

Учебная дисциплина
Основы деловой культуры

Методические указания для студентов группы №11 38.01.02 Продавец, контролер – кассир.
Преподаватель: ТабанакOVA О.Н., olga.tabanakova@yandex.ru

1. Рабочая программа учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 2.2. Конфликты и их разрешение, 13ч.	Содержание		2	
	30	П.Р.№11. «Кодекс поведения в конфликте». Поведение продавца в конфликте с покупателем.	1	2
	31	Контрольная работа.	1	2
	32	Дифференцированный зачет	1	

2. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

Инструкция по выполнению

1. Внимательно изучите задание.
2. Воспользуйтесь предлагаемой литературой
3. Выполненное задание отправить на электронную почту до 30.04.2020г.

Литература:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для начального профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.
2. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. Учебник для начального профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.

Электронные ресурсы

1. Аверина Е.В. Этика делового общения. Видеокурс. 18 уроков по 45 минут.
2. Информационно-справочные материалы «Товароведение» [Электронный ресурс], Форма доступа: <http://znaytovar.ru>

Тема 30. Тренинг «Кодекс поведения в конфликте». Поведение продавца в конфликте с покупателем.

Задание 1. Пройти тест «Конфликтная ли вы личность?»

Тест позволяет оценить степень вашей конфликтности или тактичности.

ИНСТРУКЦИЯ

Выберите один из трех предложенных вариантов ответа - "а", "б" или "в".

ОПРОСНИК

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете?

а) избегаете вмешиваться в ссору;

- б) можете вмешаться: встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) вы спорите со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

- а) считая, что и вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто высказываете свое негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:

- а) выскажитесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;
- в) станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки.

7. Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорите, что эта вещь безвкусна;
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого.

8. Вы встретили детей, которые курят. Как вы реагируете:

- а) думаете: "Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных озорников?";
- б) делаете им замечание;
- в) если бы это было в общественном месте, то вы бы их отчитали.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в таком случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;
- б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму;
- в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха.

Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню.

Возмущает ли вас это:

- а) да, но если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;
- б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале (уборщицах, официантках).

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком (младшей сестрой и т.п.) и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку:

- а) нет;
- б) разумеется, признаете;
- в) какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что были неправы?

ПОДВЕДИТЕ ИТОГИ

Используя ключ, подсчитайте количество баллов. Каждый вариант ответа имеет свою оценку:

ответ "а" - 4 балла; ответ "б" - 2 балла; ответ "в" - 0 баллов. Подсчитайте сумму набранных очков и, оцените свой результат.

30-44 балла.

Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Когда же вам приходится вступить в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

15-29 баллов.

О вас говорят, что вы слишком принципиальная или даже конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения, и за это вас уважают.

10-14 баллов.

Вы ищете поводов для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если неправы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандальить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Задание 2: Изучите теоретический материал.

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

Шестнадцать правил:

1. Дайте партнеру «выпустить пар».

Если он раздражен и агрессивен, то нужно помочь ему снизить внутреннее напряжение. Пока это не случится, договориться с ним трудно или невозможно.

Во время его «взрыва» следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно. Он — страдающий человек, независимо от того, кто он. Если человек агрессивен, значит, он переполнен отрицательными эмоциями. В хорошем настроении люди не кидаются друг на друга.

Наилучший прием в эти минуты — представить, что вокруг тебя есть оболочка (аура), через которую не проходят стрелы агрессии. Ты изолирован, как в защитном коконе. Немного воображения, и этот прием срабатывает.

2. Потребуйте от него спокойно обосновать претензии.

Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства: Людям свойственно путать факты и эмоции. Поэтому эмоции отмечайте вопросами: «То, что вы говорите, относится к фактам или мнению, догадке?»

3. Сбивайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите доверительно у конфликтующего партнера совета. Задайте неожиданный вопрос, совсем о другом, но значимом для него. Напомните о том, что вас связывало в прошлом. Сделайте комплимент («В гневе вы еще красивее... Ваш гнев гораздо меньше, чем я ожидал, вы так хладнокровны в острой ситуации...»). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) потерял слишком много.

Главное, чтобы ваши просьбы, воспоминания, комплименты переключали сознание разъяренного партнера с отрицательных эмоций на положительные.

4. Не давайте ему отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах.

Не говорите: «Вы меня обманываете», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

Не говорите: «Вы — грубый человек», лучше скажите: «Я очень огорчен тем, как вы со мной разговариваете».

5. Попросите сформулировать желаемый конечный результат и проблему как цепь препятствий.

Проблема — это то, что надо решать. Отношение к человеку — это фон или условия, в которых приходится решать. Неприязненное отношение к клиенту или партнеру могут заставить вас не захотеть решать. А вот этого делать нельзя! Не позволяйте эмоциям управлять вами! Определите вместе с ним проблему и сосредоточьтесь на ней.

6. Предложите клиенту высказать свои соображения по разрешению возникшей проблемы и свои варианты решения.

Не ищите виновных и не объясняйте создавшееся положение, ищите выход из него. Не останавливайтесь на первом приемлемом варианте, а создавайте спектр вариантов. Потом из него выберите лучший. При поиске путей решения помните, что следует искать взаимоприемлемые варианты решения. Вы и клиент должны быть удовлетворены взаимно. И вы оба должны стать победителями, а не победителем и побежденным.

Если не можете договориться о чем-то, то ищите объективную меру для соглашения (нормативы, закон, факты, существующие положения, инструкции и т. д.).

7. В любом случае дайте партнеру «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе распускаться и отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Он этого не простит, даже если и уступит нажиму. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Вы уже дважды не выполнили свое обещание», но нельзя говорить: «Вы — необязательный человек».

8. Отражайте как эхо смысл его высказываний и претензий.

Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я вас понял?», «Вы хотели сказать...?», «Позвольте я перескажу, чтобы убедиться, правильно ли я вас понял или нет». Эта тактика устраняет недоразумения, и, кроме того, она демонстрирует внимание к человеку. А это тоже уменьшает его агрессию.

9. Держитесь как на острие ножа в позиции «на равных». Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху — «родительская» или снизу — «детская») неэффективны.

Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных — «взрослая»). Она удерживает и партнера от агрессии, помогает обоим не «потерять свое лицо».

10. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает оппонента, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

11. Ничего не надо доказывать.

В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать, даже силой. Отрицательные эмоциональные воздействия блокируют способность понимать, учитывать и соглашаться с «врагом». Работа мысли останавливается. Если человек не думает, рациональная часть мозга выключается, незачем и пытаться что-то доказывать. Это — бесполезное, пустое занятие.

12. Замолчите первым.

Если так уж получилось, что вы потеряли контроль над собой и не заметили, как вас втянули в конфликт, попытайтесь сделать единственное — замолчите. Не от «противника» требуйте: «Замолчите!.. Прекратите!», а от себя! Добиться этого легче всего.

Ваше молчание позволяет выйти из ссоры и прекратить ее. В любом конфликте участвуют обычно две стороны, а если одна исчезла — с кем ссориться?

Если же ни один из участников не склонен замолчать, то обоих очень быстро захватывает отрицательное эмоциональное возбуждение. Напряжение стремительно возрастает. В таком «диалоге» взаимные реакции участников только подливают масла в огонь. Чтобы погасить это возбуждение, нужно убрать то, что его разжигает.

Молчание не должно быть обидным для партнера. Если же оно окрашено издевкой, злорадством или вызовом, оно может подействовать, как красная тряпка на быка. Чтобы скандал прекратился, нужно молчанием игнорировать сам факт ссоры, отрицательное возбуждение партнера, как если бы ничего этого не было.

13. Не характеризуйте состояние оппонента.

Всячески избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «Ну вот, полез в бутылку!... А чего ты нервничаешь, чего злишься?... Чего ты бесишься?». Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

14. Уходя, не хлопайте дверью.

Ссору можно прекратить, если спокойно и без всяких слов выйти из комнаты. Но если при этом хлопнуть дверью или перед уходом сказать что-то обидное, можно вызвать эффект страшной, разрушительной силы. Известны трагические случаи, вызванные именно оскорбительным словом «под занавес».

15. Говори, когда партнер остыл.

Если вы замолчали и партнер расценил отказ от ссоры как капитуляцию, лучше не опровергать этого. Держите паузу, пока он не остынет. Позиция отказавшегося от ссоры должна исключать полностью что бы то ни было обидное и оскорбительное для партнера. Побеждает не тот, кто оставляет за собой последний разящий выпад, а тот, кто сумеет остановить конфликт вначале, не даст ему разгона.

16. Независимо от результата разрешения противоречия старайтесь не разрушить отношения.

Выразите свое уважение и расположение клиенту и выскажите соглашение по поводу возникших трудностей. И если вы сохраните отношения и дадите клиенту «сохранить свое лицо», вы не потеряете его как будущего клиента или партнера. Найти нового, надежного, неконфликтного — тоже задача не из легких в условиях конкуренции.

Задание 3: Изучите предложенные ситуации и используя теоретический материал продолжите диалог, чтобы избежать конфликтную ситуацию.

Ситуация 1. Покупательнице понравилась шаль в художественно оформленной витрине. Продавец предлагает другую шаль.

- Я хочу именно эту, - настаивает покупательница.
- Вообще-то мы с витрины не снимаем, - отвечает продавец, - вы хотите, чтобы я раскомплектовала витрину?
- Я буду жаловаться на вас, я покупатель, а покупатель всегда прав!
- Жалобной книги нет!

Ситуация 2. Покупатель возвращается к кассе и заявляет: «Вы меня обсчитали!» Кассир, используя элементы профессионального поведения и не обращая внимания на резкий тон, перефразирует претензию: «Вы полагаете, что я ошиблась? Давайте проверим, может быть это вы не весь товар представили на кассу, я сейчас охрану позову».

Ситуация 3. Ходит ко мне один пенсионер раза два в неделю и спрашивает: «Когда будут в продаже водопроводные краны?» Я ему отвечаю: «К сожалению, у нас в продаже водопроводных кранов не бывает, они продаются в магазине «Бытовая техника». И адрес ему сообщаю. А на следующей неделе «мой» покупатель опять перед прилавком и опять вопрос: «Когда же будут в продаже водопроводные краны?»

Критерии оценки:

Оценка «5» ставится в том случае, если студент:

- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий, использует специальную терминологию дисциплины, правильно и аккуратно выполнены все записи.

Оценка «4» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя, сделаны незначительные ошибки, затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «3» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;
- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки, умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму, по работе допущены ошибки;

Оценка «2» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена, допущены грубые ошибки, либо вообще отсутствует;
- на контрольные вопросы не даны ответы.

Тема 31. Контрольная работа

Задание: составить доклад на тему «Конфликт. Способы разрешения конфликтов в профессиональной деятельности»

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам; - реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата.

1. Титульный лист

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
Иркутской области
«Байкальский техникум отраслевых технологий и
сервиса»
(ГАПОУ БТОТиС)

РЕФЕРАТ

по учебной дисциплине
Основы деловой культуры

Тема: _____

Выполнил (а):
Ф.И. _____
Группа № ____

год

2. Оглавление.

3. Текст реферата

а) Введение - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.

б) Основная часть - это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст. в)

Заключение - данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в заключении можно обозначить проблемы, которые "высветились" в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

4. **Список источников и литературы.** В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников, из

них хотя бы один – на иностранном языке (английском или французском). Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается.

Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата.

Объем работы должен быть, как правило, не менее 3 и не более 15 страниц. Работа должна выполняться через одинарный интервал 14 шрифтом, размеры оставляемых полей: левое - 25 мм, правое - 15 мм, нижнее - 20 мм, верхнее - 20 мм. Страницы должны быть пронумерованы. Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно трем интервалам. Фразы, начинающиеся с "красной" строки, печатаются с абзацным отступом от начала строки, равным 1 см. При цитировании необходимо соблюдать следующие правила: текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла; каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов.

Критерии оценивания:

Оценивая реферат, преподаватель обращает внимание на:

- соответствие содержания выбранной теме;
 - отсутствие в тексте отступлений от темы;
 - соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснованна;
 - умение работать с научной литературой
 - вычленять проблему из контекста;
 - умение логически мыслить;
 - культуру письменной речи;
 - умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
 - умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
 - способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
 - соблюдение объема работы;
 - аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.
- Реферат должен быть сдан для проверки в установленный срок. Способы разрешения конфликтов

Тема 32. Дифференцированный зачет

Инструкция

Время выполнения задания - 45 минут;

Максимальное количество баллов -50.

Внимательно прочитайте задание;

Выполните задание согласно требованиям;

Выполняйте задания аккуратно.

Не допускайте исправлений.

Используйте полученные знания по предмету.

1.Общение-это...

- 1) планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций;
- 2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;
- 3) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков.

2. Социальный интеллект-это...

- 1) способность понимать вещи и предметы материального мира и производить с ними какие-либо действия;
- 2) определенный уровень развития мыслительной деятельности человека, обеспечивающий возможность приобретать все новые знания и эффективно использовать их в ходе жизнедеятельности;
- 3) способность понимать людей и взаимодействовать с ними.

3. Психологические приёмы в деловом общении:

- 1) произнесение вслух имени и отчества собеседника;
- 2) регулярное перебивание собеседника;
- 3) доброе и приятное выражение лица.

4. Вербальное средство общения: 1) интонация; 2) мимика; 3) речь.

5. Функции общения: 1) социальная; 2) креативная; 3) экспрессивная.

6. Характерные признаки «открытой» позы: 1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;- 2) сидя ноги вытянуты; - 3) руки скрещены на груди.

7. Эффективный метод воздействия на клиента в сфере обслуживания:

- 1) внушение;
- 2) принуждение;
- 3) убеждение.

8. Личность в психологии понимается как:

- 1) особая неизменная духовная сущность, как «целиком психическое существо»;
- 2) активный индивид, взрослый, психически здоровый человек;
- 3) индивид, субъект социальных отношений, исторического процесса и сознательной деятельности.

9. Волевыми качествами личности являются:

- 1) доброта, находчивость, экстравагантность, интеллектуальность, страстность, инертность, общительность;
- 2) целеустремленность, настойчивость, выдержка, решительность, организованность, исполнительность, самообладание;
- 3) честность, уравновешенность, оптимизм, импульсивность, остроумие, одаренность.

10. Характер в психологии понимается как:

- 1) индивидуальное сочетание устойчивых психических особенностей человека, обеспечивающий типичный для данного человека способ поведения;
- 2) набор определенных черт и особенностей личности;
- 3) сплав результатов воспитания и индивидуального своеобразия личности.

11. Потребность-это:

- 1) основной источник активности человека и животных;
- 2) внутреннее состояние нужды, выражающее зависимость от конкретных условий существования;
- 3) один из защитных механизмов, посредством которого человек избавляется от переживаний.

12. В психологии память понимается как:

- 1) психическая деятельность, направленная на закрепление в памяти новой информации;
- 2) психический процесс, заключающийся в воспроизведении закрепленного ранее;
- 3) психический познавательный опосредованный процесс, заключающийся в закреплении, сохранении, последующем забывании и воспроизведении прошлого опыта личности.

- 13. Какие из перечисленных свойств личности являются профессиональными составляющими ее сформированности?** 1) грамотность, самостоятельность; 2) активность, коммуникабельность; 3) воспитанность, образованность.
- 14. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «страсть»:**
- 1) длительное эмоциональное состояние, окрашивающее мысли, действия и поведение человека;
- 2) выражение в переживании отношения человека к окружающей действительности и к самому себе;
- 3) яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение.
- 15. Выберите те из определений, которое по смыслу соответствует понятию «меланхолик»:**
- 1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;
- 2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;
- 3) энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.
- 16. Особая форма активности, проявляемая в целенаправленной деятельности, это...:**
- 1) чувства; 2) воля; 3) аффект.
- 17. Психический процесс наиболее простого вида, состоящий в отражении отдельных свойств и предметов материального вида, а также внутреннего состояния организма при непосредственном воздействии организма на органы чувств, это...:**
- 1) ощущения; 2) память; 3) воображение.
- 18. Конфликтоген - это слова, действия (бездействия), которые:**
- 1) способствуют возникновению конфликта;
- 2) препятствуют возникновению конфликта; 3) помогают разрешить конфликт.
- 19. Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «внутриличностный конфликт»:**
- 1) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов;
- 2) столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению;
- 3) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- 20. Конфликтная ситуация - это...:**
- 1) стечение обстоятельств; 2) накопившиеся противоречия;
- 3) открытое противостояние интересов.
- 21. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу подходит к понятию «мораль»:**
- 1) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;
- 2) осмысление ценности не только самого себя, но и других;
- 3) наука изучающая нравственность.
- 22. Этикет - это ...:** 1) наука о морали; 2) манера поведения; 3) общая культура.
- 23. Поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил - это ...:**
- 1) манеры; 2) культура поведения; 3) моральные нормы и правила.
- 24. Какие этические принципы и нравственные категории следует признавать ключевыми для сферы обслуживания:** 1) склонность к риску;
- 2) честность и порядочность по отношению к окружающим;
- 3) способность доминировать над другими людьми.
- 25. Основными элементами техники речи является:**

- 1) доходчивость, выразительность, логичность построения речи;
- 2) темп, модуляция голоса, ритм, дикция; 3) плачь, смех, кашель, вздохи, паузы.

26. Умение удачно сочетать различные элементы в своем внешнем виде - это ...:

- 1) показатель этики; 2) показатель уровня культуры; 3) эстетический вкус.

27. Процесс, возникающий при межличностном взаимодействии на основе естественного общения и протекающий в форме восприятия и понимания одним человеком другого, – это...: 1) коммуникация; 2) обратная связь; 3) социальная перцепция.

28. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:

- 1) жестикуляция и позы; 2) мимика и пантомимика; 3) человеческая речь.

29. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- 1) кооперация; 2) конкуренция; 3) корпорация.

30. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «темпераменту»:

- 1) ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминания;
- 2) динамическая характеристика психической личности;
- 3) ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к рискованным действиям.

31. Основное профессиональное качество повара-кондитера - это...:

- 1) внимательность; 2) приветливость; 3) общительность.

32. Основные принципы речевого воздействия на аудиторию:

- 1) любезность, результативность, красноречивость;
- 2) доступность, интенсивность, экспрессивность;
- 3) содержательность, грамотность, наглядность.

33. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует понятию «личная культура руководителя»:

- 1) уровень квалификации, эстетическое воспитание, личная гигиена и внешний вид, форма обращения к подчиненным;
- 2) уровень работы с документацией, профессиональные качества, индивидуально - психологические свойства руководителя;
- 3) уровень владения культурой речи и проведения массовых мероприятий.

34. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу соответствует «демократическому стилю управления»:

- 1) стиль деятельности руководителя, наиболее подходящий для формирования командных взаимоотношений, формирует доброжелательность и открытость взаимоотношений между руководителем и подчиненным;
- 2) стиль деятельности руководителя, в основе которого лежит абсолютное и полное отрицание коллективных методов принятия решений;
- 3) стиль деятельности руководителя, при котором характерно невмешательство руководства в дела коллектива, отсутствие инициативы, соглашение с любым мнением подчиненных.

35. Профессиональными моральными нормами были и остаются:

- 1) нечестность, невнимательность, неуступчивость;
- 2) организованность, ответственность, аккуратность.
- 3) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение

36. Что относится к формам проявления эмоций? Неверный ответ зачеркни карандашом!

- а) аффект; б) стыд; в) стресс; г) тревога; д) настроение; е) страх; ж) страсть.

37. Человек появляется на свет: 1) с общими способностями; 2) с задатками; 3) со специальными способностями.

38. Эстетика - это наука:

- 1) о добре и зле, 2) о правилах поведения и общения; 3) о мире прекрасного.

39. К эмоциональным состояниям личности относятся:

1) мечта, ощущения; 2) стыд, презрение, радость; 3) восприятие.

40. Стратегии поведения в конфликте - это...:

1) доминирование, провоцирование; 2) избегание, соперничество; 3) аргументация, оправдание

41. Создание своего делового имиджа - это ...: 1) показатель уровня образования человека;

2) показатель уровня культуры человека; 3) показатель уровня положения человека в обществе.

42. На формирование делового имиджа работника влияют следующие факторы:

1) уровень образования и самообразования, воспитание и уровень культуры человека;

2) мнение окружающих людей; 3) индивидуально - психологические особенности человека.

43. Для какого типа темперамента характерно неустойчивое, агрессивное настроение?

1) для сангвиника; 2) для холерика; 3) для флегматика.

44. Эмпатия – это...: 1) способ формирования образа другого человека;

2) способ уподобления себя другому человеку;

3) способ восприятия другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы.

45. Стремление выйти из конфликта, не решая его, это...:

1) соперничество 2) компромисс; 3) избегание.

46. Разрешить конфликт - это ...: 1) устранить конфликтную ситуацию и исчерпать инцидент;

2) не обращать внимания на конфликтующего партнера; 3) извиниться.

47. Конфликтоген - это ...: 1) стечение конфликтных обстоятельств;

2) слова, действия, либо бездействия, приводящие к конфликту;

3) конфликтная ситуация.

48. Кем был впервые введен термин «этика»? 1) Архимедом; 2) Аристотелем; 3) Сократом.

49. Невербальное средство общения: 1) интонация; 2) мимика; 3) речь.

50. Понятия «мода» и «стиль» соотносятся:

1) с этической культурой; 2) с эстетической культурой; 3) с организационной культурой.

«3» - за 60% (30 б.) правильно выполненных заданий,

«4» - за 70 - 80% (35-40 б) правильно выполненных заданий,

«5» - за 90 -100% (45-50 б) выполненных заданий.

Задания сдать до 30 апреля 2020 года на электронную почту olga.tabanakova@yandex.ru