



Министерство образования, науки и молодежи
Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»



УТВЕРЖДЕНО
Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»
_____ Е.Ш. Булаш
Приказ № __ от _____ 2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО

43.02.17 Технологии индустрии красоты

г. Симферополь, 2023

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты и рабочей программы учебной дисциплины ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Разработчик: Крупский В.Е., преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК общепрофессиональных дисциплин
Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.
Председатель ЦМК _____ В.В.Ярцева

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

_____ Е.Ш. Булаш

« ____ » _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

**3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППССЗв целом.

1.2. Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ и подтверждение соответствия по специальности СПО 43.02.17 Технологии индустрии красоты.

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития: - соблюдать принципы деловой коммуникации - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях - управлять и развивать профессиональное сообщество - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)	Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте

Освоение программы учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих личностных результатов реализации программы воспитания:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательное единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма,	ЛР 2

<p>терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками</p>	
<p>Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней</p>	<p>ЛР 3</p>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<p>ЛР 4</p>
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p>	<p>ЛР 5</p>
<p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>	<p>ЛР 6</p>

<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения.</p> <p>Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>	ЛР 7
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан.</p> <p>Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России.</p> <p>Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p>	ЛР 8
<p>Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию.</p> <p>Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде</p>	ЛР 9
<p>Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду.</p> <p>Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них</p>	ЛР 10
<p>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей.</p> <p>Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта.</p> <p>Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве.</p> <p>Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике</p>	ЛР 11
<p>Принимающий российские традиционные семейные ценности.</p>	ЛР 12

<p>Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>	
<p>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</p>	
<p>Выполняющий профессиональные навыки в сфере индустрии красоты</p>	<p>ЛР 13</p>

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса учебной дисциплины **ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ** и подтверждение соответствия по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты является оценка умений и знаний.

Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины осуществляется на основе следующих показателей оценки результата:

Приобретенный практический опыт, освоенные умения и знания	Результат обучения	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование КОС	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
<p>Уметь Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать принципы деловой коммуникации - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализовать стратегию 	ОК 01– 04	<p>Фронтальный опрос:</p> <p>Оценка «5» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.</p> <p>Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.</p> <p>Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:</p> <p>1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или</p>	Тема 1 – Тема 5	1 -3	Контрольная работа по теме, разделу Реферат, доклад, эссе, сообщение, Тест по теме, Лабораторная / практич. работа	Дифференцированный зачет

<p>продвижения в социальных сетях - управлять и развивать профессиональное сообщество - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)</p> <p>Знать</p> <p>Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте</p>	<p>формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.</p> <p>Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p> <p>Тест:</p> <p>«5» - если верные ответы составляют от 90% до 100% от общего количества; «4» - если верные ответы составляют от 75% до 90% от общего количества; «3» - если верные ответы составляют от 50% до 75%; «2» - если верные ответы составляют менее 50%.</p> <p>Практическая работа:</p> <p>Оценка «5» - выполнение практической работы в объеме от 90% до 100 %. Оценка «4» - выполнение практической работы в объеме от 70% до 90%. Оценка «3» - выполнение практической работы в объеме от 50% до 70%. Оценка «2» - выполнение практической работы в объеме менее 50 %.</p>			
---	--	--	--	--

3.1 Методика применения контрольно-измерительных материалов

Контроль знаний обучающихся включает:

- Текущий контроль
- Промежуточную аттестацию

3.2 Контрольно-измерительные материалы включают:

3.2.1 Типовые задания для оценки знаний и умений текущего контроля

Текущая аттестация студентов по дисциплине проводится в соответствии с Уставом колледжа, локальными документами колледжа и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий на учебных занятиях по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Оценивание осуществляется путём выставления оценок в журнал и указанием количества пропущенных занятий.

Комплект оценочных средств текущего контроля включает:

- фронтальный опрос
- индивидуальный опрос
- разноуровневые задания для самостоятельной работы
- круглый стол
- эссе
- творческое задание
- диктант
- мини-тест.

Вариант 1

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа.

1. Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника;
- Б. аргументирование;
- В. передача информации; Г. принятие решения.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом - это: А. дипломатический этикет; Б. общегражданский этикет; В. придворный этикет; Г. воинский этикет.

3. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:

- А. такесика;
- Б. проксемика; В. паралингвистика; Г. кинесика.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

- А. письма-приглашения;
- Б. письма-просьбы;

- В. сопроводительные письма; Г.
письма-запросы.
5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве, называется:
А. внутриличностным; Б.
производственно-деловым;
В. межличностным.
6. В какой форме может быть заключен договор:
А. простой письменный; Б.
Нотариальный; В.
Устный.
7. Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой: А. характеристика;
Б. рекомендации;
8. резюме;
Г. паспорт.
8. С целью отбора персонала работодатель проводит:
А. конкурс красоты;
Б. Соревнование;
В. Собеседование;
Г. Состязание кандидатов.
9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:
А. имя собственное;
Б. зеркало отношений;
В. комплименты;
Г. терпеливый слушатель.
10. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:
А. конфликтом;
Б. конкуренцией;
В. соревнованием.
11. Какой тип вопро сов наиболее эффективен при выявлении потребностей:
А. Открытые
Б. Закрытые
В. Альтернативные
Г. Зеркальные
12. Причиной наиболее острых конфликтов являются:
А. противоположные интересы
Б. эмоциональные барьеры
В. моральные барьеры
Г. различное положение в обществе
13. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон - это:
А. избегание
Б. компромисс
В. соперничество

Г. приспособление

14. Какого из типов темперамента не существует:

- А) Холерик;
- Б) Сангвиник;
- В) Дигитал;
- Г) Меланхолик;

15. Медлительный, уравновешенный, спокойный, трудно задеть, тяжело вывести из себя - это:

- А) Меланхолик
- Б) флегматик
- В) сангвиник
- Г) Холерик

Критерии оценки:

32 баллов,
25 баллов,
15 баллов, меньше баллов

Задание 2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
Б. Полицейская служба	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
В. Медицинское обслуживание	3. Уважение и внимание старшим по званию или возрасту, одинаково корректное обращение с гражданами независимо от их служебного или социального положения, не проявляя подобострастия к социально успешным и пренебрежения к людям с низким социальным статусом

Задание 3. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Вариант 2

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа 1. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:

- А. такесика;
- Б. проксемика;
- В. паралингвистика;
- Г. кинесика.

2 . Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при

общении друг с другом - это: А. дипломатический этикет;
Б. общегражданский
этикет; В. придворный
этикет; Г. воинский этикет.

3 .Определите третью фазу деловой беседы:

- А. опровержение доводов собеседника;
- Б. аргументирование;
- В. передача информации; Г. принятие решения.

4. Со ставляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

- А. письма-приглашения;
- Б. письма-просьбы;
- В. сопроводительные письма; Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве, называется:

- А. внутриличностным;
- Б. производственно-деловым;
- В. межличностным.

6 .Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

- А. социальная;
- Б. интимная;
- В. личная;
- Г. публичная.

7 .Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой: А. характеристика;

Б. рекомендации;

8 . резюме;

Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

А. конкурс красоты;

Б. Соревнование;

В. Собеседование;

Г. Состязание кандидатов.

9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

10. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

А. конструктивными;

Б. деструктивными;

В. реалистическими.

11. Конфликт равен:

А. конфликтная ситуация + инцидент;

Б. конфликтные отношения + конфликтная ситуация; В.

конфликтные отношения + инцидент.

12. 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

13. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон - это:

- А. избегание
- Б. компромисс
- В. соперничество
- Г. приспособление

14. Внутриличностный конфликт - это:

- А. это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.
- Б. это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.
- В. возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

15. Сильный, уравновешенный и подвижный тип нервной системы характерен для:

- А. флегматика
- Б. сангвиника
- В. холерика
- Г. Меланхолика

Критерии оценки:

- "5" - 35 - 32 баллов,
- "4" - 32 - 25 баллов,
- "3" - 24 - 15 баллов,
- "2" - 15 и меньше баллов

Задание 2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
Б. Военская служба	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
В. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Задание 3. Со ставьте объяснительную записку, которую необходимо написать, если вы опоздали на экзамен.

Вариант 3

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа

1. Какой из видов собеседования самый объективный:
А. один на один;
Б. по этапный отсев;
В. иерархическая лестница; Г. приемная комиссия.

2. Совокупно сть правил, традиций, условно стей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом - это: А. дипломатический этикет;
Б. общегражданский этикет;
В. придворный этикет; Г. воинский этикет.

3. Произнесение вслух имени человека отно сится к приему:
А. имя собственное;
Б. зеркало отношений;
В. комплименты;
Г. терпеливый слушатель.

4. Со ставляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:
А. письма-приглашения;
Б. письма-просьбы;
В. сопроводительные письма; Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве, называется:
А. внутрлично стным; Б. производственно-деловым;
В. межличностным.

6. Конфликтогены - это:
А. слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;
Б. проявления конфликта;
В. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности; Г. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта; Д. поведенческие реакции личности в конфликте.

7. Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой: А. характеристика;
Б. рекомендации;
В. резюме;
Г. паспорт.

8. 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;
С. причина конфликта;
Д. этап развития конфликта.

9. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения, изучает:
- А. такесика;
 - Б. проксемика;
 - В. паралингвистика;
 - Г. кинесика
10. Определите третью фазу деловой беседы:
- А. опровержение доводов собеседника;
 - Б. аргументирование;
 - В. передача информации; Г. принятие решения.
11. Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:
- А. социальная;
 - Б. интимная;
 - В. личная;
 - Г. публичная.
12. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие? А. инцидент
- Б. перерыв в общении
 - В. план решения конфликта
 - Г. стереотип
13. Что такое е 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
14. Сильный, неуравновешенный тип нервной системы для:
- А. холерика
 - Б. сангвиника
 - В. флегматика
 - Г. меланхолика
15. Специальная область знаний, изучающая конфликт, как социальное явление, получила название: А. социология
- Б. социальная психология, юриспруденция
 - В. конфликтология
 - Г. логика
- Критерии оценки:
- "5" - 35 - 32 баллов,**
 - "4" - 32 - 25 баллов,**
 - "3" - 24 - 15 баллов,**
 - "2" - 15 и меньше баллов**

Задание 2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
Б. Воинская служба	2. Справедливость, Честность важнейшее требование нравственности, правдивость, принципиальность, убежденность в правоте своего дела, искренность перед другими и перед самим собой.
В. Судебное производство	3. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

Задание 3. Создать образ деловой женщины для встречи с партнерами.

Вариант 4

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа

1. В каких формах реализуется деловое общение?
 - А. Деловая беседа
 - Б. Деловые переговоры
 - В. Деловая переписка.
 - Г. Деловые совещания

2. Что такое аргументация:
 - А. Способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов.
 - Б. Способ восприятия значимых логических доводов.
 - В. Возможно сть довести до собеседника значимые логические доводы.
 - Г. Спо собно сть донести до собеседника значимые логические доводы.

3. Основные принципы грамотного телефонного общения:
 - А. Уважительное отношение.
 - Б. Умение заинтересовать собеседника.
 - В. Жаргон.
 - Г. Четко сть и правильность произношения слов.

4. Внутриличностный конфликт - это:
 - А. глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;
 - Б. состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;
 - В. столкновение противоположно направленных мотивов личности;
 - Г. столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;
 - Д. внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

5. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:
 - А. Товарищ.

Б. Уважаемый. В.

Гражданин.

6. Семейный конфликт - это:

- А. конфликт между супругами;
- Б. конфликт между родителями и детьми;
- В. конфликт родственников;
- Г. конфликт между различными семьями;
- Д. конфликт между любыми членами семьи.

7. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

- А. имя собственное;
- Б. зеркало отношений;
- В. комплименты;
- Г. терпеливый слушатель.

8. Кем был впервые введен термин «этика»?

- А. Цицероном;
- Б. Архимедом;
- В. Аристотелем;
- Г. Сократом?

9. Этикет— это:

- А. наука о морали;
- Б. манера поведения;
- В. общая культура; Г. система этических ценностей.

10. Нормами этикета являются:

- А. упорство, настойчивость;
- Б. принципиальность, беспрепятственно;
- В. вежливость, тактичность; Г. скромность, сдержанность.

11. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- А. вежливость;
- Б. дипломатичность;
- В. тактичность; Г. предупредительность.

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

- А. «Алло, это кто?»
- Б. «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- В. «Иванова нет на месте, не знаю, где он!» Г. «Лады, договорились. Пока»;
- Д. «Куда я попала?»
- Е. «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может ему что-нибудь передать?»

13. Деловой протокол — это:

- А. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- Б. свод правил в деловых и служебных отношениях;
- В. правила, регламентирующие порядок встреч и переговоров, проведение бесед и

переговоров, организацию приемов и деловой переписки; Г. все ответы верны.

14. Тип темперамента, характеризующийся легкой ранимостью и склонностью к глубоким переживаниям, присущ:

- А. холерику
- Б. сангвинику
- В. флегматику
- Г. меланхолику

15. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия - это:

- А. противостояние
 - Б. разногласия
 - В. ссора
 - Г. конфликт
- Критерии оценки:

- "5" - 35 - 32 баллов,
- "4" - 32 - 25 баллов,
- "3" - 24 - 15 баллов,
- "2" - 15 и меньше баллов

Задание 2. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца

<i>Вид профессиональной деятельности</i>	<i>Моральные требования</i>
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
Б. Преподавательская деятельность	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность, аккуратность во внешнем облике, тактичность, приветливость
В. Медицинское обслуживание	3. Духовно-нравственная культура и этика, носительство общественной морали, общественная оценка его реальных профессиональных достоинств, проявляющихся в процессе выполнения им профессионального долга, авторитет.

*Задание 3. Составьте резюме. **Модельные ответы:***

Вариант 1.

Задание 1.

№ п/п	I вариант
1	Б
2	Б

3	А
4	В

5	Б
6	Б
7	В
8	В
9	А
10	Г
11	А
12	В
13	Б
14	В
15	Б

Задание 2.

А	Б	В
2	3	

Задание 3. Уважаемый Иван Павлович!

Разрешите поздравить Вас и в Вашем лице весь трудовой коллектив завода “Электрон” со знаменательным юбилеем. На протяжении тридцати лет Ваше предприятие является одним из ведущих российских производителей электронного оборудования. Продукция, выпускаемая заводом “Электрон”, широко известна не только в России, но и за ее пределами. За этим заслуженным признанием стоит огромный труд профессионалов, работающих на заводе, талант и опыт руководителей, преданность коллектива своему предприятию и безупречно е служение общему делу. Мы гордимся тем, что наши предприятия связывают прочные партнерские отношения, которые способствуют развитию российской промышленности, укреплению ее позиций на мировом рынке. Примите наши искренние пожелания крепкого здоровья, новых профессиональных успехов и дальнейшего стабильного роста производства во благо процветания нашего Отечества.

С уважением, директор ЧТПТИУ

Вариант 2.

Задание 1.

Тюкалова Н.В.

п/п	2 вариант
1	А

2	Б
3	Б

4	В
5	Б
6	Б
7	В
8	В
9	А
10	А
11	А
12	В
13	Б
14	Б
15	Б

Задание 2.

А	Б	В
2	3	1

Задание 3. Объяснительная.

(по неявке на экзамен/зачет)

Я не явился на экзамен 28 ноября 2019г. по

предмету о сновы культуры профессионального общения в связи с проведением в моём подъезде мероприятий по экстренной ликвидации утечки бытового газа - открывать входную дверь было опасно, т.к случайная возможная искра могла спровоцировать взрыв.

Дата 29.11.2019г.

Подпись

Вариант 3.

Задание 1.

п/п	3 вариант
1	Г
2	Б
3	А

4	В
5	Б
6	А

7	В
8	Б
9	А
10	Б
11	Б
12	А
13	В
14	А
15	В

Задание 2.

А	Б	В
2	3	1

Задание 3. Деловая одежда для переговоров должна быть инструментом для привлечения возможных клиентов. Будьте сильны в деталях. Аксессуары могут производить даже более важное впечатление, чем костюм, — поэтому о собенно внимательно и серьезно следует

отнестись к качеству таких предметов, как кожаная сумка, дорогая ручка, очки с шикарным футляром, визитница, органайзер, папка для бумаг, мобильный телефон. Лучший костюм для деловой встречи - это классический однотонный пиджак и юбка.

Выберите темно-синий или серый костюм — более мягкий и женственный вариант, чем черный. Элегантные лодочки на устойчивом каблуке высотой 4-6 см. Исключаются балетки и туфли на высокой шпильке. Прическа должна быть аккуратной, хорошо уложенной. Макияж - очень умеренный. Ногти должны быть ухоженными. Лак предпочтителен в пастельной гамме, сочетающейся с помадой и макияжем в целом, а также с одеждой.

Вариант 4.

Задание 1.

п/п	4 вариант
1	АБВ
2	А
3	АБГ

4	В
5	Б
6	Д
7	А

8	В
9	А
10	В
11	В
12	АВГД
13	В
14	Г
15	Г

Задание 2.

А	Б	В
2	3	1

Задание 3.

Резюме

Сенникова Евгения Владимировна

Город: Чайковский

Дата рождения: 10. 05.
1993г.

Семейное положение: не замужем

Гражданство: РФ

Образование / Квалификация: 2016-2019, АНО ПО «ПТЭИТ» гостиничное дело

Языки:

Английский свободный

Немецкий базовый

Должно быть:

менеджер по бронированию

Опыт работы

05/2016- 04/2017

Отель «Чайковский»

- работа с клиентами
- проведение презентации строящегося объекта;
- прием, учет и распределение входящих звонков;
- учет входящей/исходящей корреспонденции;

- ведение базы данных;
- оформление документации, сопровождающей реализацию объектов недвижимости;
- ведение делопроизводства;
- учет и хранение документов текущего архива;
- создание справочного аппарата по документам.

04/2017-06/2018

Гостиница

«Дилижанс»

администратор

Должностные обязанности:

- прием, размещение, выписка гостей отеля;
- оформление необходимой документации;
- выполнение расчетно-кассовых операций;
- прием телефонных звонков;
- бронирование номеров;
- предоставление информации об отеле;
- помощь проживающим в решении бытовых вопросов.
- проведение презентации строящегося объекта;
- прием, учет и распределение входящих звонков;
- учет входящей/исходящей корреспонденции;
- ведение базы данных;
- оформление документации, сопровождающей реализацию объектов недвижимости;
- ведение делопроизводства;
- учет и хранение документов текущего архива;
- создание справочного аппарата по документам.

Бланк ответов Задание 1.

п/п	1 вариант
1	
2	
3	

4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Задание 2.

- А
- Б
- В
- Г
- Д

Задание 3.

Задание 1.

п/п	2 вариант
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

11	
12	
13	
14	

14	
----	--

Задание 2.

А	Б	В	Г	Д
---	---	---	---	---

Задание 3.

Задание 1.

п/п	3 вариант
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	

12	
13	
14	
15	

Задание 2.

А	Б	В	Г	Д
---	---	---	---	---

Задание 3.

Задание 1.

п/п	4 вариант
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	

9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

Задание 2.

А	Б	В	Г	Д
---	---	---	---	---

Задание 3.

Вопросы теста-опросника Айзенка на темперамент

1. Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?_____
2. Часто ли чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут одобрить, или утешить?_____

3. Считаете ли себя человеком безобидным?_____
4. Очень ли трудно вам отказываться от своих намерений?_____
5. Вы обдумываете свои дела не спеша, предпочитаете подождать, прежде чем действовать?_____
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это невыгодно?—

7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?_____
8. Вообще вы говорите быстро, не задерживаясь для обдумывания?_____
9. Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы «несчастный человек», хотя никакой серьезной причины для этого не было?_____
10. Верно ли, что вы почти на все могли бы решиться, если дело пошло на спор?_____
11. Вы смущаетесь, когда хотите завести разговор с симпатичным (ной) незнакомцем (кой)?_____
12. Бывает ли когда-нибудь, что, разозлившись, вы выходите из себя?_____
13. Часто ли бывает, что вы действуете под влиянием минуты?_____
14. Часто ли вас терзают мысли о том, что чего-либо не стоило делать или говорить?—

15. Предпочитаете ли книги встречам с людьми?_____
16. Верно ли, что вас довольно легко задеть?_____ 17. Вы любите часто бывать в компании?_____
18. Бывают ли такие мысли, о которых неудобно рассказывать друзьям?_____
19. Верно ли, что вы иногда полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?_____
20. Предпочитаете ли иметь поменьше приятелей, но зато о собенно близких?_____
21. Вы много мечтаете?_____
22. Когда на вас кричат, отвечаете тем же?_____
23. Часто ли вас терзает чувство вины?_____ 24. Все ли ваши привычки хороши и желательны?_____
25. Спо собны ли вы дать волю чувствам и, вовсю, повеселиться в шумной компании?—

26. Можно ли сказать, что нервы у вас часто бывают, натянуты до предела?_____
27. Вы слывете за человека веселого и живого?_____
28. После того, как дело сделано, часто ли мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что могли бы сделать лучше?—
29. Вы обычно чувствуете себя спокойным, когда находитесь в компании?_____

30. Бывает ли, что вы предаете слухи?_____

31. Бывает ли, что вам не спиться, из-за того, что разные мысли лезут в голову?
32. Если хотите узнать о чем-нибудь, то предпочитаете прочитать об этом в книге, чем спросить у друзей?—
33. Бывает ли у вас сильное сердцебиение?_____
34. Нравиться ли работа, которая требует пристального внимания?_____
35. Бывают ли у вас приступы дрожи?_____
36. Если бы вы знали, что сказанное вами никогда не будет раскрыто, всегда бы высказывались в духе общепринятого?—
37. Вам неприятно бывать в компании, где подшучивают друг над другом?_____

38. Вы раздражительны?_____
39. Вам нравится работа, которая требует быстроты действий?_____
40. Верно ли, что вам бывает, не дают покоя мысли о разных неприятностях и

- ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?————
41. Вы медлительны и неторопливы в движениях?———— 42. Вы когда-нибудь опаздывали на свидание или на работу?——
43. Часто ли вам сняться кошмары?————
44. Любите поговорить настолько, что никогда не упустите удобный случай побеседовать с незнакомым человеком?——
45. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?————
46. Чувствовали бы вы себя несчастным, если бы долго не могли видеться со своими знакомыми?————
47. Можете ли назвать себя нервным человеком?————
48. Среди людей, которых вы знаете, есть такие, которые вам явно не нравятся?——
49. Можете ли сказать, что вы уверенный в себе человек?————
50. Обидитесь ли, если покритиковать ваши недо статки или недо статки вашей работы?——
51. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?——
52. Беспокоит ли чувство, что вы чем-то хуже других?———— 53. Вам нетрудно внести оживление в довольно скучную компанию?————
54. Бывает ли, что говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?————
55. Вы беспокоитесь о своем здоровье?————
56. Любите подшучивать над другими?————
57. Страдаете ли от бессонницы?————

Ключ к личностному опроснику Айзенка на темперамент

Экстраверсия - Интроверсия:

«Да» (+): 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56;

«Нет» (-): 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Нейротизм (эмоциональная стабильность - эмоциональная нестабильность):

«ДА» (+): 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Шкала лжи:

«ДА» (+): 6, 24, 36;

«Нет» (-): 12, 18, 30, 42, 48, 54. Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 (один) балл.

Средний балл по шкале экстра-интроверсии 11-12 баллов.

Средний балл по шкале нейротизма 12-13 баллов.

Показатель по шкале лжи в 4-5 баллов, является критическим, о свидетельствует о тенденции отвечающего давать только «хорошие» ответы (в этом случае тест на зачитывается).

Учитель помогает расшифровать тест при помощи ключа. Обсуждает с учениками согласны ли они с результатами теста. Оценка ставится всем ученикам.

ТЕСТ «Определение уровня мотивации достижения успеха».

Знать: что такое е мотивация достижения успеха.

Уметь: определить свой уровень мотивации.

Цель: выявить уровень мотивации учеников.

Материально-техническое оснащение: раздаточный материал с тестовым опро сником, тетради для практических работ.

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать быстрее, чем отложить на определенно е время.

2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100 % выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.
11. Усердие - это не о сновная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание стимулирует меня сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
16. Препятствия делают мои решения более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей, более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работы других.
38. Многое, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я завидую людям, которые не загружены работой.
40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
41. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Ключ:

- По 1 баллу начисляется за ответы «да» на следующие вопросы: 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41.
- Также начисляется по 1 баллу за ответы «нет» на вопросы: 6, 19, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.
- Ответы на вопросы 1, 11, 12, 19, 28, 33, 34, 35, 40 не учитываются.

Далее подсчитывается сумма набранных баллов.

Анализ результата.

От 1 до 10 баллов: низкая мотивация к успеху; от 11 до 16 баллов: средний уровень мотивации; от 17 до 20 баллов: умеренно высокий уровень мотивации; свыше 21 балла: слишком высокий уровень мотивации к успеху.

Учитель помогает расшифровать тест при помощи ключа. Обсуждает с учениками согласны ли они с результатами теста. Оценка ставится всем ученикам.

ТЕСТ «Определение уровня сформированности коммуникативных умений».

Знать: что такое коммуникативные умения.

Уметь: определить свой уровень сформированности коммуникативных умений.

Цель: выявить уровень сформированности коммуникативных умений каждого ученика.

Тестовый материал:

1. Кто-либо говорит Вам: «Мне кажется, что Вы замечательный человек». Вы обычно в подобных ситуациях:
 - а) Говорите: «Нет, что Вы! Я таким не являюсь».
 - б) Говорите с улыбкой: «Спасибо, я действительно человек выдающийся».
 - в) Говорите: «Спасибо».
 - г) Ничего не говорите и при этом краснеете.
 - д) Говорите: «Да, я думаю, что отличаюсь от других и в лучшую сторону».
2. Кто-либо совершает действие или поступок, которые, по Вашему мнению, являются замечательными. В таких случаях Вы обычно:
 - а) Поступаете так, как если бы это действие не было столь замечательным, и при этом говорите: «Нормально!»
 - б) Говорите: «Это было отлично, но я видел результаты получше».
 - в) Ничего не говорите.
 - г) Говорите: «Я могу сделать гораздо лучше».
 - д) Говорите: «Это действительно замечательно!»
3. Вы занимаетесь делом, которое Вам нравится, и думаете, что оно у Вас получается очень хорошо. Кто-либо говорит: «Мне это не нравится!» Обычно в таких случаях Вы:
 - а) Говорите: «Вы - болван!»
 - б) Говорите: «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки».
 - в) Говорите: «Вы правы», хотя на самом деле не согласны с этим.
 - г) Говорите: «Я думаю, что это выдающийся уровень. Что Вы в этом понимаете».
 - д) Чувствуете себя обиженным и ничего не говорите в ответ.
4. Вы забыли взять с собой какой-то предмет, а думали, что принесли его, и кто-то говорит Вам: «Вы такой растяпа! Вы забыли бы и свою голову, если бы она не была прикреплена к плечам». Обычно Вы в ответ:
 - а) Говорите: «Во всяком случае, я толковее Вас. Кроме того, что Вы в этом понимаете!»
 - б) Говорите: «Да, Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа».
 - в) Говорите: «Если кто-либо растяпа, то это Вы».
 - г) Говорите: «У всех людей есть недостатки. Я не заслуживаю такой оценки только за то, что забыл что-то».
 - д) Ничего не говорите или вообще игнорируете это заявление.

5. Кто-либо, с кем Вы договорились встретиться, опоздал на 30 минут, и это Вас расстроило, причем человек этот не дает никаких объяснений своему опозданию. В ответ Вы обычно:
- а) Говорите: «Я расстроен тем, что Вы заставили меня столько ожидать».
 - б) Говорите: «Я все думал, когда же Вы придете».
 - в) Говорите: «Это был последний раз, когда я заставил себя ожидать Вас».
 - г) Ничего не говорите этому человеку.
 - д) Говорите: «Вы же обещали! Как Вы смели так опаздывать!»
6. Вам нужно, чтобы кто-либо сделал для Вас одну вещь. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Никого ни о чем не просите.
 - б) Говорите: «Вы должны сделать это для меня».
 - в) Говорите: «Не могли бы Вы сделать для меня одну вещь?», после этого объясняете суть дела.
 - г) Слегка намекаете, что Вам нужна услуга этого человека.
 - д) Говорите: «Я очень хочу, чтобы Вы сделали это для меня».
7. Вы знаете, что кто-то чувствует себя расстроенным. Обычно в таких ситуациях Вы:
- а) Говорите: «Вы выглядите расстроенным. Не могу ли я помочь?»
 - б) Находясь рядом с этим человеком, не заводите разговора о его состоянии.
 - в) Говорите: «У Вас какая-то неприятность?»
 - г) Ничего не говорите и оставляете этого человека наедине с собой.
 - д) Смеясь говорите: «Вы просто как большой ребенок!»
8. Вы чувствуете себя расстроенным, а кто-либо говорит: «Вы выглядите расстроенным». Обычно в таких ситуациях Вы:
- а) Отрицательно качаете головой или никак не реагируете.
- б) Говорите: «Это не Ваше дело!»
- в) Говорите: «Да, я немного расстроен. Спасибо за участие».
- г) Говорите: «Пустяки».
- д) Говорите: «Я расстроен, оставьте меня одного».
9. Кто-либо порицает Вас за ошибку, совершенную другими. В таких случаях Вы обычно:
- а) Говорите: «Вы с ума сошли!»
 - б) Говорите: «Это не моя вина. Эту ошибку совершил кто-то другой». ■ в) Говорите: «Я не думаю, что это моя вина».
 - г) Говорите: «Оставьте меня в покое, Вы не знаете, что Вы говорите». ■ д) Принимаете свою вину или не говорите ничего.
10. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, но Вы не знаете, почему это должно быть сделано. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Говорите: «Это не имеет никакого смысла, я не хочу это делать».
 - б) Выполняете просьбу и ничего не говорите.
 - в) Говорите: «Это глупость; я не собираюсь этого делать».
 - г) Прежде чем выполнить просьбу, говорите: «Объясните, пожалуйста, почему это должно быть сделано».
 - д) Говорите: «Если Вы этого хотите...», после чего выполняете просьбу.
11. Кто-то говорит Вам, что по его мнению, то, что Вы сделали, великолепно. В таких случаях Вы обычно:
- а) Говорите: «Да, я обычно это делаю лучше, чем большинство других людей».
 - б) Говорите: «Нет, это не было столь здорово».
 - в) Говорите: «Правильно, я действительно это делаю лучше всех».

- г) Говорите: «Спасибо».
 - д) Игнорируете услышанное и ничего не отвечаете.
12. Кто-либо был очень любезен с Вами. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Говорите: «Вы действительно были очень любезны по отношению ко мне».
 - б) Действуете так, будто этот человек не был столь любезен к Вам, и говорите: «Да, спасибо».
 - в) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня вполне нормально, но я заслуживаю большего».
 - г) Игнорируете этот факт и ничего не говорите.
 - д) Говорите: «Вы вели себя в отношении меня недо статочно хорошо».
13. Вы разговариваете с приятелем очень громко, и кто-либо говорит Вам: «Извините, но Вы ведете себя слишком шумно». В таких случаях Вы обычно:
- а) Немедленно прекращаете беседу.
 - б) Говорите: «Если Вам это не нравится, проваливайте отсюда».
 - в) Говорите: «Извините, я буду говорить тише», после чего ведется беседа приглушенным голосом.
 - г) Говорите: «Извините» и прекращаете беседу.
 - д) Говорите: «Все в порядке» и продолжаете громко разговаривать.
14. Вы стоите в очереди, и кто-либо становится впереди Вас. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Негромко комментируете это, ни к кому не обращаясь, например: «Некоторые люди ведут себя очень нервно».
 - б) Говорите: «Становитесь в хвост очереди!»
 - в) Ничего не говорите этому типу.
 - г) Говорите громко: «Выйди из очереди, ты, нахал!»
 - д) Говорите: «Я занял очередь раньше Вас. Пожалуйста, станьте в конец очереди».
15. Кто-либо делает что-нибудь такое, что Вам не нравится и вызывает у Вас сильное раздражение. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Выкрикиваете: «Вы болван, я ненавижу Вас!»
 - б) Говорите: «Я сердит на Вас. Мне не нравится то, что Вы делаете».
 - в) Действуете так, чтобы повредить этому делу, но ничего этому типу не говорите.
 - г) Говорите: «Я рассержен. Вы мне не нравитесь».
 - д) Игнорируете это событие и ничего не говорите этому типу.
16. Кто-либо имеет что-нибудь такое, чем Вы хотели бы пользоваться. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Говорите этому человеку, чтобы он дал Вам эту вещь.
 - б) Воздерживаетесь от всяких просьб.
 - в) Отбираете эту вещь.
 - г) Говорите этому человеку, что Вы хотели бы пользоваться данным предметом, и затем просите его у него.
 - д) Рассуждаете об этом предмете, но не просите его для пользования.
17. Кто-либо спрашивает, может ли он получить у Вас определенный предмет для временного пользования, но так как это новый предмет, Вам не хочется его одалживать. В таких случаях Вы обычно:
- а) Говорите: «Нет, я только что до стал его и не хочу с ним расставаться; может быть когда-нибудь потом».
 - б) Говорите: «Вообще-то я не хотел бы его давать, но Вы можете попользоваться им».
 - в) Говорите: «Нет, приобретайте свой!»
 - г) Одалживаете этот предмет вопреки своему нежеланию.

- д) Говорите: «Вы с ума сошли!»
18. Какие-то люди ведут беседу о хобби, которое нравится и Вам, и Вы хотели бы присоединиться к разговору. В таких случаях Вы обычно:
- а) Не говорите ничего.
 - б) Прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом хобби.
 - в) Подходите поближе к группе и при удобном случае вступаете в разговор.
 - г) Подходите поближе и ожидаете, когда собеседники обратят на Вас внимание.
 - д) Прерываете беседу и тотчас начинаете говорить о том, как сильно Вам нравится это хобби.
19. Вы занимаетесь своим хобби, а кто-либо спрашивает: «Что Вы делаете?» Обычно Вы:
- а) Говорите: «О, это пустяк». Или: «Да ничего особенного». ▪ б) Говорите: «Не мешайте, разве Вы не видите, что я занят?» ▪ в) Продолжаете молча работать.
 - г) Говорите: «Это совсем Вас не касается».
 - д) Прекращаете работу и объясняете, что именно Вы делаете.
20. Вы видите споткнувшегося и падающего человека. В таких случаях Вы:
- а) Рассмеявшись, говорите: «Почему Вы не смотрите под ноги?»
- б) Говорите: «У Вас все в порядке? Может быть я что-либо могу для Вас сделать?»
- в) в) Спрашиваете: «Что случилось?»
 - г) г) Говорите: «Это все колдобины в тротуаре». ▪ д) Никак не реагируете на это событие.
21. Вы стукнулись головой о полку и набили шишку. Кто-либо говорит: «С Вами все в порядке?» Обычно Вы:
- а) Говорите: «Я прекрасно себя чувствую. Оставьте меня в покое!» ▪ б) Ничего не говорите, игнорируя этого человека.
 - в) Говорите: «Почему Вы не занимаетесь своим делом?»
 - г) Говорите: «Нет, я ушиб свою голову, спасибо за внимание ко мне». ▪ д) Говорите: «Пустяки, у меня все будет о'кей».
22. Вы допустили ошибку, но вина за нее возложена на кого-либо другого. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Не говорите ничего.
 - б) Говорите: «Это их ошибка!»
 - в) Говорите: «Эту ошибку допустил Я».
 - г) Говорите: «Я не думаю, что это сделал этот человек». ▪ д) Говорите: «Это их горькая доля».
23. Вы чувствуете себя оскорбленным словами, сказанными кем-либо в Ваш адрес. В таких случаях Вы обычно:
- а) Уходите прочь от этого человека, не сказав ему, что он расстроил Вас. ▪ б) Заявляете этому человеку, чтобы он не смел больше этого делать.
 - в) Ничего не говорите этому человеку, хотя чувствуете себя обиженным.
 - г) В свою очередь о скорбляете этого человека, называя его по имени.
 - д) Заявляете этому человеку, что Вам не нравится то, что он сказал, и что он не должен этого делать снова.
24. Кто-либо часто перебивает, когда Вы говорите. Обычно в таких случаях Вы:
- а) Говорите: «Извините, но я хотел бы закончить то, о чем рассказывал». ▪ б) Говорите: «Так не делают. Могу я продолжить свой рассказ?» ▪ в) Прерываете этого человека, возобновляя свой рассказ.
 - г) Ничего не говорите, позволяя другому человеку продолжать свою речь.
 - д) Говорите: «Замолчите! Вы меня перебили!»

25. Кто-либо просит Вас сделать что-либо, что помешало бы Вам о существовании своих планы. В этих условиях Вы обычно:
- а) Говорите: «Я действительно имел другие планы, но я сделаю то, что Вы хотите».
 - б) Говорите: «Ни в коем случае! Поищите кого-нибудь еще».
 - в) Говорите: «Хорошо, я сделаю то, что Вы хотите».
 - г) Говорите: «Отойдите, оставьте меня в покое».
 - д) Говорите: «Я уже приступил к осуществлению других планов. Может быть, когда-нибудь потом».
26. Вы видите кого-либо, с кем хотели бы встретиться и познакомиться. В этой ситуации Вы обычно:
- а) Радостно окликаете этого человека и идете ему навстречу.
 - б) Подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор.
- в) Подходите к этому человеку и ждете, когда он заговорит с Вами.
- г) Подходите к этому человеку и начинаете рассказывать о крупных делах, совершенных Вами.
- д) Ничего не говорите этому человеку.
27. Кто-либо, кого Вы раньше не встречали, останавливается и окликает Вас возгласом «Привет!» В таких случаях Вы обычно:
- а) Говорите: «Что Вам угодно?»
 - б) Не говорите ничего
 - в) Говорите: «Оставьте меня в покое».
 - г) Произносите в ответ «Привет!», представляетесь и просите этого человека представиться в свою очередь.
 - д) Киваете головой, произносите «Привет!» и проходите мимо.

Данный тест представляет собой разновидность теста достижений, то есть, построен по типу задачи, у которой есть правильный ответ. В тесте предполагается некоторый эталонный вариант поведения, который соответствует компетентному, уверенному, партнерскому стилю. Степень приближения к эталону можно определить по числу правильных ответов. Неправильные ответы подразделяются на неправильные «снизу» (зависимые) и неправильные «сверху» (агрессивные). Опросник содержит описание 27 коммуникативных ситуаций. К каждой ситуации предлагается 5 возможных вариантов поведения. Надо выбрать один, присущий именно ему способ поведения в данной ситуации. Нельзя выбирать два или более вариантов или приписывать вариант, не указанный в опроснике. Авторами предлагается ключ, с помощью которого можно определить, к какому типу реагирования относится выбранный вариант ответа: уверенному, зависимому или агрессивному. В итоге предлагается подсчитать число правильных и неправильных ответов в процентном отношении к общему числу выбранных ответов.

Все вопросы разделены авторами на 5 типов коммуникативных ситуаций:

- ситуации, в которых требуется реакция на положительные высказывания партнера (вопросы 1, 2, 11, 12)
- ситуации, в которых подросток (старшеклассник) должен реагировать на отрицательные высказывания (вопросы 3, 4, 5, 15, 23, 24)
- ситуации, в которых к подростку (старшекласснику) обращаются с просьбой (вопросы 6, 10, 14, 16, 17, 25)
- ситуации беседы (13, 18, 19, 26, 27)
- ситуации, в которых требуется проявление эмпатии (понимание чувств и состояний другого человека (вопросы 7, 8, 9, 20, 21, 22).

Обработка и анализ результатов: Отметьте, какой способ общения Вы выбрали (зависимый, компетентный, агрессивный) в каждой предложенной ситуации в соответствии с ключом. Проанализируйте результаты: какие умения у Вас сформированы, какой тип поведения преобладает?

Блоки умений:

1. Умение оказывать и принимать знаки внимания (комплименты) от сверстника - вопросы 1, 2, 11, 12.
2. Реагирование на справедливую критику - вопросы 4, 13.
3. Реагирование на несправедливую критику - вопросы 3, 9.
4. Реагирование на задевающее, провоцирующее поведение со стороны собеседника - вопросы 5, 14, 15, 23, 24.
5. Умение обратиться к сверстнику с просьбой - вопросы 6, 16.
6. Умение ответить отказом на чужую просьбу, сказать «нет» - вопросы 10, 17, 25.
7. Умение самому оказать сочувствие, поддержку - вопросы 7, 20.
8. Умение самому принимать сочувствие и поддержку со стороны сверстников - вопросы 8, 21.
9. Умение вступить в контакт с другим человеком, контактность - вопросы 18, 26.
10. Реагирование на попытку вступить с тобой в контакт - вопросы 19, 27.

Ключи

	зависимые	компетентные	агрессивные
1	АГ	БВ	Д
2	АВ	Д	БГ
3	ВД	Б	АГ
4	БД	Г	АВ
5	Г	АБ	ВД
6	АГ	ВД	Б
7	АГ	ВД	Б
8	БГ	АВ	Д
9	АГ	В	БД
10	Д	БВ	АГ
11	БД	Г	АВ
12	БД	Г	АВ ВД
13	БГ	А	БД
14	АГ	В Д	БГ
15	АВ	Б	АГ
16	ВД	Г	АВ
17	ВД	Г	АВ
18	БД	АБ	ДВ
19	Г	В	БД
20	АГ	Д	БГ
21	АВ	БВ ГД	А
22	ГД	ВГ	АВ
23	ГД	Л	
24	Б	АБ	БД
25	А	АД	БГ
26	АВ	АБ	ВД
	Г		БГ
	В		Г

	ВД		
27	БД	АГ	В

Учитель помогает расшифровать тест при помощи ключа. Обсуждает с учениками согласны ли они с результатами теста. Оценка ставится всем ученикам.

3.2.2 Типовые задания для оценки знаний и умений промежуточной аттестации Вариант 1

№	Тестовые задания	Ответы	Баллы
1.1.	Вы должны помнить, что почти постоянно в течение дня вас пристально оценивают те, с кем вам приходится общаться. а) да б) нет	Да Нет	
1.2.	У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсудить с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение. а) да б) нет	Да Нет	
1.3.	Самое мудрое - это сохранять достоинство даже тогда, когда у вас имеется соблазн поступить иначе. а) да б) нет	Да Нет	
1.4.	Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять. а) да б) нет	Да Нет	
1.5.	Когда вы встречаетесь с незнакомыми людьми, вы должны быть достаточно остроумны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление. а) да б) нет	Да Нет	

Вариант 2

№	Тестовые задания	Ответы	Баллы
1.1.	Когда вас представляют другому человеку, а вы не расслышали его имя, вы должны попросить его повторить свое имя. а) да б) нет	Да Нет	
1.2.	Вы уверены, что вас уважают за то, что вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой. а) да б) нет	Да Нет	
1.3.	Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут	Да Нет	

	подшучивать над вами и выставлять в смешном виде. а) да б) нет		
--	--	--	--

1.4.	Если вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора. а) да б) нет	Да Нет	
1.5.	Человек должен всегда стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится. а) да б) нет	Да Нет	

Эталон ответов

1 вариант

1.1	да - 5, нет - 0.
1.2	да - 5, нет - 0.
1.3	да - 5, нет - 0.
1.4	да - 5, нет - 0.
1.5	да - 5, нет - 0.

2 вариант

1.1	да - 5, нет - 0.
1.2	да - 5, нет - 0.
1.3	да - 5, нет - 0.
1.4	да - 5, нет - 0.
1.5	да - 5, нет - 0.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ■? 100	5	отлично
80 ■? 89	4	хорошо
70 ■? 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Критерии и показатели оценивания для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
--------	----------------	---------------------	-----------------------

«5»	Практическая работа, устный ответ, тестовое задание	Полнота, последовательность и логичность ответа	Содержание материала раскрыто в объеме, предусмотренном программой; материал изложен грамотным языком в определенной логической последовательности, с использованием терминологии Данного предмета; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков. Возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые учащийся легко исправил по замечанию преподавателя.
«4»	Практическая работа, устный ответ, тестовое задание	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию учителя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«3»	Практическая работа, устный ответ, тестовое задание	Полнота, последовательность и логичность ответа	Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала определенные настоящей программой.
«2»	Практическая работа, устный ответ, тестовое задание	Полнота, последовательность и логичность ответа	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в рисунках, схемах, в выкладках.

Для промежуточной аттестации

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Дифф.зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Содержание материала раскрыто в объеме, предусмотренном программой; материал изложен грамотным языком в определенной логической последовательности, с использованием терминологии данного предмета; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков. Возможны одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые учащийся легко исправил по замечанию преподавателя.

«4»	Дифф.зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию учителя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.
«3»	Дифф.зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала определенные настоящей программой.
«2»	Дифф.зачет (контрольные вопросы)	Полнота, последовательность и логичность ответа	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или неполное понимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании специальной терминологии, в рисунках, схемах, в выкладках.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки результатов освоения ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ по специальности СПО

43.02.17 Технологии индустрии красоты

4.1. Типовые задания для итогового контроля успеваемости

Список типовых вопросов к промежуточной аттестации

Вариант 1

№	Тестовые задания	Ответы	Баллы
1.1.	Вы должны помнить, что почти постоянно в течение дня вас пристально оценивают те, с кем вам приходится общаться. а) да б) нет	Да Нет	
1.2.	У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсудить с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение. а) да б) нет	Да Нет	
1.3.	Самое мудрое - это сохранять достоинство даже тогда, когда у вас имеется соблазн поступить иначе. в) да г) нет	Да Нет	
1.4.	Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять. в) да г) нет	Да Нет	

1.5.	Когда вы встречаетесь с незнакомыми людьми, вы должны быть достаточно остроумны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление. в) да г) нет	Да Нет	
------	---	--------	--

Вариант 2

№	Тестовые задания	Ответы	Баллы
1.1.	Когда вас представляют другому человеку, а вы не расслышали его имя, вы должны попросить его повторить свое имя. а) да б) нет	Да Нет	
1.2.	Вы уверены, что вас уважают за то, что вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой. а) да б) нет	Да Нет	
1.3.	Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут	Да Нет	

	подшучивать над вами и выставлять в смешном виде. а) да б) нет		
1.4.	Если вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора. в) да г) нет	Да Нет	
1.5.	Человек должен всегда стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится. а) да б) нет	Да Нет	

Эталон ответов

1 вариант

1.1	да - 5, нет - 0.
1.2	да - 5, нет - 0.
1.3	да - 5, нет - 0.
1.4	да - 5, нет - 0.
1.5	да - 5, нет - 0.

2 вариант

1.1	да - 5, нет - 0.
1.2	да - 5, нет - 0.
1.3	да - 5, нет - 0.
1.4	да - 5, нет - 0.

1.5	да - 5, нет - 0.
-----	------------------

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ■? 100	5	отлично
80 ■? 89	4	хорошо
70 ■? 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

4.2. Критерии оценивания, предназначенные для промежуточного контроля освоения обучающимися учебной дисциплины

– оценка **«отлично»**, если обучающийся обладает глубокими и прочными знаниями программного материала; при ответе на вопросы продемонстрировал исчерпывающее, последовательное и логически стройное изложение; правильно сформулировал понятия и закономерности по вопросам; сделал вывод по излагаемому материалу;

– оценка **«хорошо»**, если обучающийся обладает достаточно полным знанием программного материала; его ответ представляет грамотное изложение учебного материала; но имеются существенные неточности в формулировании понятий и закономерностей по вопросам; не полностью сделаны выводы по излагаемому материалу;

– оценка **«удовлетворительно»**, если обучающийся имеет общие знания основного материала без усвоения некоторых существенных положений; формулирует основные понятия с некоторой неточностью; затрудняется в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения;

– оценка **«неудовлетворительно»**, если обучающийся не знает значительную часть программного материала; допустил существенные ошибки в процессе изложения; не умеет выделить главное и сделать вывод; приводит ошибочные определения; ни один вопрос не рассмотрен до конца, наводящие вопросы не помогают

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Самыгин, С.И., Профессиональная этика и психология делового общения: учебник / С.И. Самыгин; под ред. А.М. Руденко. — Москва: КноРус, 2021. — 232 с.

Основы деловых коммуникаций: учебное пособие / И.А. Юмашева. — Москва: КноРус, 2022. — 162 с.

Психология делового общения и межличностные коммуникации: учебник / Н.Ю. Ульянова. — Москва: КноРус, 2021. — 152 с.

Деловые коммуникации. Практикум.: учебное пособие / Л.И. Чернышова. — Москва: КноРус, 2021. — 216 с.

Социальная коммуникация в профилактике конфликтов: учебно-методическое пособие / Н.Х. Гафиятулина, С.И. Самыгин. — Москва: Русайнс, 2021. — 162 с.

Асташина, О. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Асташина. — Саратов : Вузовское образование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4487-0817-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/117617> (дата обращения: 07.12.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Генералова, С. В. Деловые коммуникации. Технология ведения деловых переговоров : практикум / С. В. Генералова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2020. — 59 с. — ISBN 978-5-4487-0728-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой

образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/97408> (дата обращения: 07.12.2023). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

Захарова, И. В. Деловые коммуникации : практикум / И. В. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 141 с. — ISBN 978-5-4497-0198-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86469> (дата обращения: 07.12.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/80614> (дата обращения: 07.12.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Косова, Ю. А. Деловые коммуникации: технологии общения : сборник практических заданий / Ю. А. Косова, Н. В. Сергеева. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2021. — 127 с. — ISBN 978-5-93916-893-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/117239> (дата обращения: 07.12.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/61079> (дата обращения: 07.12.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Кузнецова, М. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / М. А. Кузнецова. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-93916-811-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/94194> (дата обращения: 07.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Маслова, Т. А. Психология общения : учебное пособие для СПО / Т. А. Маслова, С. И. Маслов. — Саратов : Профобразование, 2019. — 164 с. — ISBN 978-5-4488-0299-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/85787> (дата обращения: 07.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Панфилова, А.П. Психология общения : учебник / А. П. Панфилова. — Москва : Академия, 2020. — 205, [1] с. : табл. — Текст : непосредственный.

Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — ISBN 978-5-4487-0340-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/79821> (дата обращения: 07.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/88432> (дата обращения: 07.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Рягузова, Е. В. Теория и практика профессионального общения: психология общения : учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению 37.03.01 «Психология» / Е. В. Рягузова. — Саратов : Издательство Саратовского университета, 2019. — 80 с. — ISBN 978-5-292-04607-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/99042> (дата обращения: 07.07.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

Столяренко, Л. Д. Психология общения: учебник для СПО / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. – 2-е изд. – Ростов на Дону : Феникс, 2017. – 317 с. – Текст : непосредственный.

Шеламова, Г. М. Психология общения: учебник / Г. М. Шеламова. – Москва : Академия, 2018. – 128 с. – Текст : непосредственный.