

Министерство образования Саратовской области
Новобурасский филиал
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
Саратовской области
«БАЗАРНОКАРАБУЛАКСКИЙ ТЕХНИКУМ АГРОБИЗНЕСА»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. филиалом ГАПОУ СО «БТА»



Т.П. Бочкарева

«28 »августа 2020 г.

Комплект
контрольно–оценочных средств
по учебной дисциплине
УД.06 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ
по программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих для профессии
35. 01. 13 «Тракторист – машинист с/х производства»
на базе основного общего образования с получением среднего общего образования

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 35. 01. 13 «Тракторист – машинист с/х производства» по учебной дисциплине *УД.06 Деловое общение*
Уровень подготовки базовый

Разработчик: *Захарова Н.М. преподаватель общеобразовательных дисциплин*

Организация-разработчик Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Саратовской области «БАЗАРНОКАРАБУЛАКСКИЙ ТЕХНИКУМ АГРОБИЗНЕСА»

Рассмотрено на заседании комиссии
общеобразовательных дисциплин
Протокол № 1 от «28» августа 2020 г.
Председатель *Ольга* / Шалакова О.В./

Одобрено методическим советом
Протокол № 1 от «04» сентября 2020 г.
Председатель *Ольга* /Шалакова О.В./

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины
 - 3.1. Формы и методы оценивания
 - 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины УД.06 Деловое общение обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии

35. 01. 13 «Тракторист – машинист с/х производства» *базового уровня подготовки* следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

У₁ – эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; брать на себя ответственность за результат выполнения задания, за работу членов команды (подчинённых);

У₂ – формировать собственный имидж, одеваться согласно деловому стилю, оформлять визитную карточку;

У₃ – вести деловое общение по телефону

У₄ – вести деловое общение в ситуации конфликта, просьбы и отказа, влияния и противодействия; определять психологический тип партнёра по общению

У₅ – вести переговоры, конференции, презентации, совещания, приёмы; организовывать встречи официальных лиц с представителями СМИ;

У₆ – составлять образцы деловой документации, вести деловую переписку, работать с электронной почтой;

У₇ – вести деловое общение с представителями разных стран;

З₁ этику и культуру общения, культуру речи, принципы делового этикета; вербальное и невербальное общение;

З₂ этапы формирования собственного имиджа, внешний вид делового человека, оформление визитной карточки;

З₃ требования, предъявляемые к телефонному разговору;

З₄ причины и стадии протекания конфликтов, технологию разрешения конфликта;

З₅ подготовка, проведение и завершение переговоров, проведение конференций, презентаций, совещаний, приёмов; организация встреч официальных лиц с представителями СМИ;

З₆ ведение деловой переписки;

З₇ особенности делового общения в различных странах, особенности национального характера и культурных ценностей представителей разных стран;

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

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

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

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

ОК5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7 Организовать собственную деятельность с соблюдением требований охраны труда и экологической безопасности.

ОК 8 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)

Формой аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачёт

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

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

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У ₁ – эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; брать на себя ответственность за результат выполнения задания, за работу членов команды (подчинённых); ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	умение эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
У ₂ – формировать собственный имидж, одеваться согласно деловому стилю, оформлять визитную карточку; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	умение формировать собственный имидж, одеваться согласно деловому стилю, оформлять визитную карточку;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
У ₃ – вести деловое общение по телефону; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	умение вести деловое общение по телефону;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
У ₄ – вести деловое общение в ситуации конфликта, просьбы и отказа, влияния и противодействия; определять психологический тип партнёра по общению; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	умение вести деловое общение в ситуации конфликта, просьбы и отказа, влияния и противодействия; определять психологический тип партнёра по общению;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
У ₅ – вести переговоры, конференции, презентации, совещания, приёмы; организовывать встречи официальных лиц с представителями СМИ; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	умение вести переговоры, конференции, презентации, совещания, приёмы; организовывать встречи официальных лиц с представителями СМИ	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
У ₆ – составлять образцы деловой документации, вести деловую переписку, работать с электронной почтой; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	умение составлять образцы деловой документации, вести деловую переписку, работать с электронной почтой;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
У ₇ – вести деловое общение с представителями разных стран; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	умение вести деловое общение с представителями разных стран;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
Знать:		
З ₁ этику и культуру общения, культуру речи, принципы делового этикета; вербальное и невербальное общение; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4	знание этики и культуры общения, культуры речи, принципов делового этикета; вербального и невербального общения;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
З ₂ этапы формирования собственного имиджа, внешний вид делового человека, оформление визитной карточки; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	знание этапов формирования собственного имиджа, внешнего вида делового человека, оформления визитной карточки	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт

З ₃ требования, предъявляемые к телефонному разговору; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	знание требований, предъявляемых к телефонному разговору;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
З ₄ причины и стадии протекания конфликтов, технологию разрешения конфликта; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	знание причин и стадий протекания конфликтов, технологии разрешения конфликта;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
З ₅ подготовка, проведение и завершение переговоров, проведение конференций, презентаций, совещаний, приёмов; организация встреч официальных лиц с представителями СМИ; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	знание подготовки, проведения и завершения переговоров, проведение конференций, презентаций, совещаний, приёмов; организации встреч официальных лиц с представителями СМИ;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
З ₆ ведение деловой переписки; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	знание ведения деловой переписки;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт
З ₇ особенности делового общения в различных странах, особенности национального характера и культурных ценностей представителей разных стран; ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4.	знание особенностей делового общения в различных странах, особенностей национального характера и культурных ценностей представителей разных стран;	устный опрос, подготовка рефератов, докладов, зачёт

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине *УД.06 Деловое общение*, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1			<i>Тестирование</i>	У ₁ , З ₁ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.	зачёт	У ₁ , З ₁ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.
Тема 1.1	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₁ , З ₁ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 1.2	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₁ , З ₁ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 1.3	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₁ , З ₁ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4..				
Раздел 2			<i>Тестирование</i>	У ₁ , З ₁ , У ₂ , З ₂ , У ₃ , З ₃ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.	зачёт	У ₁ , З ₁ , У ₂ , З ₂ , У ₃ , З ₃ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.
Тема 2.1	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₁ , З ₁ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 2.2	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₁ , З ₁ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 2.3	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₂ , З ₂ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 2.4	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₂ , З ₂ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 2.5	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₃ , З ₃ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				

Раздел 3			<i>Тестирование</i>	У ₁ , З ₁ , У ₄ , З ₄ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.	зачёт	У ₁ , З ₁ , У ₄ , З ₄ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.
Тема 3.1	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₁ , З ₁ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 3.2	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₄ , З ₄ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 3.3	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₄ , З ₄ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Раздел 4			<i>Тестирование</i>	У ₅ , З ₅ , У ₆ , З ₆ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.	зачёт	У ₅ , З ₅ , У ₆ , З ₆ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.
Тема 4.1	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₅ , З ₅ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 4.2	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₅ , З ₅ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 4.3	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₅ , З ₅ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 4.4	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₅ , З ₅ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Тема 4.5	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₆ , З ₆ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				
Раздел 5			<i>Тестирование</i>	У ₇ , З ₇ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.	зачёт	У ₇ , З ₇ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.
Тема 5.1	<i>Устный опрос Подготовка доклада</i>	У ₇ , З ₇ , ОК1, ОК2, ОК3, ОК 4.				

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Текущий контроль по разделу «Основные закономерности процесса общения»

Типовые задания для оценки знаний Z_1 , умений U_1

1 При приветствии используются определенные этикетные формулы. Какая из приведенных ниже может быть использована в официальной обстановке ?

- 1) Добрый день!;
- 2) Здравствуйте!;
- 3) Привет!;
- 4) Добрый вечер!

2 При прощании используются определенные этикетные формулы. Какую из приведенных ниже рекомендует использовать в официальной обстановке ?

- 1) Всего хорошего!;
- 2) Счастливого!;
- 3) До встречи!;
- 4) Разрешите попрощаться.

3 При встрече первыми приветствуют

- 1) старшие младших;
- 2) младшие старших;
- 3) старший мужчина женщину;
- 4) группа мужчин женщину.

4 При встрече первым приветствует

- 1) женщина мужчину;
- 2) группа мужчин женщину;
- 3) старшая женщина младшую;
- 4) мужчина женщину.

5 Вошедший в комнату

- 1) здоровается первым;
- 2) здоровается только с женщинами;
- 3) ждет, когда с ним поздоровается старший по статусу;
- 4) не здоровается.

6 Какое из утверждений является верным?

- 1) Если хозяйка дома предлагает сесть, а сама продолжает стоять - следует сесть;
- 2) младший (по возрасту или положению) мужчина протягивает руку старшему;
- 3) женщина первая протягивает руку мужчине для пожатия;
- 4) мужчина первым протягивает руку женщине для пожатия.

7 Какое из утверждений является верным?

- 1) После положительного ответа на приглашение посещение приема не является обязательным;
- 2) хороший тон - опоздание на 15 минут;
- 3) опоздание считается нарушением этикета и может быть воспринято отрицательно;
- 4) уходить «по-английски» (не прощаясь) - норма современного этикета.

8 Какое из утверждений является верным?

- 1) Этикет телефонного разговора требует длительного обстоятельного обсуждения проблемы;
- 2) младший по возрасту или служебному положению должен заканчивать разговор раньше старшего;
- 3) в деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов («Да», «Алло», «Слушаю») и заменить их информативными;
- 4) звонящему по деловому вопросу не обязательно здороваться.

9 Какую этикетную формулу можно использовать, предлагая посетителю сесть?

- 1) Присаживайтесь!;
- 2) Садитесь!;
- 3) Сядьте!;
- 4) Прошу вас садиться!

10 Какую этикетную формулу можно использовать при отказе ?

- 1) Мы на это никогда не пойдем!;
- 2) Не хочу об этом слышать!;
- 3) Едва ли это возможно;
- 4) Нет.

11 Смягчает отказ

- 1) нейтральное отношение к собеседнику;
- 2) уверенность в своей правоте;
- 3) сопереживание собеседнику;
- 4) лесть собеседнику.

12 Укажите, в каком случае знакомство в деловой ситуации реализовано правильно

- 1) Привет! Меня зовут Ирина. Я представитель фирмы «Плазинфо»;
- 2) Простите, я хотел бы с Вами познакомиться! Меня зовут Сергей Щеглов. Фирма «Ява-тур»;
- 3) Здравствуйте! Давайте познакомимся и будем сотрудничать;
- 4) Добрый день! Я видел Вас на выставке. Хотелось бы пообщаться.

13 Обращения «господа» и «дамы и господа» являются

- 1) этикетными формулами обращения к студентам;
- 2) этикетными формулами обращения равного к равным;
- 3) обязательными формулами обращения к любой аудитории;
- 4) этикетными формулами обращения к малоимущим.

14 Какое из утверждений является неверным?

- 1) Выбор этикетных средств зависит от социального статуса адресата;
- 2) Ты-общение является обязательным в неформальной обстановке;
- 3) в процессе светского общения соблюдается деловой этикет;
- 4) этикет имеет национальную специфику.

15 Какое из утверждений является неверным?

- 1) В процессе интервьюирования для приема на работу дистанция между общающимися может сокращаться до 10 см;
- 2) деловые письма должны включать этикетные фразы;
- 3) представляя кого-то в деловом общении, вы должны дать человеку хотя бы минимальную характеристику;
- 4) большое значение в деловом общении играет тон речи.

3.2.2. Текущий контроль по разделу «Восприятие и познание людьми друг друга»

Типовые задания для оценки знаний Z_1, Z_2, Z_3 , умений $У_1, У_2, У_3$,

I Как Вы отреагируете на конфликтную ситуацию по телефону?

- 1) Выскажу всё, что думаю о собеседнике.
- 2) Сделаю непонимающий вид.
- 3) Постараюсь перевести разговор в иное русло.
- 4) Подберу здравые аргументы, чтобы ответить на все претензии.

II. Вы пытаетесь узнать, как можно больше о компании.

Какой вопрос не рекомендуется задавать:

- 1) Что...? 2) Как...? 3) Почему...? 4) Когда...?

III. Вы звоните в торговую инспекцию. Выберите фразу для начала разговора:

- 1) Алло, кто это? 2) Это какая организация? 3) Здравствуйте. Могу ли я поговорить с...?
- 4) Кто у вас тут отвечает за...?

IV. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удается.

Что делать?

- 1) «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще».
- 2) «Позвоню и договорюсь о новом сроке».
- 3) «Если есть нужда, позвонит сам».
- 4) «Обойдусь».

V. Вы не поняли своего собеседника из-за плохой дикции, Вы ему скажете:

- 1) Не понял... что?! 2) Говорите четче.
- 3) Выражайтесь понятней.
- 4) Могу ли я задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности моего понимания?

VI. Как Вы продолжите разговор после того, как его прервали?

- 1) Простите, нас разъединили.
- 2) Ну, здравствуйте еще раз...
- 3) Что у вас там со связью?
- 4) Замятовал... это не с вами я разговаривал три минуты назад?

VII. Выберите предпочтительную фразу для ответа на звонок:

- 1) Да... 2) Вам кого? 3) Алло, кто это? 4) Здравствуйте, я вас слушаю.

VIII. Если по телефону спрашивают не Вас, а временно отсутствующего сотрудника, Вы обычно говорите:

- 1) Его нет, когда будет, не знаю.
- 2) Перезвоните часа через два.
- 3) И зачем он вам?
- 4) Он вышел. Ему что-нибудь передать? Кому он должен перезвонить? Могу я записать ваши координаты?

IX. На обращение клиента: «Это служба ремонта? У меня проблема с холодильником...» – Вы ответите...

- 1) Могу ли я вам помочь? 2) Чем я могу вам помочь? 3) Сомневаюсь, что мы сможем Вам помочь.
- 4) Не знаю, сможем ли мы Вам помочь.

X. Выберите самую подходящую фразу для завершения разговора:

- 1) Пока! 2) Приятно было вас слышать. Кажется, на сегодня мы решили все вопросы. Всего вам доброго.
- 3) Не думал, что общение с вами доставит такое наслаждение.
- 4) До скорой встречи!

3.2.3. Текущий контроль по разделу «Оптимизация процесса общения»

Типовые задания для оценки знаний Z_1, Z_4 , умений $У_1, У_4$

1. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость; б) принципиальность, беспрекословность; в) вежливость, тактичность;
- г) скромность, сдержанность.

2. Предупредительность — это:

- а) подбострастность; б) умение оказать небольшую услугу; в) льстивость;
- г) приветливость по отношению к старшему.

3. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость; б) дипломатичность; в) тактичность; г) предупредительность.

4. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

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

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны.

6. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) первых фраз во время беседы;
- в) установления контакта с партнером;
- г) все ответы верны.

7. *Признак открытости — это:*

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле.

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

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди;
- г) все ответы верны.

9. *Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:*

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
- в) прикрытие рта ладонью;
- г) все ответы верны.

10. *Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это:*

- а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание; г) приспособление.

11. *Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению!*

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

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

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.

13. *Комплимент, оценивает:*

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника;
- в) все ответы верны; г) все ответы неверны.

14. *Аргументы применяют с целью:*

- а) защиты своих взглядов и намерений; б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать; г) все ответы верны.

15. *Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:*

- а) с позиции говорящего (аргументирующего); б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы; г) все ответы верны.

16. *В основе законов аргументации и убеждения лежит:*

- а) принуждение; б) понимание; в) заинтересованность; г) все ответы верны.

17. *Сильные аргументы лучше приводить:*

- а) только в конце диалога; б) в середине диалога; в) в начале диалога; г) в начале и конце диалога.

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

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение информации собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера.

19. *Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:*

- а) многословие одного из партнеров; б) бестактность; в) неконтролируемость эмоционального состояния;
- г) все ответы верны.

20. *Конфликтная ситуация — это:*

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов; б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств; г) все ответы верны.

21. *Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.*

- а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом;
- б) обе стороны обладают одинаковой властью;
- в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;
- г) когда иного выбора нет и терять уже нечего.

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

- а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание; г) соперничество.

23. *Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:*
- а) правда на вашей стороне;
 - б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
 - в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
 - г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации.
24. *Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:*
- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
 - б) демонстрируйте свое превосходство;
 - в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
 - г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.
25. *Чего нельзя допускать в условиях конфликта:*
- а) преувеличивать свои заслуги;
 - б) обрушивать на партнера множество претензий;
 - в) исходить из добрых намерений партнера;
 - г) видеть все только со своей позиции.
26. *Проявление эмоций зависит:*
- а) от воспитания; б) от темперамента; в) от привычек; г) все ответы верны.
27. *Волевые действия проявляются в умении:*
- а) контролировать свои эмоции; б) сдерживать себя; в) проявлять терпение; г) все ответы верны.
28. *Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:*
- а) по вербальным средствам общения;
 - б) по невербальным средствам общения;
 - в) все ответы верны;
 - г) все ответы неверны.
29. *Что нельзя допускать в условиях конфликта?*
- а) преувеличивать свои заслуги;
 - б) обрушивать на партнера множество претензий;
 - в) исходить из добрых намерений партнера;
 - г) учитывать интересы партнера по общению.

3.2.4. Текущий контроль по разделу «Индивидуальное общение и работа с группой»

Типовые задания для оценки знаний Z_5, Z_6 , умений $У_5, У_6$

1. *Кем был впервые введен термин «этика»?*

- а) Цицероном; б) Архимедом; в) Аристотелем; г) Сократом?

2. *Этикет— это:*

- а) наука о морали; б) манера поведения; в) общая культура; г) система этических ценностей.

3. *Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:*

- а) женщины; б) мужчины; в) младшие по возрасту; г) младшие по положению (подчиненный).

4. *Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:*

- а) отличаются по размеру; б) не отличаются; в) отличаются по цвету; г) отличаются за счет «украшательств».

5. *Деловой протокол — это:*

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны.

6. *При удивлении:*

- а) брови подняты; б) глаза широко открыты; в) рот приоткрыт; г) все ответы верны.

7. *Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:*

- а) образование; б) социальный статус; в) внешний вид; г) манера поведения.

8. *Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:*

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от личных особенностей слушающего;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) все позиции верны.

9. *Количество и качество невербальных сигналов зависит от:*

- а) возраста; б) пола; в) типа темперамента; г) все ответы верны.

10. *Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:*

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;

- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).

11. *Груши и яблоки едят:*

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода;
- г) вначале очищают от кожуры, а затем разрезают.

12. *Ножом принято чистить:*

- а) мандарины; б) апельсины; в) все ответы верны; г) все ответы неверны.

13. *Куски сахара из сахарницы берут:*

- а) руками; б) щипчиками; в) чайной ложкой; г) все равно как.

14. *Салфетку за столом принято:*

- а) повязывать вокруг шеи; б) засовывать за воротник; в) раскладывать на груди; г) класть на колени.

15. *По завершении трапезы вилку и нож следует положить:*

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки;
- в) на тарелку крест-накрест;
- г) на одну сторону тарелки.

16. *Хлеб с общей тарелки берут:*

- а) руками;
- б) вилкой, которую держат в правой руке;
- в) вилкой, которую держат в левой руке;
- г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.

17. *Что главное в подарке:*

- а) цена; б) искренность; в) намек; г) желание доставить радость?

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

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации.

19. *К видам общения относятся:*

- а) «контакт масок»; б) вербальное общение; в) ролевое общение; г) деловое общение.

20. *Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:*

- а) скрещенные ноги и руки; б) наклон головы; в) руки на бедрах; г) все ответы верны.

21. *Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.*

1. Склонность к переживанию, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений.
2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству.
3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость.
4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

22. *Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:*

- а) сангвиника; б) меланхолика; в) флегматика; г) холерика.

23. *Основой характера является:*

- а) воля; б) эмоции; в) способности. г) все ответы верны.

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

- а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание; г) соперничество.

3.2.5. Текущий контроль по разделу «Особенности делового общения в странах мира»

Типовые задания для оценки знаний Z_7 , умений $У_7$

1. *Психологическим приёмом вступления в деловой контакт является:*

- А) естественная, добрая, чуть презрительная улыбка
- Б) естественная, добрая, чуть ироническая улыбка
- В) естественная, добрая, чуть насмешливая улыбка
- Г) естественная, добрая, чуть сдержанная улыбка

2. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на...

- А) 2 зоны Б) 3 зоны В) 4 зоны Г) 5 зон

3. В деловом контакте необходимо...

- А) Примирить интересы, а не позиции
Б) *Примирить позиции, а не интересы*
В) Примирить и интересы, и позиции
Г) Примирить интересы и позиции невозможно

4. Переговоры различаются...

- А) По сфере деятельности
Б) По цели
В) По характеру взаимоотношений между сторонами
Г) *Все три ответа*

5. В рамках стратегии ведения переговоров важно знать:

- А) В какое время провести переговоры
Б) Какое количество человек должно участвовать
В) *Какой стиль взаимоотношений характерен для сторон*
Г) Какая должна быть форма одежды

6. Организуя место переговоров, что Вы предпочтёте?

- А) Стулья Б) Диваны В) Кресла Г) Не имеет значения

7. Целью диалога на различных этапах переговоров является:

- А) Диалог с целью отстаивания своей позиции
Б) Диалог с целью получения наибольшей выгоды
В) *Диалог с целью обсуждения способа решения проблемы, разрешения конфликта*
Г) Диалог с целью обезопасить себя

8. Вы не успели познакомить коллегу с иностранным специалистом до того, как сели за стол. Коллега хотел бы не откладывать знакомство. Вы:

- А) *Воздержитесь от этого, нужно познакомить в первый перерыв*
Б) Найдёте возможность познакомить их за столом
В) Можно познакомить сразу же без поиска возможности
Г) Можно вообще не знакомить, в перерыве познакомятся сами

9. На деловом приёме «ужин с рассадкой» из общего блюда Вы берёте кусок...

- А) Ближайший Б) Меньший В) Большой Г) Худший

10. В качестве участников конфликта выступают:

- А) Отдельные личности Б) Группы В) Организации Г) *Все три ответа*

11. Наиболее непредсказуемые, неуправляемые конфликты:

- А) Интеллектуальным Б) Мотивационным В) *Эмоциональным* Г) Рациональным

12. Правила делового этикета содержат в своей основе:

- А) Честность в деловых отношениях
Б) Умение принимать решения и способность их выполнять
В) Терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим
Г) *Все три ответа*

13. Признак, не относящийся к понятию «коллектив»:

- А) Общая социально значимая цель
Б) *Общая столовая*
В) Общая совместная деятельность для достижения поставленной цели
Г) Общий выборный руководящий орган

14. Деятельностное общение – это...

- А) Обмен знаниями
Б) Обмен предметами и продуктами деятельности
В) Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами и потребностями
Г) *Обмен действиями, операциями, умениями, навыками*

15. Деловой стиль в основном использует:

- А) Устную форму речи Б) *Письменную форму речи* В) Обе формы речи Г) только устную форму речи

16. Психологическим приёмом вступления в деловой контакт является:

- А) *установление зрительного контакта*
Б) установление обонятельного контакта
В) установление тактильного контакта
Г) установление слухового контакта

17. Способы общения – это...

- А) Информация, которая в индивидуальных контактах передаётся от одного живого существа другому
Б) Ради чего существо вступает в акт общения
В) *Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передаётся в процессе общения от одного существа другому*
Г) Взаимодействие между людьми

18. В деловом контакте предпочтительно использовать...

- А) Вопросы Б) Утверждения В) Категорические утверждения Г) Уточнения

19. В начале делового совещания необходимо сразу...

- А) Высказать одну из точек зрения
- Б) Объявить повестку дня
- В) решить спорные вопросы
- Г) *Согласовать правила работы*

20. Делегацию гостей следует посадить:

- А) Размещение гостей не играет роли в переговорах
- Б) *Лицом к двери*
- В) Спиной к двери
- Г) Предоставить гостям самим выбрать себе место

21. Планируя переговоры, какую последовательность Вы предложите?

- А) Встреча – Размещение – Переговоры – Отдых
- Б) Встреча – Переговоры – Размещение - Отдых
- В) *Встреча – Размещение – Отдых - Переговоры*
- Г) Встреча – Отдых - Переговоры – Размещение

22. Что является стратегией ведения переговоров?

- А) Стратегия бескомпромиссных решений
- Б) *Стратегия «взаимных компромиссов»*
- В) Стратегия доведения переговоров до конца
- Г) Стратегия получения прибыли

23. Деловой приём «ужин с рассадкой» проходит...

- А) с 19.00 до 21.00
- Б) с 17.00 до 20.00
- В) с 16.00 до 18.00
- Г) с 21.00 и позднее

4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Цель: определение уровня сформированности базовых знаний, умений, навыков по учебной дисциплине «Деловое общение»

1. Что не относится к формам делового общения:

- А) Беседа, переговоры
- Б) Собрание, совещание
- В) *Митинги, демонстрации*
- Г) Пресс – конференция, брифинг

2. Слово “этикет” обозначает:

- А) этичность и возможность самореализации личности;
- Б) манеру поведения в установленном порядке;
- В) *устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей.*

3. Деловой этикет – это:

- А) совокупность обычаев и традиций;
- Б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;
- В) форма общественного сознания;
- Г) *предрассудок.*

4. Выберите неверное утверждение. Беседаю:

- А) Будьте вежливы
- Б) *Помните о личном отношении к говорящему*
- В) Поддерживайте устойчивое внимание к говорящему
- Г) *Сосредоточьте взгляд на говорящем*

5. Верно ли, что принципом делового этикета:

- А) принцип гуманизма;
- Б) принцип целесообразности действий
- 1) верно А
- 2) верно Б
- 3) *верны оба суждения*
- 4) *оба суждения неверны*

6. Основными ценностями делового этикета являются:

- А) критичность в отношении человека;
- Б) *вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность;*
- В) *корпоративность.*

7. Закончите фразу: «В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: ...»:

- А) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение;
- Б) *чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение;*
- В) *чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.*

8. Манеры поведения на работе проявляются в:

- А) *сосредоточенности на самом себе;*
- Б) *утрированности, неестественности, искусственности поведения;*
- В) *естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде;*
- Г) *форме одежды.*

9. Если вам предстоит познакомить двух людей:

- А) обязательно представить хотя бы одного человека и можно уйти, предоставляя возможность наладить людям контакт;
- Б) можно просто сказать: «Познакомьтесь»;
- В) обязательно и представить: соблюсти порядок при представлении, назвать имя либо отчество, либо имя, отчество, фамилию, желательно упомянуть вид деятельности или род занятий.

10. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:

- А) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому;
- Б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе;
- В) тех, кто больше нравится представляющему.

11. При знакомстве следует держаться:

- А) уверенно, с достоинством; Б) скромно и робко; В) самоуверенно, нагло.

12. Согласно этикетным нормам не следует представлять:

- А) младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- Б) женщину – мужчине;
- В) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- Г) одного сотрудника – группе сотрудников.

13. Когда представляют мужчину:

- А) он должен встать;
- Б) он может встать или оставаться сидеть – по своему усмотрению;
- В) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу.

14. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку:

- А) тот, кого представляли; Б) мужчина – женщине, младший – старшему; В) тот, кому представляли.

15. Первыми приветствуют:

- А) младшие по возрасту, рангу – старшего; мужчина – женщину;
- Б) те, кто первыми заметили человека;
- В) все присутствующие – входящую в помещение женщину, собравшиеся – входящего.

16. Закончите фразу: “Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...”:

- А) опаздывающий – ожидающего; Б) старший – младшего; В) стоящий – проходящего;
- Г) находящийся в помещении – входящего.

17. Обращение «ты» допустимо:

- А) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку;
- Б) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге;
- В) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты».

18. В деловых отношениях между мужчиной и женщиной предложение о переходе на «ты» должно исходить:

- А) от женщины; Б) от мужчины; В) от любого.

19. Деловой этикет в ряде случаев отдает преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

- А) в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель;
- Б) женщину представляют мужчине, а не наоборот;
- В) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
- Г) мужчина уступает женщине дорогу.

20. Мужчина поднимается по лестнице:

- А) слева от женщины; Б) позади женщины; В) впереди женщины.

21. Мужчина спускается по лестнице:

- А) справа от женщины; Б) позади женщины; В) впереди женщины.

22. Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:

- А) между руководителями; Б) между коллегами; В) подчиненного к своему руководителю;
- Г) руководителя к подчиненному.

23. Выберите правильное утверждение:

- А) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»;
- Б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя;
- В) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им;
- Г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы.

24. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- А) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут;
- Б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников;
- В) совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего.

25. Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:

- А) вашего секретаря; Б) охранника вашей организации; В) уборщицу вашей организации; Г) рядового сотрудника;
- Д) любого, кого встретите; Е) руководителя вышестоящей структуры.

26. Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:

А) до 24 часов; Б) до 20 часов; В) до 22 часов; Г) до 18 часов.

27. Выберите правильную схему написания делового письма:

- А) интерес – внимание – действие – просьба;
- Б) просьба – интерес – внимание – действие;
- В) внимание – интерес – просьба – действие;
- Г) внимание – действие – просьба – интерес.

28. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:

- А) ответить на приглашение следует в течение 5 дней;
- Б) приглашение печатается на бумаге хорошего качества;
- В) украшательские элементы текста не уместны;
- Г) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки;
- Д) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30.

29. Подбирая себе гардероб, человек:

- А) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе;
- Б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»;
- В) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди.

30. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть:

- А) что-нибудь шикарное, главное – чтобы все ее запомнили;
- Б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм;
- В) повседневную одежду.

31. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:

- А) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре;
- Б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми);
- В) вечернее платье, шляпу, перчатки.

32. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характером он носит, тем:

- А) наряднее вам следует выглядеть; Б) проще должен быть ваш гардероб; В) ярче должен быть ваш гардероб.

33. На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:

- А) в повседневной одежде; Б) обязательно в костюме; В) Не принципиально в чем, обычно это важно для женщины.

34. На официальных приемах темный костюм и белая рубашка являются классическим вариантом для мужчин:

- А) да, это верно; Б) нет, на официальных приемах нужно быть во фраке или смокинге;
- В) нет, все зависит от модных тенденций.

35. Фрак обычно надевают:

- А) на праздник;
- Б) официальные, торжественные вечерние приемы, а также на балы, исключением являются дневные приемы;
- В) официальные торжественные приемы, а также на балы. В особо торжественных случаях – на дневные приемы, проходящие в закрытом помещении.

36. Смокинг предназначен:

- А) для вечерних неофициальных мероприятий;
- Б) дневных и вечерних неофициальных мероприятий;
- В) официальных вечерних мероприятий.

37. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

- А) всегда; Б) на мероприятиях, важных для вас; В) только на официальных мероприятиях.

38. Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:

- А) смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга;
- Б) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук;
- В) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полосу.

39. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

- А) костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке;
- Б) костюм темно-бордового или синего цвета; пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке;
- В) костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу.

40. На формальные встречи женщина может надевать:

- А) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы;

Б) костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей;
В) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани.

41. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

А) платье-костюм; Б) блузка в полоску; В) непокрытые лаком ногти; Г) отсутствие макияжа; Д) кейс; Е) плащ;
Ж) шляпа; З) босоножки; И) брючный костюм; К) брючный ремень.

42. Когда уместно приходиться на встречи в повседневной одежде?

А) всегда;
Б) только на неофициальные, неторжественные мероприятия;
В) когда нет возможности переодеться после работы.

43. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

А) должность сотрудника;
Б) служебный телефон;
В) домашний адрес сотрудника;
Г) фамилия, имя;
Д) название фирмы;
Е) почтовый адрес фирмы.

44. Визитная карточка фирмы не содержит:

А) полное официальное название фирмы;
Б) логотип;
В) почтовый адрес;
Г) адрес в Интернете;
Д) телефоны секретариата;
Е) банковские реквизиты;
Ж) направление деятельности фирмы.

45. Первый вручает свою визитную карточку:

А) младший по должности;
Б) старший по должности.

46. Числа до девяти включительно и приблизительные числа следует писать:

А) Словами Б) Цифрами В) Не имеет значения Г) И словами, и цифрами

47. Надписи на визитной карточке принято делать:

А) в правом верхнем углу;
Б) в левом верхнем углу;
В) в левом нижнем углу;
Г) в правом нижнем углу.

48. Не допускаются следующие сокращения слов в документах:

А) т.н. ; напр. ; т.о. ; т.г.
Б) з-д; хоз-во; пр-во; кол-во
В) р-н; м-во; чел-час; хоз-во
Г) м-во; кол-во; хоз-во; пр-во

49. Главным признаком делового общения является...

А) Ориентирование на достижение цели, конкретных задач
Б) Согласованность взаимодействия
В) Умение настоять на своём
Г) Вежливость и соблюдение этикета

50. Основными чертами официально - делового стиля является:

А) Сложность текста
Б) Объяснение всех вопросов
В) Подробность текста
Г) Лаконичность, краткость текста

Критерии оценки

«5» - за 90 – 100% выполненных заданий

«4» - за 70 – 80% правильно выполненных заданий

«3» - за 60% правильно выполненных заданий