

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

**РАССМОТРЕНО:**

Председатель ПЦК Ювелир

\_\_\_\_\_ Идрисова Е.В..  
подпись председателя ПЦК

«08» июня 2023 г

**Комплект  
контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине  
ОП.05 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

Программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих (ППССЗ)  
по профессии СПО  
54.01.02 Ювелир

г. Челябинск, 2023

Разработчик:

ГБПОУ «ЮУГК»

преподаватель

Разаманова З.Н.

преподаватель

Закирова Г.Ф.

Эксперт:

ООО «Золотой капитал»

(место работы)

директор

(занимаемая должность)

В.М. Карабицин

(инициалы, фамилия)

## Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств...	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы УД.....	9
1.2.1. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины .....	9
2. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы .....	9
3. Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний.....	9

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

### 1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств (ККОС) предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.07 Основы деловой культуры программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих (ППССЗ) по профессии СПО 54.01.02 Ювелир.

**Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:**

1. Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

Таблица 1.

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий)
1	2	3
ПК 1.1 Готовить материалы к ювелирной обработке	- использование рекомендаций по выбору материалов; - точность выбора материалов с учетом их формообразующих свойств; - обоснованность расчета материалов с учетом их формообразующих свойств;	Практические занятия (далее-ПЗ), внеаудиторная самостоятельная работа (далее-ВСР)
ПК 1.2 Выполнять операции по изготовлению ювелирных и художественных изделий из цветных драгоценных металлов	- соблюдение требованиям эталонного образца объекта дизайна или его отдельных элементов в макете, материале;	ПЗ, ВСР
ПК 1.3 Контролировать качество выполнения работ	-использование видов и способов изготовления конструкции изделия; -соответствие расчета и проверки конструкции изделия; -правильность анализа и рациональность выбора конструкции изделия с учетом технологии изготовления; -результативность рекомендаций по повышению технологичности изготовления изделия;	ПЗ, ВСР
ПК 2.1 Анализировать характеристики материала вставок	-составление технологических карт процесса изготовления изделий	ПЗ, ВСР
ПК 2.2 Выполнять операции огранки ювелирных вставок	- правильность выполнения операции огранки ювелирных вставок с учетом технологии;	ПЗ, ВСР
ПК2.3 Контролировать качество огранки	- правильность ведения и соблюдения контроля огранки;	ПЗ, ВСР
ПК3.1 Подготавливать детали	- соответствие подготовленных	ПЗ, ВСР

ювелирных изделий	деталей ювелирных изделий с учетом технологии изготовления;	
ПК 3.2 Подбирать инструменты и оборудование	- правильность и адекватность выбора соответствующих инструментов и оборудования;	ПЗ, ВСП
ПК 3.3 Монтировать вставки различными способами	- правильность и рациональность выбора способа установки вставки в ювелирные изделия с учетом технологии изготовления;	ПЗ, ВСП
ПК 3.4 Контролировать качество монтажа	- правильность ведения и соблюдения контроля выполненных работ по монтажу;	ПЗ, ВСП
ПК5.1 Планировать производство товаров и услуг	- обоснованность выявления и полнота анализа потребности в материалах; -точность определения показателей качества материалов и изделий;	ПЗ, ВСП
ПК5.2 Обеспечивать условия для производства товаров и услуг	– обоснованность выбора условий для производства товаров и услуг;	ПЗ, ВСП
ПК5.3 Оказывать услуги в области профессиональной деятельности и реализовывать готовую продукцию	- обоснованность выявления и полнота анализа потребности в материалах; -точность определения показателей качества в материалов и изделий;	ПЗ, ВСП
ПК5.4 Нести имущественную ответственность хозяйствующего субъекта	- правильность ведения и соблюдения контроля за сохранность материалов и изделий; - правильность утилизации непригодных материалов;	ПЗ, ВСП
ПК5.5 Вести документацию установленного образца	- точность и грамотность оформления технологической документации и технических чертежей;	ПЗ, ВСП
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	-обоснованность интереса к будущей профессии в процессе освоения образовательной программы, участия в НОУ, олимпиадах профессионального мастерства, фестивалях, конференциях;	ПЗ, ВСП
ОК 02. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	-обоснование выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области разработки технологических процессов и проектирования изделий; -соответствие эффективности и	ПЗ, ВСП

	качества выполнения профессиональных задач;	
ОК 03. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты	-правильность выбора при принятии решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;	ПЗ, ВСП
ОК 04. Осуществлять поиск и информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач	- результативность и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;	ПЗ, ВСП
ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- результативность использования навыков информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности;	ПЗ, ВСП
ОК 06. Работать в коллективе в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения;	ПЗ, ВСП
ОК 07. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)	-использование знаний и умений по технике безопасности проведения практических работ	ПЗ, ВСП

## 2. Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 2.

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
<b>Умения:</b>		
1.Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Соответствие осуществления профессионального общения соблюдениям норм и правил делового этикета	ПЗ, ВСП
2.Пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Правильность и результативность пользования простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ПЗ, ВСП
3.Передавать информацию устно и письменно с соблюдением требованиями культурной речи	Соответствие передаваемой информации требованиям культурной речи	ПЗ, ВСП

4.Принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Аргументированность отстаивания своей точки зрения в корректной форме	ПЗ, ВСР
5.Поддерживать деловую репутацию	Владение правилами поддержки деловой репутации	ПЗ, ВСР
6.Создавать и соблюдать имидж делового человека	Правильность соблюдения имиджа делового человека	ПЗ, ВСР
7. Организовывать рабочее место	Правильность организации рабочего места	ПЗ, ВСР
<b>Знания:</b>		
1.Правила делового общения	Точность знаний по правилам делового общения	Задание дифференцированного зачёта (далее-ДЗ)
2.Этические нормы взаимоотношения с коллегами, партнерами, клиентами	Точность знаний по этическим нормам взаимоотношения с коллегами, партнерами, клиентами	Задание ДЗ
3.Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведение беседы, убеждение, консультирование	Точность знаний по основным техникам и приемам общения	Задание ДЗ
4.Формы обращения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	Точность знаний по формам обращения, изложения просьб, выражения признательности, способам аргументации в производственных ситуациях	Задание ДЗ
5.Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, причёска, макияж, аксессуары и др.	Точность знаний по составляющим внешнего облика делового человека	Задание ДЗ
6.Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	Точность знаний по правилам организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	Задание ДЗ

## 1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

### 1.2.1. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины

Согласно рабочему учебному плану по профессии ФГОС СПО 54.01.02 Ювелир итоговый контроль по дисциплине ОП.05 «Основы деловой культуры» проводится в форме комплексного дифференцированного зачёта с учебной дисциплиной ОГСЭ.06 «Русский язык и культура речи». Промежуточный контроль освоения УД осуществляется в течение всего курса изучения дисциплины по тестовым заданиям, выполнение самостоятельной работы.

Итоговый контроль освоения УД осуществляется на комплексном дифференцированном зачёте. Условием допуска к промежуточной аттестации по

дисциплине является положительная текущая аттестация по УД. Предметом оценки освоения УД являются умения и знания.

## **2. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

### **2.1. Основные печатные издания**

1.Пушина ,Н. В., Бандура, Г. А., Седова, Н. А.  
Основы деловой культуры. Практикум: Учебное пособие для СПО  
Издательство "Лань" (СПО), 2023г

### **2.2. Электронные издания**

1.<https://infourok.ru/osnovy-delovoj-kultury-dlya-studentov-spo-5412302.html>

2.<https://eunivers.ru/upload/iblock/50a/qr42w15gtg9czaahqxhfmc1abjlz0qg1.pdf>

### **2.3. Дополнительные источники (при необходимости).**

1 Лавриненко В.Н., Чернышова Л.И., Кафтан В.В. Деловая культура. Учебник и практикум для СПО. М, «Юрайт», 2017г

## **3. Задания для оценки умений и усвоения знаний:**

### **3.1 Тестовые задания:**

#### **ТЕСТ 1: ОПРЕДЕЛЕНИЕ УРОВНЯ ВАШЕЙ ОБЩИТЕЛЬНОСТИ**

*–Коммуникабельность необходимое качество в общении. Проверьте, насколько развито оно у Вас и что Вам необходимо для совершенствования собственной техники общения. На вопросы отвечайте «да», «иногда» или «нет».*

1. Если Вам предстоит обычная или деловая встреча, выбивает ли Вас ее ожидание из «колеи»?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у Вас смущение неожиданное поручение выступить с докладом, сообщением в незнакомой до этого аудитории?
4. Если Вам предложат поехать по делам в город, в котором Вы никогда не бывали и не имеете никаких знакомых, приложите ли Вы максимум усилий, чтобы этого не сделать?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с малознакомыми людьми?
6. Раздражает ли Вас просьба незнакомца на улице показать ему дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос?
7. Считаете ли Вы, что людям разных поколений бывает трудно понять проблемы друг друга?
8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, взятые в долг несколько месяцев назад?
9. Если Вам в ресторане или кафе подадут явно недоброкачественное блюдо, промолчите ли, рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?
11. Избегаете ли Вы вставать в длинную очередь, где бы она ни была (в магазине, буфете, кинотеатре)?
12. Избегаете ли Вы участвовать в комиссии по рассмотрению конфликтной ситуации?



13. Вы всегда имеете собственное мнение по поводу прочитанных книг, просмотренных спектаклей и фильмов?
14. Предпочитаете ли Вы промолчать, если услышите явно ошибочное суждение по хорошо известному вам вопросу или факту?
15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме или служебном деле?
16. Предпочитаете ли Вы излагать свою точку зрения в письменной форме устному изложению?

**Подведение итогов.** После ответов на все вопросы припишите каждому ответу «да» 2 балла, ответу— «иногда» 1 балл, ответу— «нет» 0 баллов. Суммируйте полученные баллы.

**32 балла.—30** Вы явно некоммуникабельны, от чего сами сильно страдаете. Близким людям с Вами нелегко. На Вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

**29 баллов.—25** Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете уединение. У Вас мало друзей. Новая работа, обстановка, новые контакты с людьми тяготят вас. Необходим тренинг.

**24 балла.—19** Вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. Но с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. Эти недостатки исправимы.

**18 баллов.—14** У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

**13 баллов.—9** Вы общительны, иногда даже сверх нормы и меры. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что иногда раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Вам недостает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами.

**4-8 баллов.** «рубаха-парень».—Вы, должно быть, Общительность бьет из Вас ключом...

**3 балла и ниже.** Вы слишком говорливы, многословны. Ваша коммуникабельность для окружающих просто болезненна.

## ТЕСТ №2: ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА ВАШЕГО ОБЩЕНИЯ

*Подберите ответы, которые более всего отвечают манере Вашего поведения, и запишите их индексы (например, 1а, 2в, 3б и т. д.). На все вопросы нужно отвечать честно и откровенно.*

1. Если Вас приглашает в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примете ли вы его приглашение?

- а) да;
- б) только в исключительном случае;
- в) нет.

2. Представьте, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

- а) не будете обращать на него внимания;
- б) будете отвечать только на его вопросы;
- в) попытаетесь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались позвонить в одну квартиру. Внезапно слышите, что за дверью возник семейный спор. Что Вы делаете?

- а) все-таки звоните;
- б) подождете, пока спор прекратится;
- в) уйдете.

4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложат нелюбимое блюдо?
- а) несмотря на отвращение, съедите его;*
  - б) скажете хозяевам, что не можете этого сделать;*
  - в) пожалуетесь на отсутствие аппетита.*
5. Какой бутерброд со стола Вы обычно выбираете?
- а) самый лучший;*
  - б) самый маленький;*
  - в) ближайший к вам.*
6. Что Вы предпримете, если в компании внезапно наступит перерыв в разговоре?
- а) подождете, пока кто-нибудь начнет разговор;*
  - б) сами найдете какую-нибудь тему.*
7. Представьте, что Вы попали в неприятную ситуацию. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым?
- а) обязательно;*
  - б) только друзьям;*
  - в) ни одному человеку.*
8. Добавляете ли Вы что-либо от себя, пересказывая чужую историю?
- а) да;*
  - б) с незначительными «улучшениями»;*
  - в) нет.*
9. Носите ли Вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли ее окружающим?
- а) да;*
  - б) нет;*
  - в) никогда.*
10. Что Вы делаете, если не поняли рассказанной в компании шутки?
- а) смеетесь вместе с остальными;*
  - б) остаетесь серьезным;*
  - в) просите, чтобы кто-нибудь объяснил смысл этой шутки.*
11. Что Вы предпринимаете, если, находясь в компании, почувствовали резкую головную боль?
- а) тихо терпите;*
  - б) просите таблетку от головной боли;*
  - в) идете домой.*
12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевидению должны начать интересующую вас программу?
- а) просите, чтобы хозяин включил телевизор;*
  - б) начинаете смотреть телевизор в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;*
  - в) отказываетесь от интересующей вас передачи.*
13. Вы находитесь в гостях. Когда Вы чувствуете себя лучше?
- а) когда развлекаете гостей;*
  - б) когда Вас развлекают другие.*
14. Решаете ли Вы заранее, как долго будете оставаться в гостях?
- а) нет;*
  - б) иногда;*
  - в) да.*
15. Корреспондент газеты берет у Вас интервью.
- а) Вам льстит, что интервью с Вами напечатают в газете;*
  - б) Вы хотели бы, чтобы это было уже в прошлом;*
  - в) Вам это совершенно безразлично.*

16. Можете Вы объективно оценивать людей, которых не можете терпеть?

а) безусловно;

б) только в виде исключения;

в) не задумывались над таким вопросом.

17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, даже если оно справедливо, но для вас неблагоприятно?

а) не всегда;

б) только если оно подтверждает Ваше мнение;

в) а, собственно говоря, зачем я должен это делать?

18. Когда Вы обычно прекращаете спорить?

а) чем скорее, тем лучше;

б) когда спор не имеет никакого смысла;

в) после того, как Вы сумеете убедить своего оппонента.

19. Если Вы знаете стихи, то будете ли читать их в обществе?

а) с удовольствием;

б) если об этом попросят;

в) ни в коем случае.

20. Представьте, что Вы живете во времена графа Монте Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш самый злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?

а) как можно скорее;

б) когда не сможете больше терпеть одиночества; в) никогда.

21. Есть ли у Вас обыкновение встречать Новый год на главной площади города?

а) да;

б) нет;

в) под Новый год я всегда сплю.

Ответы собраны. Теперь наступает момент **подведения итогов**.

	а	б	в		а	б	в
1	20	5	10	11	5	10	0
2	0	5	25	12	0	5	10
3	5	10	0	13	20	5	
4	10	0	5	14	0	5	15
5	0	5	10	15	10	0	5
6	5	15		16	15	5	0
7	30	5	0	17	25	5	0
8	15	5	0	18	0	5	10
9	0	5	10	19	0	5	10
10	0	5	10	20	20	5	0
				21	5	0	10

В результате подсчета баллов Вы можете отнести себя к одной из следующих групп:

**280–300 баллов.** Возникает подозрение, что Вы не всегда искренне отвечали. Проверьте себя еще раз.

**200–280 баллов.** Вы должны быть довольны собой. По меньшей мере это относится к Вашим коммуникативным способностям. Вы охотно проводите свободное время среди людей и, наоборот, в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности приводят к тому, что Вы часто становитесь душой общества.

**100–200 баллов.** Ваше отношение к общению нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают Вас приятным членом общества. С другой стороны, прочие качества Вашего характера как бы тормозят первые. В целом в компании Вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно. Однако Вам нелегко удастся приспособиться к любому окружению. Это зависит также и от Вашего настроения. Но среди людей, которым Вы симпатизируете, Вы чувствуете себя довольно комфортно.

**50–100 баллов.** Как правило, Вы любите одиночество. В узком семейном кругу Вы чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Кстати, многие знаменитые личности, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей.

**50 баллов и меньше.** Этот результат маловат. Вам нужно стараться быть пообщительней.

### ТЕСТ №3: «ЛЮБЯТ ЛИ ВАС ЛЮДИ?»

*В основе межличностного общения лежат доверие, симпатия и даже любовь.*

*Проверьте, как относятся к Вам люди, и подумайте, от чего это зависит.*

*Ответьте «да», если Вы согласны с утверждением, и «нет», если не согласны.*

1. Вы должны помнить, что почти постоянно в течение дня Вас пристально оценивают те, с кем Вам приходится общаться.
2. У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсуждать с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение.
3. Это сохранять достоинство даже тогда, когда у Вас имеется—Самое мудрое сильный соблазн поступить иначе.
4. Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять.
5. Когда Вы встречаетесь с незнакомыми людьми, Вы должны быть достаточно остроумны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление.
6. Когда Вас представляют другому человеку, а Вы не расслышали его имя, Вы должны попросить его повторить свое имя.
7. Вы уверены, что Вас уважают за то, что Вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой.
8. Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут подшучивать над Вами и выставять в смешном виде.
9. Если Вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора.
10. Человек должен всегда стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится.
11. Вы должны всегда помогать своим друзьям, потому что может прийти время, когда Вам очень понадобится их помощь.
12. Не стоит оказывать слишком много услуг другим, потому что в конце концов очень немногие оценивают эти услуги по достоинству.
13. Лучше, если другие зависят от Вас, чем если Вы зависите от других.
14. Настоящий друг всегда старается помогать своим друзьям.
15. Человек должен выставять напоказ свои лучшие качества, чтобы его оценили по достоинству и одобрили.

16. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны остановить рассказчика.
17. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны быть достаточно вежливы, чтобы от сердца посмеяться над анекдотом.
18. Если Вас пригласили к другу, а Вы предпочитаете сходить в кино, Вы должны сказать, что у Вас болит голова, или придумать какое-то другое объяснение, но не рисковать возможностью обидеть друга, сообщая ему действительную причину.
19. Настоящий друг требует, чтобы его близкие поступали всегда наилучшим для него образом, даже когда они не хотят этого.
20. Люди не должны упрямо и настойчиво защищать свои убеждения всякий раз, когда кто-нибудь выразит противоположное мнение.

За каждый ответ, совпадающий с «правильным», начислите себе по 5 баллов.

**Правильные ответы:** «да» 6-й, 13-й, 14-й и 20-й; «нет» все остальные.— Сложите сумму баллов: **100–85** отлично;— **80–75** хорошо;— **70–65** удовлетворительно;— **60–0** плохо. Чем выше сумма баллов,— тем больше у вас оснований считать, что окружающие вас любят.

#### ТЕСТ №4: «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ СЛУШАТЬ И СЛЫШАТЬ ДРУГОГО?»

*Все мы прекрасно знаем, что от умения слушать зависит и умение налаживать хорошие отношения с людьми. Хороший ли Вы слушатель? Выяснить это поможет данный тест. Но запомните: отвечать надо честно, выбирая максимально подходящий для Вас вариант ответа на каждый вопрос.*

1. Ваш приятель пустился в длинный рассказ о каких-то своих делах, и в конце концов Вы окончательно запутались. Ваша реакция:

1. *Вы осторожно переводите разговор на другую тему, чтобы избавить и себя и коллегу от неловкой ситуации.*
2. *Честно говорите, что потеряли нить повествования и просите повторить все с самого начала.*
3. *Задаете вопрос, чтобы прояснить самое запутанное место в рассказе.*
4. *Делаете вид, что все понимаете: в конце концов все выяснится.*

2. Ваша подруга или друг очень расстроены: ее возлюбленный (его возлюбленная) сделал нечто, из-за чего он (она) чувствует себя ужасно. Вы:

1. *Выслушивая со всем вниманием, побуждаете ее (его) излить всю накопившуюся горечь.*
2. *Помимо этого говорите, что и сами оказывались в сходной ситуации.*
3. *Выражаете солидарность, рассказав о тех ударах, которые наносили вам ваши близкие.*
4. *первоклассный мерзавец, и—Сообщаете, что ее парень (его девушка) предлагает познакомить ее (его) с одним из своих приятелей (приятельниц).*

3. После самых нежных и страстных минут Ваш партнер замечает, что Вы в эти минуты были как бы далеки, отвлечены чем-то. Вы:

1. *Уверяете его, что это неправда.*
2. *Пытаетесь выяснить, почему он так подумал.*
3. *Принимаете его замечание: впредь Вам надо будет последить за собой.*
4. *и говорите ему об—Чувствуете себя обиженно этим.*

4. Предположим, что близкий человек говорит что-то для Вас обидное. Что происходит с Вами?

1. *Вы не любите ссориться.—Вы стараетесь подавить свой гнев*
2. *Пытаетесь тактично выяснить, почему он так думает*
3. *Спешите «поставить его на место».*
4. *Предпринимаете контратаку.*

–5. Ваш собеседник долго и нудно рассказывает о том, – человек, который Вам по-настоящему дорог, что Вас совершенно не интересует. Какова Ваша реакция? (Выберите столько ответов, сколько пожелаете)

1. Вежливо киваете.
2. Улыбаетесь.
3. Смотрите ему в глаза.
4. Задаете нейтральные вопросы.
5. Пересказываете наиболее важные моменты (Ага, значит ...), чтобы он видел вашу заинтересованность.

6. Бормочете что-то одобрительное: «Угу», «М-м-м», «Ах, вот как ...».

7. Помимо одобрительного мычания исторгаете нечто вроде «Действительно?!», или «О, как интересно!».

8. Не делаете ничего из вышеперечисленного. Напротив, честно признаетесь, что совершенно ничего не смыслите в предмете разговора, и что бессмысленная трата – говорить с Вами на данную тему времени.

6. Ваши отношения с близкими (родственниками, любимыми, друзьями):

1. Холодноватые; б) Слишком бурные; с) Теплые и добрые; д) Вы страдаете от того, что они недостаточно теплые и близкие.

7. Во время разговоров с дорогими для Вас людьми Вы в основном выступаете в роли слушателя на:

1. от 0 до 25% времени; б) от 26 до 50%; с) от 50 до 75%; д) от 76 до 100%.

8. В умении понимать человека очень большую роль играет способность не только слушать произносимые слова, но и «читать» жесты, интонацию. Как Вы их прочитываете? Что, по вашему мнению, в действительности происходит, когда говорящий ... (выберите одну из кажущихся вам правильной интерпретаций следующих «невербальных посланий»):

1. Говорящий дотрагивается пальцем до носа или щеки. Вам кажется, что он:

(1) Подчеркивает свое превосходство;

(2) Пытается утаить правду;

(3) Испытывает неловкость.

2. Вы чувствуете, что говорящий напряжен. Вам кажется, что он:

(1) Что-то скрывает;

(2) Сердится;

(3) Испытывает неловкость.

3. Начинает говорить громче или тише обычного:

(1) Защищается;

(2) Особенно заинтересован именно в этом вопросе;

(3) Хочет, чтобы разговор поскорее закончился.

9. Как часто Вы (пометьте «3», если «ча-сто»; «2» «никогда»): – «редко»; «0» – «иногда»; «1»

1. Заканчиваете предложения, начатые собеседником;

2. Во время деловых переговоров размышляете, где это Ваш собеседник (собеседница) раздобыл такой замечательный портфель или нашел (нашла) такого чудесного парикмахера;

3. Смеетесь за секунду до того, как рассказчик завершил анекдот;

4. Используете в качестве объяснения своего опоздания на работу рассказ Вашего друга о каком-то случившемся с ним приключении;

5. Чувствуете себя обманутым, когда Ваш друг или подруга, поведав Вам о чем-то неприятном, плохом, продолжает шагать по опасной тропинке;

6. Используете против близкого Вам человека нечто, рассказанное Вам в порыве откровенности;

7. *Когда близкий Вам человек начинает на что-то жаловаться, думаете: «Ну, вот, опять началось»;*
8. *Чувствуете, что должны удержать за собой последнее слово в споре;*
9. *Уходите от дискуссии, считая, что в этом споре все равно ничего ценного родиться не может.*
10. Правдивы или ложны следующие если не знаете – если ложны; (?) – утверждения? (Ставьте П, если правдивы; Л – ответа):
  1. *Перерыв в беседе заставляет Вас чувствовать себя неловко;*
  2. *Слушая друга, Вам приходится делать над собой усилие, чтобы нить повествования не ускользнула от Вас;*
  3. *Считаете, что давать советы не имеет смысла;*
  4. *Вы, как правило, заранее знаете, что собеседник собирается Вам поведать;*
  5. *Люди всегда лезут к Вам со своими личными проблемами.*

#### ТЕСТ №5: «КТО ТЫ: ВЕДУЩИЙ ИЛИ ВЕДОМЫЙ?»

*Формирующийся рынок предполагает, что каждый сам будет заботиться о своей судьбе. И поэтому нелишне определить, кто Вы в жизни: ведущий или ведомый. Если первое, то Вам не страшно открыть собственное дело, Вы способны руководить и управлять. А если Вы ведомый? Возможно, Вам лучше придерживаться государственных структур и строить трудовые отношения на принципах подчиненности. Если Вы хотите знать, обладаете ли Вы способностью влиять на окружающих, ответьте на следующие вопросы:*

1. Как Вы думаете, подошла бы Вам профессия актера или политика?
2. Раздражают ли Вас люди, которые стремятся одеваться или вести себя экстравагантно?
3. Можете ли Вы разговаривать с другим человеком о Ваших интимных проблемах?
4. Сразу ли Вы реагируете на малейшие проявления неверного понимания Ваших слов и поступков?
5. Чувствуете ли Вы дискомфорт, когда другие добиваются успеха в той сфере, где Вы сами хотели бы его добиться?
6. Любите ли Вы заниматься каким-нибудь очень трудным делом, чтобы показать, что Вы способны на это?
7. Могли бы Вы посвятить всего себя достижению чего-нибудь выдающегося?
8. Устраивает ли Вас один и тот же круг друзей?
9. Предпочитаете ли Вы вести жизнь размеренную, расписанную по часам?
10. Любите ли Вы менять мебель в квартире?
11. Нравится ли Вам делать что-нибудь всякий раз по-новому?
12. Любите ли Вы «осаживать» того, кто, на Ваш взгляд, слишком самоуверен?
13. Нравится ли Вам демонстрировать, что ваш начальник или лицо, почитаемое за авторитет, оказывается неправым?

#### Теперь подсчитаем очки:

- 1-й вопрос – да (5), нет (0); 2-й вопрос – да (0), нет – (5);  
3-й вопрос – да (5), нет (0); 4-й вопрос – да (5), нет – (0);  
5-й вопрос – да (5), нет (0); 6-й вопрос – да (5), нет – (0);  
7-й вопрос – да (5), нет (0); 8-й вопрос – да (0), нет – (5);  
9-й вопрос – да (0), нет (5); 10-й вопрос – да (5), нет – (0);  
11-й вопрос – да (5), нет (0); 12-й вопрос – да (5), нет – (0);  
13-й вопрос – да (5), нет (0).

Если Вы набрали **от 65 до 35 очков**, Вы – человек, обладающий хорошими задатками, чтобы эффективно влиять на окружающих, изменять их мнения, советовать, управлять

ими. Во взаимоотношениях с людьми Вы чувствуете себя вполне уверенно. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться в стороне и думать только о себе. Вы чувствуете в себе потребность что-то делать для окружающих, руководить ими, указывать им на ошибки, учить их, чтобы побуждать интерес к внешнему миру. И в этом случае с теми, кто не разделяет Ваши принципы, нечего особенно церемониться. Их надо убеждать, и Вы это умеете. Однако Вам нужно следить за тем, чтобы Ваше отношение к людям не принимало крайних проявлений. Иначе превратитесь в фанатика или тирана.

Если Вы набрали **от 30 до 0 очков** – увы, Вы бываете малоубедительны даже тогда, когда абсолютно правы.

#### ТЕСТ №6: СПОСОБНЫ ЛИ ВЫ СТАТЬ РУКОВОДИТЕЛЕМ?

1. Представьте себе, что с завтрашнего дня Вам предстоит руководить большой группой сотрудников, которые старше Вас по возрасту. Чего больше всего Вы будете опасаться:
  - а) что можете оказаться менее осведомленными в сути дела, чем они;*
  - б) что Вас будут игнорировать и оспаривать принимаемые Вами решения;*
  - в) что не удастся выполнить работу на том уровне, как Вам бы хотелось?*
2. Если Вас в каком-либо деле постигнет крупная неудача, то –
  - а) ... постараетесь ли Вы утешиться, пренебрегая ею, считая случившееся несущественным («подумаешь, бывает и хуже») и направитесь «рассеяться», например, на концерт?*
  - б) ... начнете лихорадочно раздумывать: а нельзя ли свалить вину на кого-нибудь другого или, в крайнем случае, на объективные обстоятельства?*
  - в) ... начнете ли анализировать причины неудачи, оценивая, в чем был Ваш собственный промах и как исправить дело?*
  - г) ... опустятся ли у Вас от случившегося руки, испытаете ли Вы отчаяние, впадете ли в депрессию?*
3. Какое из нижеперечисленных сочетаний качеств наиболее подходит к Вам?
  - а) скромный, общительный, снисходительный, впечатлительный, добродушный, медлительный, послушный;*
  - б) приветливый, настойчивый, энергичный, находчивый, требовательный, решительный;*
  - в) работающий, уверенный в себе, сдержанный, старательный, исполнительный, логичный.*
4. Считаете ли Вы, что большинство людей:
  - а) любят работать хорошо и старательно?*
  - б) добросовестно относятся к работе только тогда, когда их труд оплачивается должным образом?*
  - в) трактуют работу как необходимость, не более?*
5. Руководитель должен быть ответственен за:
  - а) поддержание хорошего настроения в коллективе (тогда и с работой не будет хлопот);*
  - б) отличное и своевременное выполнение заданий (тогда и подчиненные будут довольны).*
6. Представьте себе, что Вы являетесь руководителем какой-либо организации и должны в течение недели представить «наверх» план определенных работ. Как Вы поступите?
  - а) составите проект плана, доложите о нем начальству и попросите поправить, если что не так;*
  - б) выслушаете мнение подчиненных специалистов, после чего составите план, принимая только те из высказанных предложений, которые согласуются с Вашей точкой зрения?*
  - в) поручите составить проект плана подчиненным и не станете вносить в него никаких существенных поправок, послав для согласования в вышестоящую инстанцию своего заместителя или другого компетентного работника?*
  - г) проект плана разработаете совместно со специалистами, после чего доложите о плане руководству, обосновывая и отстаивая его положения?*



7. На Ваш взгляд, наилучших результатов достигнет руководитель, который:
- а) ... бдительно присматривает, чтобы его подчиненные точно выполняли свои функции и задания;*
  - б) ...подключает подчиненных к решению общей задачи, руководствуясь принципом «доверяй и проверяй»;*
  - в) ... заботится о работе, но не забывает и о тех, кто ее выполняет.*
8. Работая в каком-либо коллективе, считаете ли Вы ответственность за свою собственную работу равнозначной Вашей ответственности за итоги работы всего коллектива в целом?
- а) да, б) нет.*
9. Ваш взгляд либо поступок встречен критически другими. Как Вы будете себя вести?
- а) не поддадитесь мгновенной защитной реакции, не будете спешить с возражениями, а сумеете трезво взвесить все «за» и «против»;*
  - б) не спасуете, а постараетесь доказать преимущество своей точки зрения;*
  - в) в силу вспыльчивого характера не сумеете скрыть свою досаду и, возможно, обидитесь и разгневаетесь;*
  - г) промолчите, но взгляда своего не измените и поступать будете по-прежнему.*
10. Что оказывает лучшее воспитательное воздействие и приносит наибольший успех?
- а) премирование; б) наказание.*
11. Хотели бы Вы:
- а) чтобы другие видели в Вас хорошего друга?*
  - б) чтобы никто не усомнился в Вашей честности и решительности оказать помощь в нужный момент?*
  - в) вызвать у окружающих восхищение вашими качествами и достижениями?*
12. Любите ли Вы принимать самостоятельные решения?
- а) да; б) нет.*
13. Если Вы должны принять важное решение или дать заключение по тому или иному ответственному вопросу, то:
- а) стараетесь ли сделать это безотлагательно и, сделав, не возвращаетесь снова и снова к этому делу?*
  - б) делаете ли это быстро, но потом долго мучаетесь сомнениями: «А лучше было бы так или эдак...»?*
  - в) стараетесь ли не делать никаких шагов как можно дольше?*

По нижеприведенной таблице определите **набранное число очков**.

1)	А-0	Б-2	в-4		8)	а-6	б-0			
2)	А-2	Б-0	в-6	г-0	9)	а-6	б-2	в-0	г-0	
3)	А-0	Б-3	в-2		10)	а-3	б-0			
4)	А-6	Б-2	в-0		11)	а-3	б-5	в-0		
5)	А-3	Б-5			12)	а-3	б-0			
6)	А-3	Б-0	в-1	г-6	13)	А-6	Б-3	в-0		
7)	а-2	б-6	в-4							

**Более 40 очков.** У Вас много задатков стать хорошим руководителем с современным стилем поведения. Вы верите в людей, в их знания и добрые качества. Требовательны к себе и к своим коллегам. Не станете терпеть в своем коллективе бездельников и бракоделов и не будете стараться завоевать дешевый авторитет. Для добросовестных

сотрудников будете не только начальником, но и хорошим товарищем, который в трудных ситуациях всегда окажет помощь и поддержку словом и делом.

**От 10 до 40 очков.** Вы могли бы руководить определенными работами и объектами, но нередко сталкивались бы с трудностями ( тем чаще, чем меньше очков Вы набрали). Старались бы быть для своих подчиненных опекуном, но иногда могли бы выместить на них свое дурное настроение и гнев, оказывали бы им помощь и давали бы разного рода советы, невзирая на то, ощущается ли в них необходимость.

**Меньше 10 очков.** У Вас мало шансов одержать успех в качестве руководителя, разве только Вам хватит воли пересмотреть многие свои взгляды и отказаться от укоренившихся привычек. Прежде всего потребуется поверить в людей и в самого себя.

#### ТЕСТ №7: «УМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ?»

*Чтобы жить в обществе, совсем не обязательно обладать качествами, необходимыми для дипломатов. Но некоторая способность вести переговоры облегчает взаимоотношения с другими людьми, а если уж Вы занимаетесь инициативной экономикой, то умение расположить к себе клиента, выбрать тон беседы, найти правильную и убедительную аргументацию в подтверждение ваших доводов могут стать решающими при заключении важных сделок. Предлагаемый тест позволяет понять, хотя и приблизительно, обладаете ли вы этими способностями.*

*Дайте спонтанный, но все-таки наиболее верный ответ, выбирая между «да» и «нет» в зависимости от Вашего обычного поведения или образа мыслей.*

1. Удивляют ли Вас реакции людей, с которыми вы видите впервые?
2. Есть ли у Вас привычка заканчивать фразу за других, так как Вы считаете, будто знаете, что они скажут?
3. Часто ли Вы жалуетесь, что Вам не создают подходящих условий, чтобы вы могли довести до конца свою работу?
4. Возражаете ли Вы или хотя бы имеете такое намерение, когда критикуется мнение, которое Вы разделяете, или коллектив, к которому Вы принадлежите?
5. Способны ли Вы представить себе, что будете делать в последующие 6 месяцев?
6. Стараетесь ли Вы не раскрывать свою точку зрения на совещании, на котором Вы не знаете всех участников?
7. Считаете ли Вы, что во всех переговорах всегда бывает победитель и побежденный?
8. Поговаривают ли о Вас, что Вы упрямы и твердолобы?
9. Считаете ли Вы, что на переговорах, где надо добиться 5, следует начинать с запроса 10?
10. Трудно ли Вам скрывать плохое настроение, когда Вы играете с друзьями (например, в шахматы) и проигрываете?
11. Считаете ли Вы необходимым отвечать пункт за пунктом кому-то, кто высказывает на совещании мнение, не совпадающее с Вашим?
12. Неприятно ли Вам часто менять вид занятий?
13. Считаете ли Вы занимаемый Вами (или предполагаемый) пост и зарплату такими, каких Вы заслуживаете?
14. Считаете ли Вы, что дозволено использовать слабости других, чтобы достичь своих целей?
15. Уверены ли Вы, что легко найдете аргументы, чтобы убедить других в Вашем праве настаивать на своем?
16. Тщательно ли Вы готовитесь к предстоящим встречам и совещаниям?

**Подсчет результатов.** Запишите по одному очку за каждый ответ, который совпадает со следующими:

1. Нет 5. Да 9. Нет 13. Да

2. Нет 6. Нет 10. Да 14. Нет  
3. Нет 7. Нет 11. Да 15. Нет  
4. Нет 8. Да 12. Да 16. Нет

**От 0 до 5 очков.** Вы не рождены для переговоров. Для Вас лучше всего выполнять работу, при которой другой человек принимает решения и справляется с проблемами.

**От 6 до 11 очков.** Вы умеете вести переговоры. Но для Вас существует опасность проявить властные черты характера в неподходящий момент. Известное самосовершенствование в искусстве ведения переговоров не мешает.

**От 12 до 16 очков.** Вы ловки в переговорах. Но будьте осторожны: люди, которые Вас окружают, могут подумать, что за этой ловкостью кроется что-то нечестное, что Вы пользуетесь недозволенными средствами.

#### ТЕСТ №8: «ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО НЕФОРМАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ»

*По случаю завершения строительства отеля глава Вашей фирмы устраивает обед, на который приглашены сотрудники фирмы с женами и некое почетное официальное лицо с женой. Почетное лицо прилетает самолетом из другого города.*

- 1) Кто поедет встречать почетного гостя?  
а) глава фирмы; в) сотрудник фирмы;  
б) его секретарь; г) заместитель главы фирмы.
- 2) Кто выходит первым из здания аэропорта?  
а) почетный гость; в) водитель машины;  
б) встречающий; г) не имеет значения.
- 3) Кто несет чемодан почетного лица?  
а) он сам; в) водитель машины;  
б) встречающий; г) не имеет значения.
- 4) Водитель открывает дверь авто. Куда посадить почетного гостя?  
а) рядом с водителем; в) за водителем;  
б) сзади справа от водителя; г) посередине.
- 5) Машина подъехала к отелю. Кто первый входит в отель?  
а) встречающий; в) водитель;  
б) гость; г) не имеет значения.
- 6) Поведение встречающего после регистрации. Идет ли он в номер с гостем?  
а) должен; в) может идти, может не идти;  
б) не должен; г) не имеет значения.
- 7) Гость приезжает из гостиницы к ресторану на такси. Кто его встречает?  
а) глава фирмы с женой; в) тот, кто встречал в аэропорту;  
б) его секретарь; г) еще кто-нибудь.
- 8) Обед накрыт в зале с прямоугольным столом. Где будет место гостя?  
а) спиной к входной двери; в) у стены справа от двери;  
б) у стены слева от двери; г) напротив двери.
- 9) На обеде хозяин и хозяйка заняли места напротив друг друга. В этом случае почетным будет место:  
а) справа от хозяина; в) слева от хозяина;  
б) справа от хозяйки; г) слева от хозяйки.
- 10) Обед подходит к концу. Кто встает из-за стола первым?  
а) хозяйка; в) почетный гость;  
б) хозяин; г) другие гости.

#### Правильные ответы:

- 1 в) До встречи с главой фирмы ее сотрудник выступает в роли хозяина, что и будет определять все его последующие действия; 2 б); 3 б); 4 б) – на самом безопасном месте; 5 а); 6 а) Хороший хозяин должен позаботиться об удобстве и порядке в номере и в случае

выявления каких-то недостатков принять меры по их устранению; 7 а) глава фирмы с женой у входа в зал; 8 г) Гость должен сидеть напротив входной двери, чтобы он видел всех входящих; 9 б) справа от хозяйки (если нет хозяйки, то справа от хозяина), следующее почетное место – слева от хозяйки; 10 а) Хозяйка дает тем самым своеобразное разрешение гостям выходить из-за стола.

#### ТЕСТ №9: «КУЛЬТУРА ТЕЛЕФОННОГО ОБЩЕНИЯ»

*В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание короткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

#### **Ответы**

**25 баллов и более** – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

**20-24 баллов** – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

**менее 20 баллов** – целесообразно еще раз изучить правила.

#### **Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:**

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

#### **Какой вопрос лучше всего решать по телефону?**

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

#### **Когда звонить?**

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

### Выражения, которых следует избегать

<b>Я не знаю</b>	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
<b>Мы не сможем этого сделать</b>	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
<b>Подождите секундочку, я скоро вернусь</b>	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
<b>Нет</b>	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

При обычном внутригородском общении **регламент** делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы	1 мин. – 1 мин. 15 с
Беседы, целью которой является решение проблемы	3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

Информативная беседа	Деловые переговоры с целью принятия решения
1. Взаимное представление 20+-5 с	1. Взаимное представление 20+-5 с
2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с	2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с
3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с	3. Обсуждение ситуации 100+-5 с
	4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

*А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.*

*Б. – Добрый день.*

*А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.*

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закреплённые за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

<i>Мне нужно (необходимо)</i>	<i>Проинформировать вас... Поставить в известность... Обсудить с вами вот что...</i>
<i>Я должен (должна)</i>	<i>Сообщить вам... Объяснить вам...</i>
<i>Вы не могли бы меня</i>	<i>Проконсультировать...?</i>
<i>Я звоню вам вот по какому делу...</i>	
<i>У меня вот какой вопрос...</i>	

<i>Я вам звоню...</i>	<i>По просьбе...</i> <i>По рекомендации...</i>
<i>Меня просили</i>	<i>С вами связаться по вопросу...</i>

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

<b>Перефразирование</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Как я вас понял...</i></li> <li>– <i>Как я понимаю, вы утверждаете...</i></li> <li>– <i>Другими словами, вы считаете...</i></li> <li>– <i>Если я вас правильно понял, вы говорите...</i></li> </ul>
<b>Авторизация</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>По моим предположениям...</i></li> <li>– <i>По нашим сведениям...</i></li> <li>– <i>По данным ...</i></li> <li>– <i>По имеющимся у нас данным...</i></li> <li>– <i>Как нам стало известно...</i></li> </ul>

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

- *Вы не могли бы повторить...*
- *Простите, я не расслышал...*
- *Вы меня слышите?*
- *Вы поняли мое сообщение?*
- *Вы меня не так поняли...*
- не совсем верно поняли...*
- неправильно поняли...*

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **результатирующий этап**.

#### **Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта**

Вызывающий	Принимающий
- <i>Кажется, все обсудили (обговорили)</i>	- <i>Все?</i>
- <i>Вот, пожалуй, и все</i>	- <i>У вас все ко мне?</i>
- <i>Вот и все</i>	- <i>Вы закончили?</i>
- <i>Договорились?</i>	- <i>По этому вопросу, кажется, все?</i>
- <i>Обо всем договорились?</i>	- <i>Еще что-нибудь?</i>
- <i>Вы удовлетворены?</i>	- <i>Да, пожалуй</i>
Вызывающий	Принимающий
- <i>Что-нибудь еще?</i>	- <i>Да-да, конечно!</i>
- <i>Больше никаких уточнений и дополнений не будет?</i>	- <i>Кажется, ничего</i>
- <i>Вы что-то еще хотите сказать?</i>	- <i>Нет</i>
	- <i>Нет, что вы!</i>

**Благодарят** за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- *Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.*
- *Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.*
- *Очень признателен вам за помощь.*
- *Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.*

**Извиняются** за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

- *Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день...*
- *Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)...*
- *Извините за то, что отрываю вас от дел...*
- *Извините за затянувшийся разговор...*

**Выражают надежду** на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

### **Вопросы для устного собеседования**

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?

### **Задание 1**

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

### **Задание 2**

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

### **Задание 3**

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

***Кстати, когда во время разговора вы улыбаетесь, голос делается более приятным J***

## **3.2. Тест для контроля знаний (комплексного дифференцированного зачёта):**

### **Раздел 1 Основы деловой культуры**

#### **1. Что такое деловое совещание?**

- а) общение между людьми с целью выявления разногласий;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам.

#### **2. Перечислите основные этапы подготовки к презентации.**

#### **3. Какие виды писем пишутся только от руки?**

- а) письмо-соболезнование;
- б) письмо-благодарность;
- в) письмо-поздравление;
- г) письмо-просьба.

#### **4. Что такое комплимент в деловом письме?**

Комплимент — это выражение вежливости, которым заканчивается письмо.

#### **5. Что свойственно английской деловой культуре?**

- а) многословность;
- б) категоричные утверждения;

в) пунктуальность;

г) подготовка к переговорам.

## **6. Какова структура имиджа?**

Структура имиджа: подвижный и неподвижный

Неподвижный имидж включает в себя:

- Внешний вид
- Одежду
- Прическу
- Макияж (эстетику лица)
- Маникюр (эстетику рук)
- Аксессуары (обувь, украшения, декор)
- Ароматы

Подвижный имидж включает в себя:

- Манеру поведения
- Речь
- Этику
- Этикет
- Пластику тела
- Жесты
- Мимику

Взаимосвязь подвижного и неподвижного имиджа создает согласованность образа.

## **7. Что такое деловое письмо?**

а) выражение уважительного отношения к другим людям;

б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;

в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;

г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

## **8. Какие этические нормы регламентируют поведение организации с потребителями?**

Во взаимоотношениях организации с покупателями ключевыми должны стать следующие принципы:

- обеспечивать своих клиентов товарами и услугами высшего качества в соответствии с их требованиями;
- обходиться с ними честно во всех аспектах своей коммерческой деятельности, обеспечивая высокий уровень обслуживания для удовлетворения их потребностей;
- принимать необходимые усилия для гарантии того, что товары и услуги будут поддерживать или улучшать здоровье и безопасность клиентов, а также состояние окружающей среды;
- гарантировать уважение человеческого достоинства в предлагаемых товарах, маркетинге и рекламе; уважать целостность культуры клиентов.

## **9. Что из перечисленного недопустимо в имидже делового мужчины?**

а) вельветовая одежда;

б) пальто;

в) изделия из свиной кожи;

г) запонки.

## **10. Этические принципы - это...**

Принципы - это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо.



Применительно к принципам этики деловых отношений вышесказанное формулируется следующим образом: принципы этики деловых отношений, т.е. профессиональной этики, дают конкретному сотруднику в любой организации концептуальную этическую

**11. Что такое деловая беседа?**

- а) передача или обмен информацией и мнениями или проблемами;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) столкновение мнений разногласия, по каким либо вопросам.

**12. Какие этапы деловой беседы Вам известны?**

Основными этапами деловой беседы являются:

- 1) начало беседы;
- 2) информирование партнеров;
- 3) аргументирование выдвигаемых положений;
- 4) принятие решения;
- 5) завершение беседы.

**13. Что не свойственно французской деловой культуре?**

- а) галантность;
- б) изысканность;
- в) не любят много предложений при переговорах;
- г) открытость;
- д) многозначность.

**14. Какие определения понятия «этика деловых отношений» Вам известны?**

1) Этика деловых отношений - система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в профессиональной деятельности. Этика деловых отношений включает:

- этическую оценку внутренней и внешней политики организации;
- моральные принципы членов организации;
- моральный климат в организации;
- нормы делового этикета.

2) Этика деловых отношений является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса.

3) Деловая этика основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности

**15. Что из перечисленного является формами делового общения?**

- а) совещание;
- б) разговор по телефону;
- в) конференция;
- г) деловое письмо (невербальная форма).

**Раздел 2 Русский язык и культура речи**

**I. Укажите слова, в которых ударение падает на первый слог:**

- 1. торты
- 2. звонит
- 3. жалюзи
- 4. экспертный
- 5. включит
- 6. средства

**II. Укажите словосочетания, в которых нарушены нормы лексической сочетаемости:**

- 1. надеемся на совместное сотрудничество
- 2. уделить серьёзное значение
- 3. сказать радушные слова
- 4. оказывать знаки внимания

**III. Укажите номера примеров, где лексическое значение слова указано неверно:**

1. Консенсус – общее согласие по спорным вопросам
2. Легитимный - цельный
3. Факсимиле – репутация, установившееся мнение о ком-либо
4. Актуальный – важный, существенный для настоящего времени

**IV. Укажите словосочетания, в которых нарушены нормы грамматической сочетаемости:**

1. уклоняться от ответственности
2. вопреки мнения администрации
3. по окончанию рабочего дня
4. восхищаться поэзией Пушкина

**V. Правильные формы именительного падежа множественного числа обоих существительных представлены в ряду:**

1. катера, купола
2. диспетчера, редактора
3. инженера, профессора
4. договора, офицеры

**VI. Правильные формы родительного падежа множественного числа обоих существительных представлены в ряду:**

1. валенок, носков
2. брюк, сапогов
3. узбеков, турков
4. басней, будней

**VII. Укажите предложения, в которых использована правильная форма числительного:**

1. На разбор завалов было брошено более пятисот единиц техники.
2. Мы располагали восьмисот долларами.
3. Более шестиста гектаров занимают посевы.
4. В деревне проживает около двухсот постоянных жителей.

**VIII. Укажите номера предложений, в которых допущена речевая ошибка:**

1. Для реализации этого проекта нам предстоит устранить один существенный недостаток.
2. Просим выразить благодарность и наградить денежной премией коллектив филиала Агробанка.
3. Знакомясь с данными материалами, у неё появилось желание изучить вопрос подробнее.
4. Разъяснение о допущенных ошибках легло в основу выступления заместителя директора.

**IX. Укажите номера предложений, в которых допущена речевая ошибка:**

1. В ситуации предвыборной кампании нужно знать другую альтернативу нашему кандидату.
2. Выборы и существуют для того, чтобы избиратели избирали достойнейших.
3. Соперники тоже не ударили в грязь лицом.
4. Большое внимание благоустройству города будет оказано в следующем году.

**X. Укажите грамматически правильное продолжение предложения:**

Посещая выставку,

1. мне было интересно посмотреть, как художники изображают мой родной город.
2. расширяется кругозор человека.
3. мы открыли для себя новые имена художников.
4. мне вспомнилось первое посещение галереи.

**XI. Буква Е пишется во всех словах ряда:**

1. кр...минал, инв...стиция
2. ц...линдр, экстр...мальный
3. д...ректива, экспер...мент

4. ш...ренга, р...ферент

**XII. Буква А пишется во всех словах ряда:**

1. вл...жить средства, л...яльный руководитель
2. корп...рация развития, предвыборная к...мпания
3. отр...слевого центр, уск...рять темпы
4. к...лорийный продукт, запл...тить долг

**XIII. Буква Ё пишется во всех словах ряда:**

1. ж...рочка, туш...нка
2. чащ...ба, ж...лудь
3. особняч...к, боч...нок
4. стаж...р, чащ...ба

**XIV. Буква Е пишется во всех словах ряда:**

1. негде голову пр...клонить, пр...небрежь опасностью
2. гостепр...имство, пр...возмочь усталось
3. пр...творяться больным, рамки пр...личия
4. непр...ходящие ценности, выполнить непр...менно

**XV. Удвоенная согласная пишется во всех словах ряда:**

1. им...итация, пес...имист
2. искус...тво, гал...ерея
3. рас...чётливый, кол...егия
4. кор...упция, парал...ель