

Департамент образования Белгородской области
ОГАПОУ «Алексеевский агротехнический техникум»

Фондоценочных средств

По учебной дисциплине ОП 01 « Основы деловой культуры»
Профессия 38.01.02 Продавец, контролёр-кассир

Фондооценочных средств по дисциплине

Организация разработчик: ОГАПОУ «Алексеевский агротехнический техникум»

Разработчик: Аксенова Зинаида Ивановна преподаватель ОГАПОУ «Алексеевский агротехнический техникум»

Одобрено на заседании ПЦК учетно – экономических дисциплин
ОГАПОУ «Алексеевский агротехнический техникум»

Протокол №__ от «__»__20__ г.

Председатель ПЦК учетно – экономических дисциплин _____ Т.П.Красноружская

Заместитель директора ОГАПОУ«Алексеевский агротехнический техникум»

_____ А.Е.Новиков

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.
2. Требования к результатам освоения дисциплины.
3. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины.
4. Кодификатор контрольных заданий.
5. Разработанные оценочные средства:
 - Текущий контроль (задания к текущему контролю и эталонные ответы)
 - Итоговый контроль (задания к текущему контролю)

Паспорт фонда оценочных средств

1. Общие положения

Промежуточный контроль освоения тем и разделов дисциплины проводится в форме тестирования, выполнения самостоятельных заданий: мини-проектов, презентаций, творческих работ, рефератов, сообщений. Итоговый контроль - в форме дифференцированного зачета

2. Требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины студент должен:

уметь:

- применять правила делового этикета;
- поддерживать деловую репутацию;
- соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
- пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- налаживать контакты с партнерами;
- организовывать рабочее место;

знать:

- этику деловых отношений;
- основы деловой культуры в устной и письменной форме;
- нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- основные правила этикета;
- основы психологии производственных отношений;
- основы управления и конфликтологии.

Общие компетенции:

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 её 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.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и правилами продажи товаров.

Профессиональные компетенции:

ПК 1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.

ПК2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку .

ПК3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.

ПК4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.

ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.

ПК2.2 Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.

ПК 2.3 Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.

ПК2.4 Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.

ПК 2.5 Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.

Личностные результаты освоения дисциплины

ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.

ЛР 4 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций;

ЛР7 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»;

ЛР 10 Личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.

ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

3. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения, тестирования, самостоятельной работы.

Формой аттестации по учебной дисциплине является *экзамен*

Критерии оценок:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных учреждений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 / 100	5	Отлично
80 / 89	4	Хорошо
70 / 79	3	Удовлетворительно
Менее 70	2	Не удовлетворительно

Предметом оценки освоения дисциплины являются умения и знания.

	Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
У1	Умения: применять правила делового этикета;	- устная проверка
У2	поддерживать деловую репутацию;	устная проверка; тестирование
У3	соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	устная проверка; тестирование
У4	пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	устная проверка; - подготовка сообщений. - тестирование
У5	выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой	устная проверка; тестирование
У6	профессиональной обстановке;	устная проверка;
У7	налаживать контакты с партнерами;	устная проверка; тестирование
У8	организовывать рабочее место;	устная проверка; тестирование
У9	организаций торговли;	- письменная проверка
З1	Знания: этику деловых отношений;	- устная проверка; - подготовка сообщений. - тестирование

32	требования к личной гигиене персонала.	-устная проверка - подготовка сообщений. -тестирование
3.2	основы деловой культуры в устной и письменной форме;	устная проверка -подготовка сообщений
3.3	нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	- устная проверка -подготовка сообщений
3.4	основные правила этикета;	устная проверка -подготовка сообщений -тестирование
3.5	основы психологии производственных отношений;	устная проверка -подготовка сообщений -тестирование
3.6	основы управления и конфликтологии.	- подготовка сообщений.

4. Кодификатор контрольных заданий.

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Форма контроля	Код контрольного задания
Тест	Тестирование, текущий контроль	1
Решение задач и проблемных ситуаций	Письменное задание	2
Подготовка докладов	Самостоятельная работа (доклад)	3
Устная проверка	Устный опрос	4
Письменное задание	Письменная проверка (контрольная работа)	5
Задание для подготовки сообщений	Самостоятельная работа	6

Формы контроля

Наименование разделов и тем	Форма контроля	Осваиваемые элементы компетенций
Тема 1. Научные основы деловой культуры	1,2,4	ОК 1-8 ПК 1.1.-ПК 1.4.
2. Корпоративная культура. Социально-психологические закономерности в деловом общении	1,2,4	ОК 1-8 ПК 1.1.-ПК 1.4.
3.Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения	1,2,4	ОК 1-8 ПК 1.1.-ПК 1.4.
4.Переговоры – важнейшая составная часть делового	1,2,4	ОК 1-8

общения		ПК 1.1.-ПК 1.4.
5. Этикет в практике деловых отношения	1,2,4	ОК 1-8 ПК 1.1.-ПК 1.4.
6. Ведение переговоров	1,2,4	ОК 1-8 ПК 1.1.-ПК 1.4.
7. Имидж делового человека	1,2,4	ОК 1-8 ПК 1.1.-ПК 1.4.

Задания для поведения текущего контроля

2. Комплект оценочных средств

Тест по теме №2

Вариант №1

1. Этика как наука существует:
 - a) более 20 веков;
 - b) более 10 веков;
 - c) с конца 18 века;
 - d) с IV века до нашей эры.

2. Этика — это наука:
 - a) которая изучает добродетели;
 - b) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
 - c) о морали, нравственности;
 - d) о нравах, обычаях.

3. Мораль — это:
 - a) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
 - b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
 - c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
 - d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

4. Социальные нормы — это:
 - a) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;

- b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

5. Права — это:

- a) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- c) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

6. Нормы общественных организаций — представляют собой:

- a) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
- b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- c) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- d) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

7. Основателем этики признаётся:

- a) Платон (428-328 до н.э.)
- b) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).
- c) Аристотель (384-322 до н.э.),
- d) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

8. Термин «этика» (ethica) впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:

- a) Платон (428-328 до н.э.)
- b) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).
- c) Аристотель (384-322 до н.э.),
- d) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

9. В истории развития этики как науки можно выделить:

- a) 3 этапа: античная этика, средневековая этика, современная этика.
- b) 2 этапа: античная этика, современная этика.
- c) 5 этапов: предэтика, античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.
- d) 4 этапа: античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.

10 Нравственность - термин:

- a. французский;
- b. китайский;
- c. русский.

Вариант №2

1. Добро и зло — это:

- a) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.
- b) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- c) наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное.

2. В этике справедливость — категория,

- a) означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло;
- b) специфически моральная категория;
- c) специфически правовая категория.

3. Долг представляет собой:

- a) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- b) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.
- c) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности

4. Совесть — это:

- a) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.
- b) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- c) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.
- d) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия

5. Ответственность — это:

- a) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.
- b) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- c) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.
- d) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

6. Достоинство — это:

- a) категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.
- b) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.
- c) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.
- d) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

7. Репутация — это:

- a) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.
- b) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- c) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.
- d) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

8 Право — это:

- a) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- b) необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.
- c) совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия

9. Мораль и право – это:

- a) необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.
- b) совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия
- c) выполняют единую социальную функцию – регулирование поведения людей в обществе.
- d) признание достоинства и ценности личности.

12. Этикет - это :

- a. религиозное учение;
- b. памятник древней этической мысли;
- c. культура поведения.

Тест к теме №3

Предконфликтная ситуация – это:

- + нарастание социальной напряженности между оппонентами – потенциальными участниками конфликта из-за возникших противоречий;
- использование угрозы как способа воздействия на оппонента при проведении переговоров;
- действие, которое направлено против кого-либо другого.

2.Тест. Стимулирование конфликта предполагает:

- + целенаправленные действия субъекта управления, направленные на возникновение конструктивного конфликта;
- умышленный срыв рабочего процесса в виде отказа или ненадлежащего исполнения своих обязанностей;

- настойчивую борьбу за свои интересы, противоречащие другим.

3. Предупреждение конфликта представляет собой:

+ действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;

- наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;

- мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

4. К этапам конфликта относятся:

+ предконфликтная ситуация; открытый конфликт с инцидентом, эскалацией и завершением; послеконфликтный период;

- возникновение противоречий, этап попыток снижения напряженности, нарастание противоречий, разрешение конфликта;

- инцидент, эскалация, примирение.

Тест - 5. Компромисс невозможен в конфликте:

+ ценностей;

- интересов;

- ресурсов.

6. Предметом конфликтологии являются:

+ закономерности появления и развития конфликтных противоречий, динамика и направления развития конфликтных ситуаций, способы и методы профилактики, решения и управления конфликтами;

- причины возникновения конфликтов в разных социальных сферах и способы их разрешения;

- предпосылки зарождения противоречий в различных социальных слоях общества, их профилактика и разрешение мирным путем.

7. Конфликтология как наука возникла, выделившись из наук:

+ социологии и психологии;

- философии и политологии;

- педагогики и культурологии.

8. Инцидент в конфликтологии – это:

+ формальный повод, позволяющий сторонам конфликта начать открытое противодействие;

- истинная причина возникновения непримиримых противоречий;

- отрицательное восприятие чьего-либо превосходства или успехов.

9. Объектом конфликтологии является:

+ социальный конфликт как специфический вид социального взаимодействия субъектов;

- межличностные конфликты сослуживцев в процессе трудовой деятельности;

- политические противоречия на разных уровнях власти, включая международные конфликты.

10. Тест. Первый этап становления конфликтологии характеризуется:

+ формированием и развитием знаний о природе, принципах и видах конфликтов;

- появлением конфликтологических теорий и частных концепций;

- изучением конфликта как самостоятельного явления.

11. Поднятие уровня взаимной осведомленности сторон – это функция конфликта:

+ информационная;

- профилактическая;

- сигнальная.

12. Что такое толерантность?

+ Отсутствие или довольно незначительная реакция сторон на конфликтогенный фактор;

- Рост недовольства, отрицательной психологической напряженности и деструктивных социальных связей;

- Недобросовестное использование открытой информации.

13. Что представляет собой авторитет?

- + Признание со стороны других людей влияния и значимости кого-либо;
- Субъект, который отличается особенно активными действиями;
- Человек, для которого интересы других выше собственных.

14. Разрыв отношений как знак протеста против поведения оппонента называется:

- + бойкотом;
- блефом;
- бунтом.

15. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:

- + дебаты;
- беседа;
- декларация.

16. Замораживание конфликта предполагает:

- + его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

17. Кризис в конфликтологии представляет собой:

- + точку степени нарастания остроты конфликта, при достижении которой ситуация кардинально меняется в сторону отступления либо применения силы;
- состояние эмоциональной разрядки;
- неадекватную эмоциональную реакцию на конфликтогенный фактор.

18. Возмездное поведение, адекватное причиненному вреду, - это:

- + месть;
- насилие;
- моббинг.

19. Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- + выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- обращение за помощью третьей стороны;
- обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений.

20. Ультиматум – это:

- + беспалляционное требование одной стороны конфликта к другой с угрозой применения радикальных мер разрешения спора при неисполнении этого требования;
- форма насилия, которой присущи особая жестокость и устрашение во имя достижения своих целей;
- готовность воспринимать будущие события максимально объективно.

Тест к теме №6

1 Назовите основные индикаторы успешности переговоров в условиях конфликта

- А) субъективные оценки переговоров и их результатов;
- Б) наличие итогового документа, в котором отражено соглашение сторон по решению проблемы;
- В) выполнение обеими сторона взяты на себя обязательств;
- Г) быстротечность переговоров.

2 Определите общие признаки переговоров

- А) это диалог как минимум двух сторон;
- Б) переговоры ведутся только в условиях конфликта;
- В) предметом обсуждения на переговорах является значимая для обеих сторон проблема;
- Г) участники переговоров абсолютно независимы друг от друга.

3 К переговорам обычно приступают, если:

- А) стороны заинтересованы в дружественных отношениях;
- Б) есть четкое правовое решение проблемы;
- В) баланс сил неравный;
- Г) отсутствует ясная и четкая регламентация для решения возникших проблем.

4 Основа любых переговоров – это:

- А) интересы;
- Б) коммуникации;
- В) общение;
- Г) ситуация.

5 Чтобы переговоры могли проходить эффективно, прежде всего нужно определить:

- А) инструменты;
- Б) решение;
- В) цель;
- Г) место.

6 К какой модели поведения в переговорном процессе относится следующее поведение: «Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы; стремится уйти от обсуждаемой проблемы, и изменить предмет обсуждения»?

- А) избегающий;
- Б) уступающий;
- В) отрицающий;
- Г) наступающий.

7 Сколько основных стратегий поведения в переговорном процессе выделяют исследователи?

- А) одна;
- Б) две;
- В) три;
- Г) четыре.

8 В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставиться основная цель – выигрыш за счет проигрыша оппонента?

- А) выигрыш – выигрыш;
- Б) выигрыш – проигрыш;
- В) проигрыш – проигрыш;
- Г) проигрыш – выигрыш.

9 В рамках какой стратегии в переговорном процессе ставится основная цель – уход от конфликта, уступая оппоненту?

- А) выигрыш – выигрыш;
- Б) выигрыш – проигрыш;
- В) проигрыш – проигрыш;
- Г) проигрыш – выигрыш.

10 Взаимозависимые переговоры предполагают:

- А) совпадение интересов партнеров;
- Б) слишком большое расхождение интересов;
- В) смешанные интересы партнеров;
- Г) все вышеперечисленное верно.

11 Если потенциальные участники переговоров не готовы к совместным действиям и решениям или считают их невыгодными или преждевременными, какая функция переговоров должна быть реализована прежде всего?

- А) совместное решение проблемы;
- Б) информационно-коммуникационная;
- В) функция регуляции;
- Г) функция отвлечения внимания.

12 Какая функция переговоров используется для того, чтобы не допустить выхода ситуации из-под контроля участников конфликта, особенно в наиболее острые моменты развития отношений?

- А) функция пропаганды;
- Б) функция проволочек;
- В) функция регуляции;
- Г) функция отвлечения внимания.

13 Какой этап ведения переговоров в мягком стиле заключается в объективном отображении сложившейся ситуации?

- А) вознаграждение;
- Б) описание;
- В) выражение;

Г) предложение.

14 Расставьте этапы метода мягкого критического замечания в порядке использования.

А) описание действий по предотвращению ошибки;

Б) похвала;

В) описание сути ошибки;

Г) выяснение причин ошибки.

15 В случае применения какого стиля ведения переговоров Вы настаиваете на своих требованиях, не идете на уступки?

А) мягкий стиль;

Б) жесткий стиль;

В) торговый стиль;

Г) сотруднический стиль.

16 Если в рамках острых конфликтных отношений необходимо снять непосредственную угрозу для компании или людей, это какой тип переговоров?

А) углубленные переговоры;

Б) пропагандистские переговоры;

В) проблемные переговоры;

Г) неотложные переговоры

17 Для какого подэтапа ведения переговоров характерно уточнение позиций, определение приоритетов сторон и понимание возможных путей решения проблемы?

А) обсуждение позиций;

Б) согласование интересов;

В) уточнение интересов и позиций;

Г) выработка договоренностей.

18 Какая форма разрешения конфликта двух сторон с помощью третьей стороны представляет особый вид переговорного процесса?

А) медиация;

Б) примирение;

В) социальное давление;

Г) компромисс.

19 Если стороны готовы удовлетворить хотя бы часть интересов друг друга при относительной равноценности шагов друг друга, такое решение называется:

А) асимметричным;

Б) компромиссным;

- В) обоюдно выгодным;
- Г) принципиально новым.

20 К каким барьерам восприятия относится комплекс психологических и социальных препятствий на пути адекватного восприятия интересов, позиций и идей сторон?

- А) психологические;
- Б) стереотипизации;
- В) барьеры восприятия;
- Г) барьеры искажения.

21 Как называется механизм искажения восприятия, при котором любые поступки противоположной стороны объясняются его злым умыслом?

- А) приписывающее искажение;
- Б) искажение восприятия действия;
- В) гипертрофированность восприятия;
- Г) искажение восприятия мотивов поведения.

22 Стиль ведения переговоров, при котором стороны действуя активно и самостоятельно, стараются добиваться осуществления собственных интересов без учета интересов других сторон, называется:

- А) сотрудничество;
- Б) позиционный торг;
- В) кооперативность;
- Г) конфронтация.

23 Тактика предоставления партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями называется:

- А) расстановка ложных акцентов;
- Б) «салями»;
- В) растущие требования;
- Г) двойное толкование.

24 Какие из перечисленных примеров относятся к технике прямого запроса информации?

- А) Вас интересует улучшение качества?
- Б) Какие сроки были бы оптимальными в этой ситуации?
- В) Можно ли конкретнее о...?
- Г) Каких фактов Вам не хватает для принятия решения?

25 Какой манипулятивной технике соответствует внешняя демонстрация готовности

к сотрудничеству, но отсутствует готовность взять на себя конкретные обязательства?

- А) иллюзия сотрудничества;
- Б) дезориентация;
- В) игра на нетерпеливости;
- Г) провоцирование защитной реакции.

Тест к теме №7

«ДЕЛОВОЙ ИМИДЖ»

1. Имидж в переводе с английского языка означает:

- а) впечатление б) образ в) оценка

2. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:

- а) синонимами б) четко взаимосвязанными понятиями в) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками

3. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:

- а) общие физические данные, мимика, среда обитания
- б) коммуникабельность, уровень нравственности
- в) А и Б

4. Формирование делового имиджа следует начинать с ...

- а) создания имидж-портрета
- б) выбора стратегии
- в) формулирования имиджевых целей

5. Чему должна соответствовать рабочая одежда?

- а) внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании) б) интересам, нормам и вкусам клиентов организации в) времени года
- б. Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными

группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...

а) формирования целевого имиджа б) формирования универсального имиджа в) «креативный взрыв»

7. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...

а) строгой и элегантной б) дорогой и модной в) яркой и стильной

8. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:

а) трёх б) четырёх в) двух

9. Вербальным элементом имиджа является ...

а) речь б) одежда в) почерк

10. Дресс-код – это ...

а) форма одежды, требуемая во время посещения определенных мероприятий, заведений и организаций

б) иностранная забава в) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

Тесты к дифференцированному зачету

Вариант -1

1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:

а) этикой;

б)

моралью;

в) нравственностью.

2. Какие элементы входят в структуру этики?

а) нравы – обычай - мораль;

б) история этики – теория морали - прикладная этика;

в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира при помощи символов.

4. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

5. Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

6. Гуманистическая этика ...

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

7. Авторитарная этика ...

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой

8. Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

9. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;
- г) логики;

10. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

14. Конфликт – это:

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

15. Противоборство – это:

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

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

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

17. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

18. Причина конфликта – это:

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

19. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

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

20. Образ конфликтной ситуации – это:

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

21. Инцидент – это:

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

д) необходимое условие конфликта.

22. Стороны конфликта – это:

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

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

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

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

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процесс взаимодействия
- г) личном плане

25. Специфической особенностью делового общения является...

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

Вариант -2

1. Деловой этикет включает в себя группы правил

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

2. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

3. Служебные контакты должны строиться на...

- а) партнерских началах
- б) взаимном интересе
- в) личной выгоде
- г) корыстном интересе

4. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) грубости и резкости
- г) конфликтности, возбудимости

5. Важным элементом деловой беседы является умение...

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

6. Наиболее распространенной формой делового общения является...

- а) монолог
- б) общение группой
- в) диалоговое общение
- г) молчание

7. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а) краткость (лаконичность) изложения
- б) длительность общения
- в) четкость изложения
- г) жесткость в разговоре

8. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) неререфлексивной

9. Деловые беседы часто проходят...

- а) на улице
- б) в формальной обстановке
- в) в общественном транспорте
- г) в неформальной обстановке

10. Деловая беседа может...

- а) предварять переговоры
- б) вредить переговорам
- в) быть их составной частью
- г) способствовать конфликтной ситуации

11. Общение всегда есть диалог

- а) одного человека с другим
- б) наедине с собой
- в) человека с машиной
- г) технических устройств

12. Профессиональное общение руководителя зависит от...

- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- б) установок и ценностей руководителя
- в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- г) все ответы верны

13. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

- а) вышестоящее руководство
- б) работники
- в) партнеры
- г) организация в целом

14. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- а) персоналом
- б) высшим руководством
- в) подрядчиками
- г) клиентами

15. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

- а) противоположных
- б) конфликтных
- в) любовных
- г) нестандартных

16. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

- а) организация и коррекция деятельности работников
- б) мотивирование деятельности подчиненных
- в) обеспечение представительства группы
- г) все ответы верны

17. Выход из конфликта предполагает –

- а) эскалацию конфликта
- б) игнорирование ситуации
- в) определение причины конфликта
- г) поиск путей решения конфликта

18. Деловая беседа...

- а) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
- б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
- в) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
- г) отличается разнообразием обсуждаемых тем

19. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:

- а) своему коллективу
- б) делу
- в) политике
- г) искусству

20. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- а) умению спорить
- б) способности к общению
- в) внешнему виду
- г) невнимательности к говорящему

21. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:

- а) собеседование должно начаться в назначенное время
- б) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
- в) приглашенный должен опоздать на встречу
- г) секретарь не должен быть в курсе дела

22. Обмен информации между людьми – это ...

- а) перцептивная сторона общения;
- б) коммуникативная сторона общения;
- в) интерактивная сторона общения

23. Организация взаимодействия между людьми – это ...

- а) перцептивная сторона общения;
- б) коммуникативная сторона общения;
- в) интерактивная сторона общения

24. Процесс восприятия друг друга партнерами – это ...

- а) перцептивная сторона общения;
- б) коммуникативная сторона общения;
- в) интерактивная сторона общения

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

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процессе взаимодействия
- г) личном плане

Вариант -3

1. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

2. Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира припомощи символов.

4. Интонация – это ...

- а) система слов, выражений и правил их соединения;
- б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;
- в) поза, взгляд собеседника

5. Язык – это ...

- а) система слов, выражений и правил их соединения;
- б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;

в) поза, взгляд собеседника

6. Мимика – это ...

- а) система слов, выражений и правил их соединения;
- б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;
- в) поза, взгляд собеседника

7. Процесс двустороннего обмена информацией – это ...

- а) тактика общения;
- б) коммуникативная компетентность;
- в) коммуникация

8. Реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии – это ...

- а) тактика общения;
- б) коммуникативная компетентность;
- в) коммуникация

9. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми – это ...

- а) тактика общения;
- б) коммуникативная компетентность;
- в) коммуникация

10. «Контакт масок» – это вид общения, при котором ...

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

11. Формально-ролевое общение – это вид общения, при котором ...

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

12. Примитивное общение – это вид общения, при котором ...

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

13. Манипулятивное общение – это вид общения, при котором ...

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

14. Деловое общение – это вид общения, при котором ...

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

15. Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

16. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?

- 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) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

17. Коммуникативная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

18. Перцептивная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

19. Интерактивная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

20. Система слов, выражений и правил их соединения – это ...

- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика

21. Эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе – это ...

- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика

22. Поза, взгляд собеседника – это ...

- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика

23. Коммуникация – это ...

- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией

24. Тактика общения – это ...

- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией

25. Коммуникативная компетентность – это ...

- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией

Вариант – 4

1. Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

2. Гуманистическая этика ...

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

3. Авторитарная этика ...

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой

4. Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

5. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;
- г) логики;

6. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

7. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

9. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

10. Конфликт – это:

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

11. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;

- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

12. Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

13. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?

- 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) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

14. Коммуникативная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

15. Перцептивная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

16. Интерактивная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

17. Система слов, выражений и правил их соединения – это ...

- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика

18. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия,

направленный на выяснение отношений;

- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

19. Причина конфликта – это:

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

20. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

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

21. Образ конфликтной ситуации – это:

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

22. Инцидент – это:

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

23. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

24. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по – разному проявляются в отношении к:

- а) своему коллективу
- б) делу
- в) политике
- г) искусству

25. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

- а) умению спорить
- б) способности к общению
- в) внешнему виду
- г) невнимательности к говорящему

Ключи к итоговым тестам вариант № 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
а	в	а	а	в	в	в	а	б	а	г	а	г	д	д	в	б	в	в	д	а	а	б	а	б

Ключи к итоговым тестам вариант № 2

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
а,б	г	а	а,б	в	в	а,в	б	г	в	а	г	г	а	б	а	а	в	б	б	а	б	в	а	а

Ключи к итоговым тестам вариант № 3

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	
а	в	а	б	а	в	в	а	б	а	в	б	в	а	б	б	а	в	б	б	а	в	в	в	б	а

Ключи к итоговым тестам вариант № 4

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
в	в	в	а	б	а	г	а	г	д	д	б	б	а	в	б	б	б	в	в	д	а	а	б	б

Основная литература:

1. Шеламова Г.М., - Деловая культура и психология общения
М: ПрофОбрИздат, «2014» г.

https://urkik.ru/f/shelamova-gm-delovaya-kultura-i-psihologiya-obscheniya_b96d993a7c1.pdf

Дополнительная литература:

- 1. Линчевский Э.Э. – Социальная психология торговли.
М: Экономика**
- 2. Кольцова И.Н. – Покупателям о правилах торговли.
М: Экономика**

