

Областное государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение «Михайловский техникум имени А. Мерзлова»

«Утверждаю»
директор ОГБПОУ
«Михайловский техникум»
_____ С. А. Грибов
приказ № 245
от «1» сентября 2025 г.

Принято
на заседании
Педагогического совета
Протокол №1
от «29» августа 2025 г.

Рассмотрено
на заседании МЦК
общеобразовательных дисциплин
протокол № 1
от «28» августа 2025 г.

КОС
учебного предмета деловая культура

специальность 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Михайлов, 2025 г.

1. Общие положения

Комплект оценочных средств предназначенных для оценки результатов освоения дисциплины ОП.13. Деловая культура общепрофессионального цикла в рамках основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по профессии (специальности) начального профессионального образования (СПО) социально-экономического профиля

1.1 Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения профессионального цикла (для СПО) учебной дисциплины ОП.13. «Деловая культура» по профессии 43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Результатом освоения учебной дисциплины ОП.13. «Деловая культура» профессионального цикла является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по профессии «Поварское и кондитерское дело».

Формой аттестации по учебной дисциплине ОП.13. «Деловая культура» является дифференцированный зачет.

2. Организация контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины ОП.13. «Деловая культура»

План-график проведения текущего контроля:

Вид контроля	Время проведения
аттестация по текущим оценкам	в процессе обучения
зачет	Согласно учебного плана и по графику КТП
тестирование	После изучения тем: Деловой этикет и его принципы.
лабораторные (практические) работы	После изучения тем: 1. Деловой этикет и его принципы. 2. Введение в психологию. 3. Общение – основа человеческого бытия. 4. Конфликт и его структура.
Дифференцированный зачет	Окончание курса обучения

КОС разработаны на основе ФГОС по специальности «Поварское и кондитерское дело»

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды **текущего контроля** знаний обучающихся:

устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

письменный контроль – выполнение практических заданий по отдельным темам, разделам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

комбинированный опрос – контроль, предусматривающий одновременное использование устной и письменной форм оценки знаний, позволяющий опросить большое количество обучающихся;

защита и презентация домашних заданий (самостоятельная работа) – контроль знаний по индивидуальным или групповым домашним заданиям с целью проверки правильности их выполнения, умения обобщать пройденный материал и публично его представлять, проследить логическую связь между темами курса.

Для проведения **промежуточного контроля** проводятся практические занятия по темам изучаемой дисциплины, с целью проверки усвоения изучаемого материала.

Итоговый контроль по дисциплине проводится в форме диф. зачета, для подготовки к которому обучающиеся заранее знакомятся с перечнем вопросов по дисциплине.

3. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

3.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по дисциплине «Деловая культура» осуществляется комплексная проверка

общих компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

профессиональных компетенций:

ПК 6.1 Осуществлять разработку ассортимента кулинарной и кондитерской продукции, различных видов меню с учетом потребностей различных категорий потребителей, видов и форм обслуживания.

ПК 6.2 Осуществлять текущее планирование, координацию деятельности подчиненного персонала с учетом взаимодействия с другими подразделениями.

ПК 6.3 Организовывать ресурсное обеспечение деятельности подчиненного персонала.

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- У1. Соблюдать правила профессиональной этики;
- У2. Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- У3. Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- У4. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;
- У5. Налаживать контакты с партнерами, коллегами.
- У6. Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

- З1. Основы профессиональной этики;
- З2. Эстетику внешнего облика повара-кондитера;
- З3. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности повара-кондитера;
- З4. Механизмы взаимопонимания в общении;
- З5. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- З6. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

4. КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (дифференцированный зачет)

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения теоретического курса по учебной дисциплине профессионального цикла ОП.13. « Деловая культура » по профессии «Поварское и кондитерское дело».

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Профессиональные компетенции: ПМ 01. Соблюдать правила профессиональной этики ПМ 02. Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в	Экспертное наблюдение за работой во время урока, оценка результатов обучения.

профессиональной деятельности ПМ 03. Владеть различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности	
Умения:	
У1. Соблюдать правила профессиональной этики;	практическое занятие
У2. Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;	практическое занятие
У3. Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	контрольная работа
У4. Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	практическое занятие
У5. Налаживать контакты с партнерами, коллегами.	Опрос, практическое занятие
36. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	Опрос, практическое занятие
знания:	
31. Основы профессиональной этики;	опрос
32. Эстетику внешнего облика повара-кондитера;	опрос
33. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности повара-кондитера;	практическое занятие
34. Механизмы взаимопонимания в общении;	практическое занятие, опрос
35. Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	контрольная работа
36. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности	опрос
Общие компетенции: ОК-1 – ОК-8	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Экспертное наблюдение и оценка результатов обучения, проявление демонстрации интереса к будущей профессии

ОК 02.Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	дифференцированный зачёт, контроль результатов выполнения самостоятельной работы
ОК 03.Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	дифференцированный зачёт, контроль результатов выполнения самостоятельной работы, диф.зачет
ОК 04.Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Контроль результатов выполнения самостоятельной работы
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Контроль результатов выполнения самостоятельной работы, диф.зачет
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Экспертное наблюдение за работой во время урока, оценка результатов обучения.
ОК 07.Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	дифференцированный зачёт, контроль результатов выполнения самостоятельной работы.
ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности	Экспертное наблюдение за работой во время урока, оценка результатов обучения.
ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Контроль результатов выполнения самостоятельной работы,

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном языке.	Экспертное наблюдение за работой во время урока, оценка результатов обучения.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере	Экспертное наблюдение, дифференцированный зачёт

5. Контрольно-оценочные материалы

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме:

Типовые задания:

Карточка – задание к изучению раздела «Этика и культура поведения»

1. Хорошее владение интонацией – это
2. Укажите недостаток дикции:
3. Сколько существует видов управленческих документов
4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

Карточка – задание

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений:
2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю):
3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять _____ всего выступления.
4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

Карточка – задание

1. Что не является ошибкой оратора:
2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают:
3. Что более важно в телефонном разговоре:
4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие

Карточка – задание

1. Сколько адресатов может содержать документ:
2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.
3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?
4. . Обязательными реквизитами приказа являются:

Карточка – задание

1. Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя:
2. Выберите верное утверждение:
3. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая»
4. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе

Карточка – задание

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом:
2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».
3. . Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».
4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется:

Карточка – задание

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?
2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий:
3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе:
4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с ...

Карточка – задание

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись). С 2002 года по настоящее время работаю в ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw, PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организована, легко обучаемая, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»
2. Что не относится к обязательным реквизитам документа:
3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно...»
4. Дата документа является реквизитом

Тема: «Деловой этикет и его принципы»

Самостоятельная работа

Отметка «3»

1. Дайте определение понятия «имидж».
2. Назовите основные составляющие имиджа.
3. Перечислите черты современного делового человека.
4. Дайте характеристику драматическому стилю в одежде.
5. Как вы понимаете словосочетание «корпоративная этика»
6. Нарисуйте словесный портрет, каким должен быть идеальный повар.
7. Назовите типичные ошибки в поведении поваров, барменов.

Отметка «4»

8. Докажите, что голос – это тоже часть имиджа.
9. Как вы понимаете выражение У. Джеймса: «Я есть то, чем признают меня окружающие».

Отметка «5»

10. Как вы понимаете следующий текст « У американцев и англичан указательный палец обозначает число 1, а большой палец – число 5. Вопрос – нужно ли человеку знать язык жестов и почему?
11. Назовите основополагающие ценности, на которых формируется корпоративная этика.

Типовые задания – тесты

Тема: «Деловой этикет и его принципы»

Тест № 1. Этикет делового общения

1. Проверьте свои знания правил хорошего тона

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:
 - а) у того, кому представляют;
 - б) у того, кого представляют.
2. Во время служебного разговора:
 - а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
 - б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
 - в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.
3. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:
 - а) можете продолжить разговор сидя;
 - б) должны встать и вести разговор стоя.
4. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:
 - а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить;
 - б) воздержитесь от курения до окончания разговора.
5. Длительность телефонного разговора определяет:
 - а) позвонивший;
 - б) тот, кому позвонили.
6. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:
 - а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;
 - б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.
7. Правила приличия требуют приходить в гости:
 - а) точно в указанное время;
 - б) за четверть часа до указанного времени;
 - в) через полчаса после указанного времени.
8. Принимающий подарок должен:
 - а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;
 - б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;
 - в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.

9. Право делать дорогие подарки имеют:
- а) сослуживцы;
 - б) родственники и близкие люди;
 - в) любой из приглашенных на торжество.
10. Надо ли приветствовать человека, которого вы не в первый раз встречаете в течение дня?
- а) да;
 - б) нет.
11. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?
- а) тот, кого представляют;
 - б) тот, кому представляют.
12. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:
- а) должна встать со стула;
 - б) может не вставать.
13. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?
- а) да;
 - б) нет.
14. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?
- а) тот, кто звонил;
 - б) тот, кому звонил;
 - в) тот, кто младше по возрасту или положению.
15. Можно ли дарить цветы мужчине?
- а) да, всегда;
 - б) да, если мужчина любит цветы;
 - в) нет, никогда.
16. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)?
- а) да, всегда;
 - б) да, если вы — автор;
 - в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.
17. Мужчине — руководителю организации можно подарить:
- а) набор галстуков;
 - б) набор ножей;
 - в) набор марочных вин;
 - г) часы;
 - д) золотую цепочку;
 - е) запонки.

ТЕСТ

Тема: «Разговорный стиль»

1. Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

- 1) передавать знания;
- 2) давать указания;
- 3) организовывать работу;

- 4) обобщать информацию;
- 5) убеждать людей.

2. Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

- 1) общение;
- 2) обобщение;
- 3) сообщение;
- 4) объяснение;
- 5) убеждение.

3. Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:

- 1) монолог;
- 2) диалог;
- 3) полилог;
- 4) монолог, диалог и полилог;
- 5) монолог и диалог;

4. Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:

- 1) слова нейтральные книжные;
- 2) слова в переносном значении;
- 3) слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;
- 4) стандартные выражения;
- 5) составные термины;
- 6) книжные фразеологизмы;
- 7) эмоционально-оценочные слова.

5. Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

6. Что такое беседа? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

8. Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

- 1) строгость;
- 2) бесстрастность;
- 3) эмоциональность и свобода в выборе слов;
- 4) непринужденность.

10. Что характерно для деловой беседы?

- 1) не требует специальной подготовки;
- 2) выслушивание собеседника и реакция на них;
- 3) требует тщательной подготовки;
- 4) собеседники могут проявлять агрессивность.

Тест

по теме «Этикет и культура поведения»

- 1. Кем был впервые введен термин «этика»:
 - а) Цицероном;
 - б) Архимедом;
 - в) Аристотелем;
 - г) Сократом?
- 2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:
 - а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».
 - А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
 - Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
 - В. Наука, изучающая нравственность.
- 3. Этикет — это:
 - а) наука о морали;
 - б) манера поведения;
 - в) общая культура.
- 4. Нормами этикета являются:
 - а) упорство, настойчивость;
 - б) принципиальность, непрекословность;
 - в) вежливость, тактичность.
- 5. Предупредительность — это:
 - а) галантность по отношению к дамам;
 - б) подобострастность;
 - в) умение оказать небольшую услугу;
 - г) льстивость;

- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

6. Укажите правильный ответ.

Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

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

8. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

9. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?

- а) да;
- б) нет

10. 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 быть, ему что-нибудь передать?»

11. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

Выберите правильный ответ:

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

12. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к *деловому этикету*.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

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

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

- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

14. Укажите правильный ответ.

Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

Тест

Этикет и культура поведения

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.
а) да; б) нет.
2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?
3. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?
4. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.
а) да; б) нет.
5. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?
6. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?
7. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?
8. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина — мужчина, начальник — подчиненный, пожилой мужчина — девушка?
9. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».
10. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:
а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.
11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:
а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

12. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

- а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!»
— сказала кассир сберегательного банка клиенту;
- б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

Раздел 2 Личность и её индивидуальные особенности

ТЕСТ 3

1. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

2. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А-2 Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б-3. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В-1. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г-4 Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

3. Что является *высшей формой эмпатии*? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

4. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

5. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации — это:

- а) стереотипизация;
- б) б)

6. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

а) да; б) нет.

7. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников:

вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

8. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) императивное; б) интерактивное; в) манипулятивное; г) перцептивное;
- д) диалогическое; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

9. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»; б) вербальное общение; в) ролевое общение; г) деловое общение;
- д) невербальное общение; е) светское общение; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А.-1 Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б.-4. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В.-3. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г.-2. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

ТЕСТ 4

1. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А.-2. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б.-1. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В.-3. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

2. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

а) внешняя атрибуция;

б) внутренняя атрибуция;

в) стимульная атрибуция.

3. К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа.

Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте:

а) идентификация;

б) аттракция;

в) стереотипизация;

г) каузальная атрибуция?

4. Приведите пример *стереотипов*, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

5. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А.-3 Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б.-1 Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает.

Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В.-2. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

6. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

а) ориентация на контроль;

б) ориентация на понимание.

7. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

а) монологическое общение;

б) диалогическое общение. Ответ поясните.

8. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

а) конкуренция;

б) кооперация.

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

а) кооперация;

б) конкуренция.

Раздел 4

Конфликты в деловом общении

Тест «Насколько вы конфликтный человек»

1. В группе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

а) не принимаю участия;

б) лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;

в) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?

а) нет;

б) только если имею для этого веские основания;

в) критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

а) только в шутку и если это люди необидчивые;

б) лишь по принципиальным вопросам;

в) споры — моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б) делаю замечание - надо же научить грубияна хорошему тону;

в) споры — моя стихия.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция.

а) не буду поднимать бучу из-за пустяка;

б) молча возьму солонку;

в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу...

а) С возмущением посмотрю на обидчика;

б) сухо, без эмоций сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

а) промолчу;

б) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;

в) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы про사дили кучу денег, как вы к этому относитесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

б) не скрою досады, но отнесусь к этому с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщику.

Тема 1.1.

Деловой этикет и его принципы

Тест: «Мораль, этика: категории этики, нормы морали, моральные принципы и нормы».

1 вариант

1. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

2. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

3. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

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

4. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?

- а) да;
- б) нет

5. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

Выберите правильный ответ:

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

6. Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:

Укажите правильный ответ.

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

7. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.

- а) да; б) нет.

8. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

9. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:

- а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!»
— сказала кассир сберегательного банка клиенту;
- б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

10. Согласны ли вы с определением:

Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

- а) да; б) нет.

2 вариант

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
- Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
- В. Наука, изучающая нравственность.

2. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, бесприкословность;
- в) вежливость, тактичность.

3. Укажите правильный ответ.

Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

4. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

5. 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 быть, ему что-нибудь передать?»

6. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;

- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

7. Согласны ли вы с утверждением: «Совость — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

8. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

9. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
- б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

Общение – основа человеческого бытия

Контрольная работа

Тема: «Общение как коммуникация»

1 вариант

1. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

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

2. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;

- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

3. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации. Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

4. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

5. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

6. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

7. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

8. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

- а) сентиментальным;
- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

10. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

11. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

12. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

13. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

14. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.

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

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

16. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

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

17. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:

- а) открытости;
- б) готовности;
- в) защиты.

18. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:

- а) боязливый;
- б) уверенный;
- в) покорный.

19. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?

- а) отсутствие интереса;
- б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
- в) недостаток уверенности.

20. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:

- а) смирение, покорность;
- б) страх;
- в) сомнение;
- г) переоценку;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

21. Укажите правильный ответ. При удивлении:

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

д) все ответы неверны.

22. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:

- а) желание действовать активно;
- б) критическое оценивание;
- в) задумчивость.

23. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:

- а) вовлеченность в проблему;
- б) доверительность и согласие;
- в) смущение и неуверенность.

24. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

Вариант 2

1. Аргументы применяют с целью:

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

2. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:

- а) с позиции говорящего (аргументирующего); б) с позиции лица, принимающего решение;
- в) всеми участниками беседы. Комплимент и лесть — это одно и то же? а) да; б) нет.

3. Сильные аргументы лучше приводить:

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

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

- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
- б) информация, приводящая к двусмысленности;
- в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
- г) большой объем информации;
- д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
- е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

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

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок; г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

6. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1-в. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2-а Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3-б. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4-г Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5-д Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

7. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров; б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера; г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния; е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия; в) стечения обстоятельств.

9. *Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта;
- б) препятствуют возникновению конфликта; в) помогают разрешить конфликт.

10. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1-а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2-б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

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

12. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1-г. Открытая борьба за свои интересы.

2-а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4-б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5-д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

13. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

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

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

15. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

16. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

17. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) преувеличивать свои заслуги;

б) обрушивать на партнера множество претензий;

в) исходить из добрых намерений партнера;

г) видеть все только со своей позиции;

д) учитывать интересы партнера по общению;

е) критически оценивать партнера. 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

Итоговая контрольная работа по пройденному материалу

1. Какие определения по смыслу соответствуют:

а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:

1. сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно (г);

2. яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей (а);

3. длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека (в);

4. явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе (б).

2. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:

1. астенические;

2. стенические.

3. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:

1. холерик;

2. сангвиник;

3. флегматик;

4. меланхолик.

4. Волевые действия проявляются в умении:

1. контролировать проявление своих эмоций;

2. сдерживать себя;

3. все ответы верны;

4. все ответы не верны.

5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

1. энергичность;

2. выдержанность;

3. переменность настроения;

4. сосредоточенность внимания;
5. общительность;
- 6. подвижность;**
7. порывистость в движениях;
8. ровное и спокойное настроение;
- 9. возбужденное состояние;**
10. невыразительность речи;
11. быстрая приспособляемость к новой обстановке;
- 12. громкая речь.**

6. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям:

а) холерик, б) флегматик, в) сангвиник, г) меланхолик:

1. склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений (б);
2. Энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству (а);
3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость (г);
4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач (в).

7. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:

- 1. свойства темперамента;**
- 2. проявление эмоций;**
3. волевые черты характера;
4. все ответы верны;
5. все ответы не верны;

8. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений – это:

- 1. настойчивость;**
- 2. самостоятельность;**
3. исполнительность.

9. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.

Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

10. Сформулируйте условия необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.

11. В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?

12. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;**

- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

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

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

15. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию;
- б) «нерефлексивному» слушанию?

1.-б Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2-а. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

16. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;**
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.**

17. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1-г. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника

2-б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

3-а. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4-в. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

18. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;**
- г) отражение чувств.

19. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;**
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;**
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

20. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1-г. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2-в. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3-б. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4-а. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

22. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. *Комплимент и лесть* — это одно и то же?

а) да;

б) нет.

23. В результате применения приема «золотые слова»:

а) возникают положительные эмоции у собеседника;

б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;

в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;

г) возникает атмосфера уважения;

д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

24. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

а) реальные (объективные) достоинства собеседника;

б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

25. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

а) «золотые слова»;

б) «зеркало отношений»;

в) «терпеливый слушатель».

26. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Критерии оценивания самостоятельных работ (виды, формы контроля, методические рекомендации)

Виды самостоятельной работы:

- подготовка устных сообщений, докладов;
- написание рефератов, мини-сочинений, конспектов, рефератов;

Формы контроля самостоятельной работы:

- проверка (защита, отчёт);

Методические рекомендации к организации самостоятельной работы (требования, правила выполнения и оформления, алгоритм выполнения, срок сдачи, критерии и показатели оценивания)

Общие требования к оформлению письменных работ

Для написания самостоятельной работы лучше использовать листы писчей бумаги стандартного формата А-4. Текст следует писать на одной стороне листа, который должен иметь поля: 3 см с левой стороны, 1 см с правой стороны, а верхнее и нижнее поля по 2 см (это придает работе аккуратный вид и удобно при сшивании листов). Текст работы может быть написан от руки или отпечатан. Все фотографии, рисунки, схемы, карты (если они необходимы и дополняют текст) выполняет сам автор.

Не следует использовать при оформлении работы иллюстрации, вырезанные из книг, журналов, открытки, марки и др. Не должно быть украшательств. Это считается признаком «дурного тона» и не допускается в научных работах любого уровня. Работа должна быть сброшюрована или переплетена. Возможно выделение текста более жирным шрифтом. Нумерация идет с цифры 2.

В начале работы должно быть оглавление, в котором указываются номера страниц по отдельным главам. Каждая глава текста должна начинаться с нового листа, независимо от того, где окончилась предыдущая.

В конце работы обязательно следует привести список информационных ресурсов.

Требования к написанию реферата

1. Требования к оформлению титульного листа.

В верхней части листа указывается название учебного заведения(в правом верхнем углу), в центре – тема реферата, ниже темы справа – Ф.И.О. обучающегося, номер группы, внизу – город

2. Оглавление.

Следующим после титульного листа должно идти оглавление. Реферат следует составлять из четырех основных частей: введения, основной части, заключения и списка литературы.

3. Основные требования к введению.

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата, которая может рассматриваться в связи с невыясненностью вопроса в науке, с его сложностью для изучения. А также в связи с многочисленными вопросами и спорами, которые вокруг него возникают. В этой части необходимо показать. Почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение. Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы. Объем введения составляет не более 2-3 страниц.

4. Требования к основной части реферата.

Основная часть реферата содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы. Средний объем основной части реферата 10-15 страниц. Материал должен быть распределен на главы или параграфы. Необходимо сформулировать их название и соблюдать логику изложения. Основная часть реферата кроме содержания, выбранного из разных источников,

должна включать в себя собственное мнение учащегося и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты.

5. Требования к заключению.

Заключение – часть реферата, в котором формулируются выводы по параграфам или главам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей (или цели). Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из основной части. Объем заключения 2-3 страницы.

6. Основные требования к списку литературы.

Источники должны быть перечислены в алфавитной последовательности (по первым буквам фамилий авторов или по названию сборников). Необходимо указывать место издания, название издательства, год издания.

Реферат должен быть предоставлен на рецензию не позднее, чем за неделю до защиты.

Как составлять конспект или план к тексту учебника.

1. Прочитайте параграф медленно по абзацам или смысловым фрагментам текста.
2. Вычлените в прочитанном существенное, для этого решите, как можно было бы озаглавить текст абзаца.
3. Перескажите существенную часть изложенного в тексте своими словами.
4. Запишите кратко содержание текста. Писать следует четко, аккуратно, применяя общепринятые сокращения и обозначения. В конспект могут быть включены рисунки опытов, приборов с поясняющими записями к ним, заменяющие текст схемы и таблицы. Дополнительные примеры и выводы.
5. Познакомьтесь с заданиями, помещенными в тексте или в конце параграфа, и мысленно решите, готовы ли вы к их выполнению, что нужно еще раз посмотреть в тексте или уточнить у учителя.

Объем конспекта зависит от его вида: сжатый – 1/5 текста, подробный – 1/3 текста. Конспект лучше размещать на развернутом двойном листе тетради, тогда им будет легко пользоваться.

Требования к написанию конспекта.

1. Определи цель составления конспекта.
2. Внимательно ознакомься с произведением.
3. Конспект следует писать от имени составителя.
4. После цитат нужно указывать страницу произведения.
5. Выделяй слова, фразы, абзацы.
6. Не искажай мысль автора.
7. Конспект пиши четко и разборчиво.
8. В конспекте выделяй главное.

Правила конспектирования.

- Сделать в тетради для конспектов широкие поля.
- Написать исходные данные источника, конспект которого будет составляться.
- Прочитать весь текст или его фрагмент – параграф, главу.
- Выделить информативные центры внимательно прочитанного текста.
- Продумать главные положения, сформулировать их своими словами и записать.
- Подтвердить отдельные положения цитатами или примерами из текста.
- Можно выделять фрагменты текста, подчеркивать главную мысль, ключевое слово, используя цвета маркеров.
- Активно использовать поля конспекта: на полях можно записывать цифры, даты, место событий, незнакомые слова, возникающие в ходе чтения вопросы, дополнения из выступлений сокурсников, выводы и дополнения преподавателя. Кроме того, на полях проставляют знаки, позволяющие быстро ориентироваться в тексте, например: ! – важно; etc

– и т.д.; ex – например; ? – сомнение, вопрос; NB- важный теоретический материал; PS - выучит; и□ – приписка, написанная после; Δ - ново; др.

- Вносить в конспект во время семинарских занятий исправления и уточнения.
- Объем конспекта должен превышать одну треть исходного текста.

Правила написания доклада (сообщения)

1. По карточке в библиотеке выбери литературу по теме.
2. Изучи литературу, составь план отдельных разделов.
3. Составь план доклада (систематизация полученных сведений, выводы и обобщения).
4. При оформлении доклада используй рисунки, схемы и др.

Время для зачитывания доклада – 5 минут, для выступления с сообщением – 3 минуты.

Требования к написанию мини-сочинения:

План

I. Вступление (введение).

II. Основная часть.

III. Заключение.

Содержание мини - сочинения оценивается по следующим критериям:

соответствие работы обучающегося теме и основной мысли;

полнота раскрытия темы;

правильность фактического материала;

последовательность изложения;

самостоятельность суждений.

Темы практических работ

Раздел 1

Этика и культура поведения.

Обучающийся должен: **Знать:** общее понятие об этической культуре; сведения о науке этике; основные категории; роль морали в формировании личности, в поведении человека; нравственные принципы; понятие о профессиональной этике; моральные принципы в профессиональной этике, их значение; понятие об этикете; сферы действия этикета; критерии оценки культуры общения; понятие о служебном этикете; общие правила поведенческого этикета, речевого этикета; значение этической культуры личности, понятия «культура речи», «речевой этикет». **Уметь:** взаимосвязывать понятия «мораль» и «этика»; распознавать понятия профессиональный долг, честь, совесть, достоинство; видеть поведение человека, его зависимость от нравственных качеств личности; предъявлять нравственные требования к профессиональному поведению секретаря: доброжелательность, вежливость, тактичность и др.; сравнивать характеристики этикета и морали; проявлять аспекты культуры общения; применять общие требования телефонного диалога в жизни. (31, ОК1, ОК6, У1, У2, ПК6. 1, ПК6.2)

Общие сведения об эстетике как науки. Общее понятие об эстетической культуре. Роль эстетической культуры в профессиональной деятельности.

Профессиональная этика. Деловой этикет.

Сущность эстетического воспитания, его значение. Эстетические требования к внешнему облику работника торговли. Понятие об эстетическом вкусе.

Основные составляющие внешнего облика человека.

Определение понятий: стиль, мода; их влияние на внешний облик человека, на эстетическое и нравственное воспитание личности. Эстетические требования к деловому костюму.

Общие сведения о прическах, их виды. Основные правила ухода за волосами. Общие сведения о макияже.

Культура телефонного общения. Деловая беседа: структура, приемы.

Интерьер рабочего помещения.

Практическое занятие №1, 2

1. Семинар на тему «Культура речи»

2. Практические занятия: Составление рекомендаций по основным требованиям, предъявляемым к внешнему виду работников общественного питания.

Контрольное тестирование по теме: «Мораль, этика: категории этики, нормы морали, моральные принципы и нормы »

Раздел 2

Личность и её индивидуальные особенности

Обучающийся должен: **Знать:** коммуникации и ее особенности, виды, принципы действия коммуникации; содержание и сущность речевого общения; вербальные и невербальные средства общения; организация деловых контактов; культура межличностных контактов; этикет деловых отношений, нормы общения; общий стиль отношений в коллективе, стиль обращения к коллегам. **Уметь:** понимать каналы личной коммуникации; пользоваться невербальными средствами общения; совершенствовать искусство общения; работать над собой; инсценировать различные деловые ситуации.

Основные сведения о психологических процессах (ощущение, восприятие, воображение, представление, мышление, эмоции, чувства, воля, способности), о психических свойствах (темперамент, характер), о психических состояниях человека (бодрость, усталость, удовлетворенность, активность). (**ОК1, ОК3, ОК5, ПК6.2, ПК6.3, У2, У4, У5, 32, 33, 34**)

Практическое занятие № 3, 4, 5, 6

3. Выявление типа темперамента

4. Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения.

5. Психологический практикум: определение самооценки (адекватной, завышенной и заниженной).

6. Комплекс неполноценности. Влияние самооценки на поведение.

Раздел 3

Психологические аспекты делового общения.

Обучающийся должен: **Знать:** общие сведения о науке психологии; психологические основы общения; роль психологии в повышении культуры общения; общее понятие о личности; процесс формирования личности; психологическую структуру личности; зависимость профессиональных качеств от психических свойств личности; характеристики процесса делового общения с психологической точки зрения, основные требования к речи; правильное употребление произношение слов; вредность многословия; правила использования иностранных слов; речевой этикет в деловом общении. **Уметь:** различать психологические процессы (ощущение, восприятие, мышление и др.) и психические состояния человека (бодрость, усталость, удовлетворенность, активность); определять темперамент и характер человека по его внешнему виду; понимать профессиональную направленность личности, целесообразность учета и развития профессиональных

способностей; понимать уровни общения, контакт в общении. Использовать словари; понимать «лишние» слова в используемых оборотах речи, слова-паразиты; пользоваться элементами речевого этикета в повседневной жизни.
(У3,У4,У5,32,33,34,35,ОК4,ОК5,ОК6,ПК6.2, ПК6.3,)

Основные сведения о науке – психологии. Классификация общения; формы общения, виды общения.

Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения; психологические механизмы восприятия.

Общение как взаимодействие; способы поведения, ориентации поведения.

Общение как коммуникация; вербальное общение, невербальное общение, коммуникативные барьеры, виды невербальных средств общения.

Успех делового общения; рефлексивное слушание, нерефлексивное слушание, приемы повышения эффективности общения, техника общения.

Практическое занятие № 7,8,9,10

7. Выявление типа темперамента.

8. Факторы превосходства, привлекательности.

9. Типичные искажения представлений о другом человеке: эффект ореола, эффект проекции, эффект первичности и новизны.

10. Тренинг по предупреждению и снятию стресса в процессе делового общения.

Контрольное тестирование по теме «Общение как коммуникация»

Раздел 4

Конфликты в деловом общении.

Обучающийся должен: **Знать:** культура межличностных контактов; виды, источники и причины конфликтов, прямые и косвенные методы гашения конфликта, правила поведения в конфликтах, стиль обращения к коллегам. **Уметь:** находить выходы разрешения конфликтов, совершенствование искусства общения, инсценировать различные деловые ситуации.

Культура межличностных контактов. Межличностный конфликт; конфликт и его структура, виды, источники и причины конфликтов. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях; прямые и косвенные методы гашения конфликта, правила поведения в конфликтах. Совершенствование искусства общения. Работа над собой.
(У3,У4,У5,У6,32,33,34,35,36, ОК4,ОК5,ОК6, ОК8, ПК6.1, ПК6.2,ПК6.3,)

Практическое занятие № 11

11. Упражнение по разрешению внутриличностного конфликта.

Литература:

Основные источники:

Для обучающихся

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 231 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03228-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491069>
2. Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. —

URL: <https://urait.ru/bcode/499011>

3. Жернакова, М. Б. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 370 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07978-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494510>
4. М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2022 Рекомендовано ФГУ «ФИРО» № 124 от 28 апреля 2009 г.
5. 12. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2023 Допущено Министерством образования и науки РФ
6. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2024 Допущено Министерством образования и науки РФ

Для преподавателей

Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2024 Рекомендовано
ФГУ «ФИРО» № 124 от 28 апреля 2023 г.

12. Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения» 2024 Допущено
Министерством образования и науки РФ

13. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения» 2023 Допущено Министерством
образования и науки РФ

Дополнительные источники:

ГОСТ Р 50764-95 "Услуги общественного питания. Общие требования";

Электронные ресурсы:

- <http://pedsovet.org>

- <http://zavuch.ru>

Дополнительные источники:

ГОСТ Р 50764-95 "Услуги общественного питания. Общие требования";