 01-10/54 от 14.02.2022 г. «Об утверждении образовательных программ»

ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ

1. Вопросы и задания для текущего контроля

Раздел 1. Этическая культура. Общие сведения.

Тема 1.1. Этика.

1. Что такое этика?

а) Это наука о природе вещей. б) Это наука о красоте в) Это наука о нравственности г) Это наука о мировоззрении

2. Что не относится к категориям этики?

а) красота б) добро в) справедливость г) долг

3. Продолжить золотое правило морали: *«Поступай по отношению к другим так ...»*

а) как того требуют традиции то или иного народа б) как предписано в священных книгах религиозного содержания в) как требует твое воспитание г) как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе.

4. Что такое совесть?

а) Это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей. б) Это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему он контролирует свои поступки и дает оценку своим действиям. в) Это признание нравственных заслуг личности, безупречной репутации. г) Оно выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности.

5. В чем выражается благородство человека?

а) Такой человек верен своему слову, если даже оно дано врагу. б) Личность способна быть сдержанной в демонстрации своих достоинств. в) Он не позволит грубость по отношению к малоприятным ему людям, не будет злословить о них в их отсутствие. г) Такой человек поддерживает репутацию социальной или профессиональной группы, к которой он принадлежит.

6. Дать характеристику реалистического профессионального типа личности. Это человек

а) независимый, мыслит нестандартно, наблюдателен, умен б) усидчивый исполнительный работник, предпочитающий исполнять приказы, распоряжения в) эмоционально чувствительный, образно мыслит г) любящий заниматься практическими вещами, работать руками и быстро получать результат.

7. Что означает: «Дела идут, контора пишет».

а) Плохи дела. б) В умелых руках дело спорится. в) Все как обычно, работа идет полным ходом. г) Работа никуда не денется, ее всегда можно выполнить позже.

Тема 1.2. Поведение в общественных местах.

8. Назвать основные принципы и правила в этикете любой страны.

а) приоритет женщины б) приоритет мужчины в) поступай так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой. г) все зависит от настроения человека

9. Убрать лишнее. Что предусматривают правила поведения на улице?

а) Идя по улице, надо держаться левой стороны. б) Идущего впереди, обходят слева. в) Нельзя оглядывать человека с головы до ног. г) На улице нельзя плевать.

10. Как необходимо вести себя при встрече со знакомым человеком на улице?

а) Если нет времени на разговор, надо намеренно поглядывать на часы. б) Всегда надо здороваться, даже если между вами неприязненные отношения. в) Можно сделать вид, что вы не заметили его, чтобы избежать необходимости поздороваться с ним. г) Если женщина или пожилой человек желают заговорить с мужчиной, он может говорить с ними сколько угодно, как пожелают его собеседники.

11. Каковы правила поведения в общественном транспорте?

а) Необязательно уступать место в транспорте беременной молодой женщине. б) Разговаривать тихо, стараться не жестикулировать. в) Недопустимо есть мороженое или хотдог. г) Можно заглядывать через плечо в книгу или газету, которую читает другой пассажир.

12. Как необходимо вести себя в такси?

а) В такси почетное место сзади за спиной водителя. б) Если знакомый водитель, то место рядом с водителем – почетное место. в) Если едет один человек, он может сесть и рядом с водителем. г) Если мужчина и женщина едут вместе (в том числе супружеская пара), один из них может сесть рядом с водителем.

13. Как нельзя себя вести в заведениях культуры?

а) Можно надеть яркий спортивный костюм, отправляясь в театр. б) В зрительный зал первой входит женщина, а за ней мужчина. в) Проходить к своему месту надо лицом к сидящим. г) Знакомых приветствуют кивком головы, улыбкой, руку подают тем, кто оказался рядом.

РАЗДЕЛ 2. Этикет и имидж делового человека.

Тема 2.1. Деловой этикет и его принципы.

14. Что такое манеры?

а) Это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми. б) Это свод правил поведения в служебных отношениях. в) Это наука о нравственности. г) Это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

15. Что можно отнести к хорошим манерам?

а) умение контролировать свои поступки б) навязывание другим людям своей воли в) управлять своим эмоциональным состоянием г) привычка громко говорить.

16. Что представляет собой деловой этикет?

а) свод общепринятых в армии правил и норм поведения б) свод правил поведения в деловых, служебных отношениях в) правила, традиции и условности, соблюдаемые гражданами при общении друг с другом г) правила поведения дипломатических работников и официальных лиц во время различных визитов, встреч, переговоров.

17. Что из ниже перечисленных не относится к заповедям делового этикета.

а) Делайте все вовремя. б) Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. в) Думайте в первую очередь о себе, а потом о других. г) Говорите и пишите хорошим языком.

18. Чего категорически нельзя делать при устной беседе в деловой обстановке?

а) строить речь как диалог б) говорить эмоционально, показывая таким образом что вам не безразличен обсуждаемый вопрос в) на сказанное человеком реагировать жестом, взглядом, междометием или ремаркой г) спрашивать у собеседника о его вероисповедании, болезнях, собственности.

19. Что не относится к основным показателям культуры речи?

а) словарный состав и словарный запас б) произношение в) стилистика г) высота и тембр голоса

20. Что характеризует хороший стиль речи?

а) удачно найденные слова б) отсутствие манерности и высокопарности речи в) использование абсолютно всех слов, включая диалектных и жаргонизмов г) соответствие речевых средств, мысли и ситуации.

21. Выбрать наиболее тактичные фразы из устной речи.

а) Вы сами не знаете, чего хотите. б) Может быть, вам надо более четко определиться. в) Мне кажется, вам следует сделать по-другому. г) Я бы вам не советовал так поступать.

22. Чему советуют научиться делать правильно специалисты по этикету?

а) есть б) пить в) разговаривать г) смеяться

23. Какие общие правила и принципы существуют в международном этикете?

а) улыбка на лице б) относиться к людям так, как ты хотел бы, чтобы относились к тебе в) приоритет мужчин г) тактичность, деликатность.

24. Какой народ характеризуют следующие особенности: «мой дом – моя крепость», «соблюдение распорядка дня», «юмор»?

а) русский б) американский в) английский г) японский

25. Какие выделенные буквы означают ударные звуки?

а) красИвЕе б) красИвее в) хозЯева г) хозяевА

Тема 2.2. Жесты. Невербальное общение

26. Когда можно назвать рукопожатие правильным?

а) когдажимают только кончики пальцев б) когда молодой человек первым протягивает руку более старшему в) когда дама первая протягивает руку для приветствия г) мужчины всегда снимают перчатки для приветствия

27. Что означает жест «раскрытые руки»?

а) подозрительность б) пойти навстречу в) установить контакт г) чувство превосходства

28. Что означает, когда собеседник отводит глаза в сторону, старается не смотреть в лицо собеседнику?

а) желание утаить что-то, скрыть от вас б) сомневается в вашей правоте в) чувствует угрозу г) хочет установить контакт

29. Назвать жест и позу защиты.

а) прищуренный взгляд б) расстегивание пиджака в) потирание подбородка г) скрещенные руки

30. Какой жест является жестом размышления?

а) закрытые глаза б) опускает веки в) пощипывание переносицы г) почесывание уха

31. Что из ниже перечисленных играет важную роль в формировании первого впечатления?

а) улыбка б) отсутствие жестикуляции и мимики в) молчание, воспринимаемое как «золото» г) благородный внешний вид

32. Выбрать правильный вариант ответа. Если человек честен, откровенен с вами, он

а) прикрывает рот рукой б) покашливает в) раскрывает ладони г) раскрывает широко глаза

33. Какова мимика, когда человек радуется?

а) уголки губ приподняты б) уголки губ опущены в) глаза тусклые г) горизонтальные складки на лбу

Тема 2.3. Культура телефонного общения.

34. Какие правила пользования служебным телефоном приемлемы?

а) При выполнении срочной работы трубку телефона можно не снимать либо сразу снять после звонка и попросить перезвонить попозже. б) Заканчивает разговор тот, кому звонили. в) Если ваш собеседник высказывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо и открыто г) Говоря с кем-либо по телефону, обязательно улыбаться, ведь улыбка все равно не видна.

35. Если звонящий просит позвать вашего сотрудника, который отсутствует в данное время, как рекомендуется отвечать?

а) следует ограничиться ответом: «Его нет» и положить трубку на рычаг. б) необходимо сказать: «Его сейчас нет. Будет тогда-то. Может быть ему что-нибудь передать?». в) следует ответить: «Она еще не пришла с обеда». г) возможен ответ: «Наверно, в курилке, перезвоните»

36. Если предстоит позвонить сослуживцу, какие действия звонящего не допустимы?

а) Можно звонить по домашнему телефону сослуживцу с 08 утра до 22 часов. б) Если обещал, надо позвонить обязательно. в) Допустимы фразы звонящего: «Это кто?», «Куда я попала?» г) Перед звонком определить цель телефонного разговора и набросать перечень вопросов для решения.

37. Какие выделенные буквы означают ударные звуки?

а) купить каталОг б) купить катАлог в) позвонИшь мне г) позвОнишь мне.

РАЗДЕЛ 3. Деловая беседа. Деловое письмо.

Тема 3.1.Официальная и неофициальная беседа.

Этапы деловой беседы. Техники общения как приемы повышения эффективности общения.

38. Какова должна быть этика поведения сотрудника при беседе?

а) Не обязательно поддерживать контакт глазами с собеседником, важно слышать его голос. б) Сотрудник должен быть внимательным слушателем. в) Сотрудник должен быть вежливым, и, если надо, можно польстить. г)

Сотрудник не должен пускаться в дискуссию во время разговора, а только в ходе заключительной части беседы.

39. Что не относится к правилам ведения беседы?

а) Требуется умелое открытие беседы, с юмором, с тем, чтобы заинтересовать собеседников. б) В ходе разговора чаще обращаться к собеседнику по имени. в) Следует задавать альтернативные вопросов типа: "Вы это сказали или нет?". г) В любой момент можно обсуждать несколько вопросов.

40. Какими должны быть вопросы во время деловой беседы?

а) Лучше задавать открытые вопросы с деловой направленностью б) Следует задавать наводящие вопросы типа: "А вы вчера разве не сказали, что...", чтобы навязать ему свое мнение. в) Иногда можно задать каверзные вопросы для достижения своей цели. г) Вопросы должны быть четко сформулированы, и повторять их следует только с определенной целью.

41. Какие темы лучше не обсуждать во время неофициальной беседы?

а) происшествия в родном городе б) личные проблемы в) религия г) о спорте, об искусстве

42. Как не надо вести себя во время беседы в компании?

а) Заключать спор устраивающими всех выводами из общих проблем, типа: «Ох уж, эти женщины!», «Все мужчины одинаковы!» б) говорить об отсутствующем, нападать на него в) высмеивать с одним гостем другого, делая намеки или даже указывая пальцем г) Маленькие комплименты так же поддерживают беседу.

Тема 3.2. Деловое письмо.

43. Что не относится к жанру деловых бумаг?

а) резюме б) доверенность в) протокол г) интервью

44. Каким образом располагаются составные части документа?

а) текст документа пишем в правом верхнем углу б) подпись ставим слева внизу в) адрес чаще пишем сверху после фамилии перед заголовком г) в заявлении пишем Ф.И.О. в родительном падеже

45. Что такое резюме?

а) документ, дающий кому-л. право действовать от имени лица, выдавшего его б) составляется с целью обеспечения гарантии выполнения тех или иных обещаний в) краткое изложение сути вопроса г) документ, в котором подтверждается факт получения чего-либо

46. Как оформляется расписка?

а) дата записывается в самом начале текста расписки б) дата и подпись в конце текста в) точно указывается дата возврата предмета, взятого под расписку г) паспортные данные не нужны

47. Что характерно для документов и справок?

а) официальность, строгость мысли б) объективность и логичность в) использование междометий г) эмоциональность речи

Тема 3.3. Визитные карточки в деловой жизни.

48. Для чего предназначены визитные карточки?

а) для получения финансовых средств б) для представления деловых партнеров в) для совершения банковских операций г) для подтверждения заинтересованности в контактах

49. Что указывается на типовой визитной карточке сотрудника фирмы?

а) Фамилия, имя обладателя карточки б) домашний адрес в) название фирмы г) телефакс и телефон секретариата

Раздел 4. Официальный и неофициальный прием гостей

Тема 4.1. Правила поведения на приеме.

50. К дневному деловому приему относится:

а) коктейль б) рабочий завтрак в) а-ля фуршет г) шведский стол

51. Что используется для подачи холодных закусок?

а) розетки б) лотки в) молочники г) селедочницы

52. Отметьте неправильное название прибора.

а) закусочный б) мясной в) рыбный г) фруктовый

53. Какую скатерть необходимо использовать при проведении официальных приемов?

а) она должна гармонировать с посудой б) она должна быть светлых тонов с каймой в) необходимо взять яркую скатерть из натурального хлопка с тефлоновым покрытием, не оставляющим пятна г) она должна быть белого цвета

54. Что должно быть на праздничном столе из посуды?

а) солонки, перечницы б) ножи слева от тарелки в) ножи лезвием по направлению к тарелке г) зубочистки

55. Как надо есть рыбу?

а) следует вытащить из нее все косточки б) есть вилкой, отрезая ножом кусочки в) управляться можно и одной вилкой г) убирать попавшую в рот косточку большим и указательным пальцами

56. Как надо вести себя за званым ужином?

а) Можно подуть на горячее, чтобы охладить. б) Салфетку надо класть на колени, а не повязывать на шею в) Хлеб надо передавать другому, наколов его на вилку г) Закончив трапезу, нож и вилку надо класть вместе ручками вправо.

57. Выбрать формы приглашений на день рождения

а) визитная карточка б) специальный бланк приглашений в) телефонный звонок г) устное приглашение через знакомых

58. Каковы правила поведения гостя?

а) Его должны развлекать, а не он других б) Он тоже вносит свой вклад в создание атмосферы. в) Он приходит на полчаса раньше условленного времени. г) Если он очень близкий друг, то может не думать о подарке или гостинцах.

59. О чем надо помнить при выборе гостей? Какие правила есть на этот счет?

а) примерно равный возраст б) большинство гостей должны быть одной профессии в) полное отсутствие в одной компании враждующих друг с другом людей г) женщин должно быть больше, чем мужчин

60. Что необходимо сделать, чтобы прием удался?

а) Женщин следует посадить отдельно от мужчин. б) Еды и напитков должно быть достаточно в) Все блюда должны быть изысканными, несмотря на скромность. г) Необходимо иметь резервное приготовленное блюдо.

61. Выбрать средства создания хорошей атмосферы приема.

а) выбор гостей б) осознание гостями и хозяев характера приема в) дар Бога, ниспосланное с небес г) усилие только хозяина приема

62. Когда гости уходят с любого приема?

а) если им напомнит хозяин б) сразу после сытной трапезы в) чувствуя, что время пришло г) когда все выпито и съедено

63. Какова цель фуршета?

а) организация знакомств представителей различных фирм, организаций б) вкусно поесть и попить в) празднование торжественной даты г) празднично провести время

64. Что такое потлач?

а) вид брака б) вид документа в) обычай дарения гостю, чего он пожелает г) категория эстетики

65. Какие выделенные буквы означают ударные звуки?

а) алкогОль б) Алкоголь в) втридОрога г) втриИдорога

Раздел 5. Имидж делового человека.

Тема 5.1. Составляющие имиджа человека.

66. Что такое имидж?

а) это этика делового общения б) это впечатление, которое человек производит на окружающих в) это стиль в одежде г) эта система этических ценностей

67. Что необходимо человеку для создания положительного имиджа?

а) не обязательно иметь привлекательный внешний вид б) необходимо вести себя естественно в) иметь достойные манеры г) сильно реагировать на критику

68. Рабочее место подчеркивает имидж человека. Каким оно должно быть?

а) оно должно быть опрятным б) кофе за столом надо пить из чашки, а не из одноразового стаканчика в) рабочее место может превратиться в обеденный стол, если нет времени пообедать вне офиса г) оно может быть в беспорядке «творческом» как иногда говорят в оправдание.

69. Что таит в себе улыбка?

а) украшает лицо б) вызывает отрицательные эмоции в) не привлекает людей г) формирует притяжение других людей

70. Что предполагает личная гигиена?

а) чередование сна, труда и отдыха б) двухразовое питание в) утреннюю гимнастику 3 раза в неделю г) ванну или душ перед сном

71. Назвать элементы внешнего вида человека.

а) прическа б) зубы в) запахи г) ногти на ногах

72. С деловым стилем ассоциируется костюм. Что он предполагает?

а) экстравагантность б) скромность в) удобство г) достоинство

73. Что является основой этикетной культуры в одежде?

а) дорогой вид б) следование моде в) простота г) вкус

74. Назвать распространенную одежду для делового мужчины.

а) джемпер б) костюм в) джинсы г) жилет

75. Что относится к мужским аксессуарам?

а) часы б) зажигалка в) запонки г) бумажник

76. Выбрать правильные варианты ответа. Деловая женщина всегда

а) на высоких каблуках б) носит колготки в) в короткой юбке г) в юбке «итальянской» длины

| | | |
|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| ГАПОУ ЧАО «ЧМК» | УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ | СТО СМК 4.2.01 - 2022 |
|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|

77. Парфюмерных «ароматов» у женщины должно быть несколько. Чему они соответствуют?

а) разному времени суток б) разному душевному состоянию в) разному времени года г) разному туалету

78. Назвать рекомендации по использованию духов?

а) наносить на одежду б) выбирать самой женщине в) наносить на кожу г) иметь одни, пока они не закончатся

Раздел 6. Личность и ее индивидуальные особенности

Тема 6.1. Эмоции, чувства.

79. Что такое эмоции?

а) это временное переживание, возникающее на конкретную ситуацию б) устойчивое и постоянное чувство в) это состояние восхищения или возмущения г) может возникнуть внезапно, привести к потере самоконтроля.

80. Как можно погасить аффективную вспышку?

а) заняться любимой работой б) разбить все, что в пределах видимости в) вклеить пощечину собеседнику г) сосчитать до 10, прежде чем прореагировать

81. Какие виды страстей заслуживают морального осуждения?

а) к спорту б) к азартным играм в) к музыке г) к алкоголю и наркотикам

82. Что рекомендуется делать для улучшения настроения?

а) выпить чарочку вина б) послушать приятную музыку в) посмотреть любимую ТВ передачу г) выкурить сигарету

83. Что характеризует чувства?

а) В их основе лежат только материальные чувства. б) Они постоянны. в) О том, что человек испытывает то или иное чувство (например, страха, радости), невозможно узнать ни по мимике, ни по пантомимике. г) Существуют интеллектуальные чувства, сопровождающие процесс познания и творчества.

Тема 6.2. Характер, темперамент.

84. Назвать из ниже перечисленных типы темперамента.

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

85. Слово флегматик произошло от греческого слова phlegma. Как оно переводится на русский язык?

а) кровь б) слизь в) желчь г) черная желчь

86. По мнению русского физиолога Павлова И.П., темперамент зависит от

а) соотношения жидкостей в организме человека б) места рождения человека в) наследственности г) типа нервной системы

87. Каков тип нервной системы холерика?

а) неуравновешенный б) уравновешенный в) сильный г) инертный

88. Чем характеризуется такое свойство темперамента как реактивность?

а) Оно проявляется в том, насколько человек легко и быстро приспосабливается к внешним воздействиям. б) Реакция человека зависит от внешних впечатлений, получаемых в данный момент. в) Оно определяет, от чего зависит деятельность человека: от случайных внешних и внутренних причин (настроение, так хотелось, случайные события) или от сознательно поставленных целей, убеждений. г) Оно проявляется в большей или меньшей степени, характеризуя порог вспыльчивости.

89. Что можно сказать о характере человека, о его проявлениях?

а) обнаруживается сразу при рождении б) наследуется и является постоянным в) может измениться в течение жизни г) проявляется в поступках, мыслях, чувствах.

90. В каких чертах проявляется характер человека в отношении к другим людям?

а) общительность б) скрытность в) лицемерие г) трудолюбие

Раздел 7. Психологические аспекты делового общения. Способность к общению как важнейшее качество человека.

Тема 7.1. Общение – основа человеческого бытия.

91. Каковы социальные функции общения?

а) человек может существовать без общества б) говорит красиво тот человек, кто красиво мыслит в) не обязательно соотносить формы своего поведения с эталонами, принятыми в обществе г) это профессиональная деятельность

92. Что такое общение?

а) познание друг друга и самосовершенствование б) обеспечение психологического комфорта личности в) взаимодействие людей г) явление, не относящееся к профессиональной деятельности.

93. Что относится к невербальным средствам общения?

а) мимика б) прикосновение в) речь г) жест

94. Выбрать правильные варианты ответа. Во время общения собеседники

а) могут контролировать реакцию своих зрачков б) могут сдерживать свои эмоции в) могут управлять своими жестами на 100% г) могут управлять своими жестами частично

95. Чтобы общение было результативным необходимо, во-первых, понравиться собеседнику. Какие основные правила для этого существуют?

а) Помните, что имя человека – это самый сладостный для него звук на любом языке. б) Указывайте на ошибки других прямо, не косвенно. в) Давайте людям возможность спасти свой престиж. г) Не обязательно выражать людям одобрение по поводу малейшей их удачи.

Тема 7.2. Вербальный уровень передачи информации

96. Что означает «барьер «ожидания непонимания»?

а) Человек внешне беспричинно начинает отрицательно относиться к тому или иному человеку в результате первого впечатления б) Человеку сообщили отрицательную информацию о ком-то, и складывается негативная установка по отношению к человеку, о котором ему мало что известно. в) Один из партнеров привык испытывать трепет перед начальством. г) Человека волнует вопрос: правильно ли его поймет партнер?

97. Некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Как преодолеть этот барьер некомпетентности?

а) Если партнер совсем не разбирается в проблеме, лучше вежливо «свернуть» разговор. б) Если партнер владеет вопросом частично, а обратиться больше не к кому, нужно ввести его в курс дела. в) Совместная работа обречена на неудачу, необходимо немедленно закончить разговор, подчеркнув при этом свою большую осведомленность. г) Необходимо пристыдить партнера за некомпетентность и попытаться направить его работу в нужное русло.

98. Если у партнера по общению возникли коммуникативные барьеры, что ему необходимо сделать?

а) необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику б) партнера, не умеющего слушать, следует тоже перебивать во время разговора в) придется показывать вид, что он недоволен манерой собеседника говорить (например, шепелявить) г) Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью.

99. Один из приёмов повышения эффективности общения, избегания коммуникативных барьеров называется прием «золотые слова» Что он означает?

а) произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник б) привлечение внимания к "хобби", увлечениям клиента в) высказывание комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения г) терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента.

100. О каком приеме повышения эффективности общения идет речь: «добрая улыбка и приятное выражение лица, свидетельствующее, что "я - ваш друг"»?

а) прием «имя собственное» б) прием «зеркало отношений» в) прием «терпеливый слушатель» г) прием «личная жизнь».

101. Каких правил надо придерживаться, чтобы предотвратить некоторые барьеры общения?

а) Предложить собеседнику встать на ваше место и спросить: "Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?" б) Можно слегка преувеличить свои заслуги. в) Если потерял контроль над собой и нет сил замолчать, надо потребовать замолчать партнеру. г) Независимо от результатов разрешения противоречий стараться не разрушить отношения.

102. Что значит «уметь раскрепощаться»?

а) ломать голову над сложной проблемой до глубокой ночи б) концентрировать свое внимание на настоящем в) если решение принято, идти до конца г) работая, не прерываться ни на минутку

Раздел 8. Конфликты в деловом общении.

Тема 8.1. Стратегия и правила поведения в конфликтах.

103. Что не относится к причинам возникновения конфликтов?

а) неумение взаимодействовать б) конкуренция в) недоразумение г) отсутствие различий между людьми

104. О каком конфликте идет речь? Данный вид конфликта представляет собой столкновение взаимодействующих людей, чьи цели взаимно исключают друг друга и несовместимы в данной ситуации.

а) межличностный б) межгрупповой в) внутриличностный

105. Что нельзя отнести к правилам кодекса поведения в конфликте?

а) Если партнер раздражен и агрессивен и договориться с ним трудно, пусть «выпустит пар». б) Чтобы сбить агрессию партнера, нужно задать ему неожиданный вопрос о другом, но значимом для партнера. в) Для словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера, необходимо его спросить: «Что ты злишься, нервничаешь?» г) Нельзя требовать во время

конфликта от собеседника-противника замолчать, необходимо вам самому выполнить это требование.

106. Одно из правил кодекса поведения в конфликте гласит так: *В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо»*. Что оно означает?

а) надо дать оценку личности, а не его поступкам; б) не отвечать агрессией на агрессию; в) нельзя задевать достоинств партнера

107. К какому из стратегий поведения относится урегулирование разногласий через взаимные уступки?

а) компромисс б) соперничество в) сотрудничество г) приспособление

108. Что означает избегание как стратегия поведения?

а) это тенденция к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. б) это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. в) это открытая «борьба» за свои интересы. г) это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своих позиций.

109. Для более успешного разрешения конфликта нужно помнить об определенных «табу». Что не относится к ним?

а) нельзя преувеличивать свои заслуги б) нельзя молчать, когда на вас кричат в) нельзя задевать «болевые точки» партнера г) нельзя демонстрировать знаки своего превосходства

Раздел 9. Служба хорошего настроения.

Тема 9.1. Клиент всегда прав.

110. Что не входит в сферу услуг?

а) услуги общественного питания б) бытовые услуги в) промышленное производство г) развлечения

111. При помощи чего создаются положительные условия для работы в организации и что привлекает клиентов?

а) приветливость б) дружелюбный тон в) быстрота обслуживания г) лицо, лишенное эмоций

112. Старинная китайская пословица гласит: «Человек, не имеющий ..., не должен открывать магазин». Какое слово пропущено?

а) улыбки на лице б) денег в кошельке в) подвешенного языка г) разрешения на торговлю

113. Что является лишним? Неофициальный кодекс культуры общения работников сферы услуг включает в себя такие правила:

а) Не спорьте. Спор не приносит пользы ни одной из сторон. б) Говорите четко, внятно и достаточно громко. в) Извинитесь, если вы не правы. г) Можно иногда отвлекаться на разговоры с другими работниками.

2. Вопросы и задания для итогового контроля

1. Что такое этика?

а) Это наука о природе вещей. б) Это наука о красоте в) Это наука о нравственности г) Это наука о мировоззрении

2. Что не относится к категориям этики?

а) красота б) добро в) справедливость г) долг

3. Продолжить золотое правило морали: *«Поступай по отношению к другим так ...»*

а) как того требуют традиции то или иного народа б) как предписано в священных книгах религиозного содержания в) как требует твое воспитание г) как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе.

4. Что такое совесть?

а) Это осознание добросовестного исполнения своих обязанностей. б) Это моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему он контролирует свои поступки и дает оценку своим действиям. в) Это признание нравственных заслуг личности, безупречной репутации. г) Оно выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности.

5. Назвать основные принципы и правила в этикете любой страны.

а) везде разные правила б) приоритет мужчины в) поступай так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой. г) все зависит от настроения человека

6. Каковы правила поведения в общественном транспорте?

а) Необязательно уступать место в транспорте беременной молодой женщине. б) Разговаривать тихо, стараться не жестикулировать. в) Допускается есть мороженое или хотдог. г) Можно заглядывать через плечо в книгу или газету, которую читает другой пассажир.

7. Как необходимо вести себя в такси?

а) В такси почетное место сзади за спиной водителя. б) Если незнакомый водитель, то место рядом с водителем – почетное место. в) Если едет один человек, он может сесть и рядом с водителем. г) Если мужчина и женщина едут вместе (в том числе супружеская пара), один из них может сесть рядом с водителем.

8. Как надо вести себя в заведениях культуры?

а) Можно надеть яркий спортивный костюм, отправляясь в театр. б) В зрительный зал первой входит женщина, а за ней мужчина. в) Проходить к своему месту надо спиной к сидящим. г) Знакомых приветствуют кивком головы, улыбкой, руку подают тем, кто оказался рядом.

9. Что такое манеры?

а) Это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми. б) Это свод правил поведения в служебных отношениях. в) Это наука о нравственности. г) Это жесты, походка, мимика, характерные для человека.

10. Что можно отнести к хорошим манерам?

а) неблагоприятный вид лица б) навязывание другим людям своей воли в) управлять своим эмоциональным состоянием г) привычка громко говорить.

11. Что представляет собой деловой этикет?

а) свод общепринятых в армии правил и норм поведения б) свод правил поведения в деловых, служебных отношениях в) правила, традиции и условности, соблюдаемые гражданами при общении друг с другом г) правила поведения дипломатических работников и официальных лиц во время различных визитов, встреч, переговоров.

12. Что из ниже перечисленных не относится к заповедям делового этикета.

а) Делайте все вовремя. б) Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. в) Думайте в первую очередь о себе, а потом о других. г) Говорите и пишите хорошим языком.

13. Чего категорически нельзя делать при устной беседе в деловой обстановке?

а) строить речь как диалог б) говорить эмоционально, показывая таким образом что вам не безразличен обсуждаемый вопрос в) на сказанное человеком реагировать жестом, взглядом, междометием или ремаркой г) спрашивать у собеседника о его вероисповедании, болезнях, собственности.

14. Что характеризует хороший стиль речи?

а) удачно найденные слова б) манерность и высокопарность речи в) использование абсолютно всех слов, включая диалектных и жаргонизмов г) использование слов-паразитов.

15. Чему советуют научиться делать правильно специалисты по этикету?

а) спать б) есть палочками в) разговаривать г) смеяться

16. Что нельзя отнести к общим правилам и принципам, существующим в международном этикете?

а) улыбка на лице б) относиться к людям так, как ты хотел бы, чтобы относились к тебе в) приоритет мужчин г) тактичность, деликатность.

17. Когда можно назвать рукопожатие правильным?

а) когда пожимают только кончики пальцев б) когда молодой человек первым протягивает руку более старшему в) когда мужчина первым протягивает руку даме для приветствия г) мужчины всегда снимают перчатки для приветствия

18. Что означает жест «раскрытые руки»?

а) подозрительность б) пойти навстречу в) установить контакт г) чувство превосходства

19. Какой жест является жестом размышления?

а) закрытые глаза б) опускает веки в) пощипывание переносицы г) почесывание уха

20. Что из ниже перечисленных играет важную роль в формировании первого впечатления?

а) улыбка б) отсутствие жестикуляции и мимики в) молчание, воспринимаемое как «золото» г) «блеклый» внешний вид

21. Какие правила пользования служебным телефоном приемлемы?

а) При выполнении срочной работы телефон надо выключить совсем. б) Заканчивает разговор тот, кому звонили. в) Если ваш собеседник высказывается в резкой форме, склонен к спорам, то наберитесь терпения и не отвечайте ему тем же, не возражайте прямо и открыто г) Говоря с кем-либо по телефону, необязательно улыбаться, ведь улыбка все равно не видна.

22. Если предстоит позвонить сослуживцу, какие действия звонящего не допустимы?

а) Можно звонить по домашнему телефону сослуживцу с 08 утра до 22 часов. б) Если обещал, надо позвонить обязательно. в) Допустимы фразы звонящего: «Это кто?», «Куда я попала?» г) Перед звонком определить цель телефонного разговора и набросать перечень вопросов для решения.

23. Какова должна быть этика поведения сотрудника при беседе?

а) Не обязательно поддерживать контакт глазами с собеседником, важно слышать его голос. б) Сотрудник должен быть внимательным слушателем. в) Сотрудник должен быть вежливым, и, если надо, можно похвалить. г)

Сотрудник не должен пускаться в дискуссию во время разговора, а только в ходе заключительной части беседы.

24. Какими должны быть вопросы во время деловой беседы?

а) Лучше задавать открытые вопросы с деловой направленностью б) Следует задавать наводящие вопросы типа: "А вы вчера разве не сказали, что...", чтобы навязать ему свое мнение. в) Иногда можно задать каверзные вопросы для достижения своей цели. г) Вопросы должны быть четко сформулированы, и повторять их следует только с определенной целью.

25. Какие темы лучше не обсуждать во время неофициальной беседы?

а) происшествия в родном городе б) личные проблемы в) религия г) о спорте, об искусстве

26. Что не относится к жанру деловых бумаг?

а) резюме б) доверенность в) протокол г) интервью

27. Что такое доверенность?

а) документ, дающий кому-л. право действовать от имени лица, выдавшего его б) составляется с целью обеспечения гарантии выполнения тех или иных обещаний в) краткое изложение сути вопроса г) документ, в котором подтверждается факт получения чего-либо

28. Что характерно для документов и справок?

а) официальность, строгость мысли б) объективность и логичность в) использование междометий г) эмоциональность речи

29. Для чего предназначены визитные карточки?

а) для получения финансовых средств б) для представления деловых партнеров в) для совершения банковских операций г) для подтверждения заинтересованности в контактах

30. К дневному деловому приему относится:

а) коктейль б) рабочий завтрак в) а-ля фуршет г) шведский стол

31. Отметьте неправильное название прибора.

а) закусочный б) мясной в) рыбный г) фруктовый

32. Какую скатерть необходимо использовать при проведении официальных приемов?

а) она должна гармонировать с посудой б) она должна быть светлых тонов с каймой в) необходимо взять яркую скатерть из натурального хлопка с тефлоновым покрытием, не оставляющим пятна г) она должна быть белого цвета

33. Как надо вести себя за званым ужином?

а) Можно подуть на горячее, чтобы охладить. б) Салфетку надо класть на колени, а не повязывать на шею в) Хлеб надо передавать другому, наколов его на вилку г) Закончив трапезу, нож и вилку надо класть вместе ручками вправо.

34. Каковы правила поведения гостя?

а) Его должны развлекать, а не он других б) Он тоже вносит свой вклад в создание атмосферы. в) Он приходит на полчаса раньше условленного времени. г) Если он очень близкий друг, то может не думать о подарке или гостинцах.

35. Что необходимо сделать, чтобы прием удался?

а) Женщин следует посадить отдельно от мужчин. б) Еды и напитков должно быть достаточно в) Все блюда должны быть изысканными, несмотря на скромность. г) Необходимо иметь резервное приготовленное блюдо.

36. Выбрать средства создания хорошей атмосферы приема.

а) выбор гостей б) осознание гостями и хозяев характера приема в) дар Бога, ниспосланное с небес г) усилие только хозяина приема

37. Когда гости уходят с любого приема?

а) если им напомнит хозяин б) сразу после сытной трапезы в) чувствуя, что время пришло г) когда все выпито и съедено

38. Что такое имидж?

а) это этика делового общения б) это впечатление, которое человек производит на окружающих в) это стиль в одежде г) эта система этических ценностей

39. Что необходимо человеку для создания положительного имиджа?

а) не обязательно иметь привлекательный внешний вид б) необходимо вести себя естественно в) иметь достойные манеры г) сильно реагировать на критику

40. Рабочее место подчеркивает имидж человека. Каким оно должно быть?

а) оно должно быть опрятным б) кофе за столом надо пить из чашки, а не из одноразового стаканчика в) рабочее место может превратиться в обеденный стол, если нет времени пообедать вне офиса г) оно может быть в беспорядке «творческом» как иногда говорят в оправдание.

41. Что предполагает личная гигиена?

а) чередование сна, труда и отдыха б) двухразовое питание в) утреннюю гимнастику 3 раза в неделю г) ванну или душ перед сном

42. С деловым стилем ассоциируется костюм. Что он предполагает?

а) экстравагантность б) скромность в) удобство г) достоинство

43. Назвать распространенную одежду для делового мужчины.

а) джемпер б) костюм в) джинсы г) жилет

44. Выбрать правильные варианты ответа. Деловая женщина всегда

а) на высоких каблуках б) носит колготки в) в короткой юбке г) в юбке

«итальянской» длины

45. Назвать рекомендации по использованию духов?

а) наносить на одежду б) выбирать самой женщине в) наносить на кожу

г) иметь одни, пока они не закончатся

46. Как можно погасить аффективную вспышку?

а) заняться любимой работой б) разбить все, что в пределах видимости

в) влить пощечину собеседнику г) сосчитать до 10, прежде чем прореагировать

47. Какие виды страстей заслуживают морального осуждения?

а) к спорту б) к азартным играм в) к музыке г) к алкоголю и наркотикам

48. Что характеризует чувства?

а) В их основе лежат только материальные чувства. б) Они постоянны. в)

О том, что человек испытывает то или иное чувство (например, страха, радости), невозможно узнать ни по мимике, ни по пантомимике. г)

Существуют интеллектуальные чувства, сопровождающие процесс познания и творчества.

49. Перечислите типы темперамента.

50. По мнению русского физиолога Павлова И.П., темперамент зависит от

а) соотношения жидкостей в организме человека б) места рождения

человека в) наследственности г) типа нервной системы

51. Каков тип нервной системы холерика?

а) неуравновешенный б) уравновешенный в) сильный г) инертный

52. Что можно сказать о характере человека, о его проявлениях?

а) обнаруживается сразу при рождении б) наследуется и является

постоянным в) может измениться в течение жизни г) проявляется в поступках, мыслях, чувствах.

53. Каковы социальные функции общения?

а) человек может существовать без общества б) говорит красиво тот

человек, кто красиво мыслит в) не обязательно соотносить формы своего

поведения с эталонами, принятыми в обществе г) это профессиональная деятельность

54. Что такое общение? Отметить лишнее.

а) познание друг друга и самосовершенствование б) обеспечение психологического комфорта личности в) взаимодействие людей г) явление, не относящееся к профессиональной деятельности.

55. Что относится к вербальным средствам общения?

а) речь б) прикосновение в) мимика г) жест

56. Чтобы общение было результативным необходимо, во-первых, понравиться собеседнику. Какие основные правила для этого существуют?

а) Помните, что имя человека – это самый сладостный для него звук на любом языке. б) Указывайте на ошибки других прямо, не косвенно. в) Давайте людям возможность спасти свой престиж. г) Не обязательно выражать людям одобрение по поводу малейшей их удачи.

57. Если у партнера по общению возникли коммуникативные барьеры, что ему необходимо сделать?

а) необходимо понять особенности партнера, использовать понятную для него лексику б) партнера, не умеющего слушать, следует тоже перебивать во время разговора в) придется показывать вид, что он недоволен манерой собеседника говорить (например, шепелявить) г) Невежливое обращение можно пресечь спокойной, без раздражения, собственной вежливостью.

58. Один из приёмов повышения эффективности общения, избегания коммуникативных барьеров называется прием «золотые слова» Что он означает?

а) произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник б) привлечение внимания к "хобби", увлечениям клиента в) высказывание комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения г) терпеливое и внимательное выслушивание проблем клиента.

59. О каком приеме повышения эффективности общения идет речь: «добрая улыбка и приятное выражение лица, свидетельствующее, что "я - ваш друг"»?

а) прием «имя собственное» б) прием «зеркало отношений» в) прием «терпеливый слушатель» г) прием «личная жизнь».

60. Что значит «уметь раскрепощаться»?

а) ломать голову над сложной проблемой до глубокой ночи б) концентрировать свое внимание на прошлом в) если решение принято, идти до конца г) работая, не прерываться ни на минутку

61. Что нельзя отнести к правилам кодекса поведения в конфликте?

а) Если партнер раздражен и агрессивен и договориться с ним трудно, пусть «выпустит пар». б) Чтобы сбить агрессию партнера, нужно задать ему неожиданный вопрос о другом, но значимом для партнера. в) Для словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера, необходимо его спросить: «Что ты злишься, нервничаешь?» г) Нельзя требовать во время конфликта от собеседника-противника замолчать, необходимо вам самому выполнить это требование.

62. Одно из правил кодекса поведения в конфликте гласит так: *В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо»*. Что оно означает?

а) надо дать оценку личности, а не его поступкам; б) не отвечать агрессией на агрессию; в) нельзя задевать достоинств партнера

63. К какому из стратегий поведения относится урегулирование разногласий через взаимные уступки?

а) компромисс б) соперничество в) сотрудничество г) приспособление

64. Что означает избегание как стратегия поведения?

а) это тенденция к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. б) это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. в) это открытая «борьба» за свои интересы. г) это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своих позиций.

65. Что не входит в сферу услуг?

а) услуги общественного питания б) бытовые услуги в) промышленное производство г) развлечения

66. При помощи чего создаются положительные условия для работы в организации и что привлекает клиентов? Отметить лишнее.

а) приветливость б) дружелюбный тон в) быстрота обслуживания г) лицо, лишенное эмоций

67. Старинная китайская пословица гласит: «Человек, не имеющий ..., не должен открывать магазин». Какое слово пропущено?

а) улыбки на лице б) денег в кошельке в) подвешенного языка г) разрешения на торговлю

68. Что является лишним? Неофициальный кодекс культуры общения работников сферы услуг включает в себя такие правила:

а) Не спорьте. Спор не приносит пользы ни одной из сторон. б) Говорите четко, внятно и достаточно громко. в) Извинитесь, если вы не правы. г) Можно иногда отвлекаться на разговоры с другими работниками.