Министерство образования и науки Калужской области

Государственное автономное образовательное учреждение

среднего профессионального образования Калужской области

«Людиновский индустриальный техникум»

**Комплект
контрольно – оценочных средств**

**учебной дисциплины**

 **ОП.01 Основы деловой культуры**

программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

по профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

г. Людиново, 2018

Комплект контрольно-оценочных средств общепрофессиональной дисциплины разработан на основе рабочей программы по дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры, утверждённой заместителем директора по УПР

Утверждаю:

Заведующий

по учебной работе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.Е. Селиверстова

Рассмотрено и одобрено цикловой комиссией

 профессиональных дисциплин сферы обслуживания

 Протокол № 1 от 31 августа 2018 г.

Председатель ЦК Л.В. Хмельницкая

Преподаватель Г.А. Васюкова

**1. Общие положения.**

Контрольно – оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (студентов), освоивших программу учебной дисциплины **ОП.01 Основы деловой культуры** КОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме**дифференцированного зачета.**

 Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе:

-программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих;

- программы учебной дисциплины **ОП.01 Основы деловой культуры**

1. **Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

|  |
| --- |
| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)2 |
| ***Умения:*** |
| - применять правила делового этикета;  |
| - поддерживать деловую репутацию; |
| - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; |
| - пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; |
| - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; |
| - налаживать контакты с партнёрами; |
| - организовывать рабочее место; |
| ***Знания:*** |
| - этика деловых отношений; - основы деловой культуры в устной и письменной форме; |
| - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; |
| -основные правила этикета |
| -основы психологии производственных отношений; |
| - основы управления и конфликтологии. |

1. **Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля**

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование элемента умений или знаний | Виды аттестации |
| Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| У.1 применять правила делового этикета; | Практическая работа | Дифференцированный зачет |
| У.2 поддерживать деловую репутацию; | Устный и письменный опрос | Дифференцированный зачет |
| У. 3 соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; | Практическая работа | Дифференцированный зачёт |
| У. 4 пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | Устный опрос | Дифференцированный зачёт |
| У. 5 выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | Устный опрос, тестирование | Дифференцированный зачёт |
| У.6 налаживать контакты с партнёрами; | Практическая работа | Дифференцированный зачёт |
| У.7 организовывать рабочее место; | Устный опрос | Дифференцированный зачёт |
| З.1 этика деловых отношений; | Устный опрос | Дифференцированный зачет |
| З.2 основы деловой культуры в устной и письменной форме; | Устный и письменный опрос | Дифференцированный зачет |
| З.3 нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | Самостоятельная работа, включая внеаудиторную | Дифференцированный зачет |
| З.4 основные правила этикета  | Самостоятельная работа, включая внеаудиторную | Дифференцированный зачет |
| З.5 основы психологии производственных отношений | Устный опрос | Дифференцированный зачёт |
| З.6 основы управления и конфликтологии | Устный опрос | Дифференцированный зачёт |

1. **Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Содержание учебного материала по программе УД | З1 | З2 | З3 | З4 | З5 | З6 | У1 | У2 | У3 | У4 | У5 | У6 | У7 |
| ***Раздел 1.Введение***  | У.О | У.О |  |  |  |  |  |  |  | У.О |  |  |  |
| ***Раздел 2. Этическая культура*** | У.О |  |  |  |  | УО |  |  | С.Р | У.О |  | УО |  |
| ***Раздел 3.Психология общения*** |  | П.Р |  |  |  |  |  | П.Р |  |  | К.Р |  |  |
| ***Раздел 4. Культура общения в сфере обслуживания*** |  |  | У.О |  | УО |  | Р.К |  | П.Р |  | К.Т |  | УО |
| ***Раздел 5. Имидж работника торговли.*** | У.О |  |  |  |  |  | П.Р | Р.К |  |  | К.Д | УО |  |
| ***Раздел 6. Культура речи.*** | У.О |  |  | П.Р |  |  |  | Р.К |  |  | К.Д |  |  |
| ***Раздел 7. Культура телефонного разговора.*** |  |  |  |  |  |  | П.Р  |  |  | У.О | К.Т |  |  |
| ***Раздел 8. Интерьер******рабочего помещения*** |  |  |  |  | ПО |  |  |  |  | Уо |  | Уо |  |

Условные обозначения:

У.О- устный опрос

П.О- письменный опрос

П.Р- практическая работа

С.Р- самостоятельная работа

К.Т- контрольный тест

К.Р- контрольная работа

К.Д- контрольный диктант

Р.К – работа по карточкам

1. **Распределение типов и количества контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Содержание учебного материала по программе УД | З1 | З2 | З3 | З4 | З5 | З6 | У1 | У2 | У3 | У4 | У5 | У6 | У7 |
| ***Раздел 1.Введение***  | У.О | У.О |  |  |  |  |  |  |  | У.О |  |  |  |
| ***Раздел 2. Этическая культура*** | У.О |  |  |  |  | УО |  |  | С.Р | У.О |  | УО |  |
| ***Раздел 3.Психология общения*** |  | П.Р |  |  |  |  |  | П.Р |  |  | К.Р |  |  |
| ***Раздел 4. Культура общения в сфере обслуживания*** |  |  | У.О |  | УО |  | Р.К |  | П.Р |  | К.Т |  | УО |
| ***Раздел 5. Имидж работника торговли.*** | У.О |  |  |  |  |  | П.Р | Р.К |  |  | К.Д | УО |  |
| ***Раздел 6. Культура речи.*** | У.О |  |  | П.Р |  |  |  | Р.К |  |  | К.Д |  |  |
| ***Раздел 7. Культура телефонного разговора.*** |  |  |  |  |  |  | П.Р  |  |  | У.О | К.Т |  |  |
| ***Раздел 8. Интерьер******рабочего помещения*** |  |  |  |  | ПО |  |  |  |  | Уо |  | Уо |  |

**6.Структура контрольного задания**

***6.1 Задание к дифференцированному зачету***

**Вариант 1**

**1. Общение-это…**

 1) планомерное и целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций;

 2) сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности;

 3) процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков.

**2. Психологические приёмы в деловом общении**:

1) произнесение вслух имени и отчества собеседника;

2) регулярное перебивание собеседника;

3) доброе и приятное выражение лица.

**3. Вербальное средство общения**:

 1) интонация; 2) мимика; 3) речь.

**4.** **Характерные признаки «открытой» позы:**

 1) стоя руки раскрыты ладонями вверх;

 2) сидя ноги вытянуты;

 3) руки скрещены на груди.

**5. Эффективный метод воздействия на клиента в сфере обслуживания**:

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

**6*.* Личность в психологии понимается как:**

1) особая неизменная духовная сущность, как «целиком психическое существо»;

2) активный индивид, взрослый, психически здоровый человек;

3) индивид, субъект социальных отношений, исторического процесса и сознательной деятельности.

**7. Волевыми качествами личности являются**:

1) доброта, находчивость, экстравагантность, интеллектуальность,

страстность, инертность, общительность;

2) целеустремленность, настойчивость, выдержка, решительность,

 организованность, исполнительность, самообладание;

3)честолюбие, уравновешенность, оптимизм, импульсивность, остроумие, одаренность.

**8. В психологии память понимается как:**

1) психическая деятельность, направленная на закреплении в памяти новой информации;

 2)психический процесс, заключающийся в воспроизведении закрепленного ранее;

 3)психический познавательный опосредованный процесс, заключающийся в закреплении, сохранении, последующем забывании и воспроизведении прошлого опыта личности.

**9.Какие из перечисленных свойств личности являются профессиональными составляющими ее сформированности?**

 1) грамотность, самостоятельность;

2) активность, коммуникабельность;

3) воспитанность, образованность.

**10. Выберите те из определений, которое по смыслу соответствует понятию «меланхолик»:**

1) склонность к переживаниям, вялость, застенчивость и робость общения с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений;

2) жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач;

 3)энергичность, порывистость, неуравновешенность, работоспособность, склонность к лидерству, быстрота смены настроения.

**11. Конфликтная ситуация - это…:**

1) стечение обстоятельств;

2) накопившиеся противоречия;

3) открытое противостояние интересов.

**12. Из предложенных определений выберите то, которое по смыслу подходит к понятию «мораль»:**

1) устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения;

2) осмысление ценности не только самого себя, но и других;

3) наука изучающая нравственность.

**13. Культура сервисного обслуживания - это …:**

1) совокупность требований к поведению и общению сотрудника;

2)совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации;

3) система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны и требованиями установленных стандартов.

**14. Какие этические принципы и нравственные категории следует признавать ключевыми для сферы обслуживания:**

1) склонность к риску;

2) честность и порядочность по отношению к окружающим;

3) способность доминировать над другими людьми.

**15. Речь работника сферы обслуживания имеет следующие качества:**

1) содержательность, выразительность, убедительность;

2) напористость, льстивость, внушительность;

3) вкрадчивость, осторожность, любезность.

**16. Умение удачно сочетать различные элементы в своем внешнем виде - это …:**

1) показатель этики;

2) показатель уровня культуры;

3) эстетический вкус.

 **17. На вербальном уровне в качестве передачи информации используется:**

1) жестикуляция и позы;

 2) мимика и пантомимика;

 3) человеческая речь.

**18.** **Основное профессиональное качество контролера-кассира - это…:**

1) внимательность;

 2) приветливость;

 3) общительность.

**19.** **Выберите правильный ответ на вопрос**: **Как правильно завершить контакт с покупателем?**

 1) молча вручить покупку и обратить внимание на другого покупателя;

 2) улыбнуться и поблагодарить за покупку или за посещение магазина;

 3) не обращать внимание на покупателя.

**20. Профессиональными моральными нормами были и остаются:**

 1) нечестность, невнимательность, неуступчивость;

 2) организованность, ответственность, аккуратность.

 3) вежливость, тактичность, предупредительность, терпение

***Эталон ответов к варианту №1***

1. 2)
2. 1)
3. 3)
4. 1)
5. 3)
6. 3)
7. 2)
8. 3)
9. 3)
10. 1)
11. 2)
12. 3)
13. 3)
14. 2)
15. 1)
16. 3)

1. 3)
2. 1)
3. 2)
4. 3)
	1. ***Время на подготовку и выполнение***

подготовка 1 час

выполнение \_\_1\_\_ час\_\_\_\_минут

оформление и сдача \_\_\_-\_\_ минут

всего \_\_\_2\_\_ часа \_\_\_-\_\_минут

***6.3 Перечень объектов контроля и оценки***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование объектов контроля и оценки | Основные показатели оценки результатов | Оценка  |
| З.1 этика деловых отношений; | Владеет специальной терминологией в области этики. Перечисляет правила этикета делового человека. | усвоил |
| З.2 основы деловой культуры в устной и письменной форме; | Называет функции и содержание предмета деловой культуры.Называет правила культуры поведения и письма делового человека. | усвоил |
| З.3 нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | - Перечисляет нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке.- Характеризует допустимые этические нормы.- Называет особенности поведения человека недопустимые нормами этики. | усвоил |
| З.4 основные правила этикета  | Называет требования, предъявляемые к культуре устной речи делового человека.- Перечисляет правила письменного делового общения.- Характеризует принципы делового этикета.- Перечисляет профессиональные моральные нормы. | усвоил |
| З.5 основы психологии производственных отношений | - Называет вербальные и невербальные средства общения.- Конкретизирует особенности невербального общения.- Перечисляет психологические аспекты делового общения.- Называет требования предъявляемые к общению деловых людей. | усвоил |
| З.6 основы управления и конфликтологии | - Раскрывает содержание понятий «конфликт», «конфликтология».- Перечисляет структуру конфликта.- Приводит типологию конфликтов.- Характеризует стратегию и правила поведения в конфликте.- Называет способы разрешения конфликта. | усвоил |
| У.1 применять правила делового этикета; | Соблюдает морально-этические нормы при деловом общении.- Поддерживает внешний вид характерный для делового человека. | освоил |
| У.2 поддерживать деловую репутацию; | Соблюдает нормы этикета при общении с коллегами.- Придерживается в коллективе делового стиля общения.- Не допускает фамильярности по отношению к коллегам.- Преподносит себя с положительной стороны.- Создает образ успешного делового человека. | освоил |
| У. 3 соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении; | Применяет правила русского языка при устном и письменном общении.- Использует в речи литературные слова, одобренные нормолексикой русского языка.- Применяет нормы и правила оформления деловой корреспонденции | освоил |
| У. 4 пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; | - Регулирует свое поведение при общении с коллегами.- Следит за культурой речи в процессе общения.- Следит за мимикой, жестами, пантомимикой в процессе межличностного общения. | освоил |
| У. 5 выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке; | -Соблюдает нормы поведения в деловой профессиональной обстановке.- Соблюдает этические нормы общения с коллегами | освоил |
| У.6 налаживать контакты с партнёрами | Использует различные средства связи для установления контакта с партнером.- Предлагает интересные деловые предложения партнеру.- Соблюдает нормы этикеты при устном и письменном общении с партнером.- Создает положительный образ и серьезность намерений для установления прочных деловых связей. | освоил |
| У.7 организовывать рабочее место; | - Приводит в порядок рабочее место.- Ориентируется в правилах санитарии и гигиены.- Проверяет наличие необходимого материала, инструментов для выполнения профессиональных функций.- Соблюдает правила техники безопасности на рабочем месте при эксплуатации электроприборов и оборудования. | освоил |

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл

 За неправильный ответ на вопрос или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов

*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  |

***6.4 Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых в аттестации***.

Основные **источники:**

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения.- М.: Академия, 2009г.
2. Измайлова М.А. Психология и этика торговли. - М.: Академия, 2009г.
3. Майерс Д. Социальная психология. Интенсивный курс- СПб.: прайм -ЕВРОЗНАК, 2007г.

**Дополнительные источники:**

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Дело, 2008.
2. КарповА.В. Общая психология.- М.: Гардарики, 2009г.
3. Столяренко Л.Д. Основы психологии. Практикум Издание 5-е.-Ростов н/Д.:Феникс, 2008г.

**Интернет ресурсы:**

Федеральный образовательный портал - ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА Форма доступа

1..http: // [www.koryazhma](http://www.koryazhma/). ru /articles/etiket/work.asp

2...http: // [www.class.ru/libraruy/node/412](http://www.class.ru/libraruy/node/412)

3. .<http://delovoi-etiket.ru/etika-v-biznese/menedgment.html>

4. <http://www.publicant.ru/Demo/546770.htm>

5.http:/psinovo.ru/referati/etika\_delovogo\_obscheniya.html

**Приложения**

**Проверочные тесты**

**Вариант 1**

1. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работ­ников в следующих ситуациях:

а) Кассир сбербанка отлучился с рабочего места и этим вызвал за­держку в обслуживании клиентов. Возвратившись на рабочее место, ска­зал: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

б) В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Поку­пательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

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

а) да; б) нет.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Кем был впервые введен термин «этика»:

а) Цицероном;

б) Архимедом;

в) Аристотелем;

г) Сократом?

4. 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.

5. 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.

6. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. 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»?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вариант 2**

1. Этикет - это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

2. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность.

3. 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.

4. 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.

5. 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).

6. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия*соответствуют нравственным критериям:

а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убеж­ден, что честь превыше прибыли;

б) не доверяй никому и уважай себя;

в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, полу­чение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

7. 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?

**3.Практические упражнения**

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения». Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на Х рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

12. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;

- богатый опыт;

- отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с вами партнеров;

- высококачественные консультации и классные специалисты;

- систематическое обслуживание;

- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;

- отраслевые ноу-хау и т.д.

4. **Творческие задания**

**Вариант 1**

**Творческая работа «Коллаж».**

Известно, что смена вида деятельности помогает переключиться и помочь себе в стрессовой ситуации. Подумайте и создайте коллаж, в котором должна прослеживаться цель, актуальность и предмет вашей творческой работы. Для создания коллажа подойдут любые материалы, например: ватман А3, вырезки из журналов, клей, цветные карандаши.

**Вариант 2**

**Рисунок «Мое стрессовое состояние».**

С помощью цветных карандашей, фломастеров и мелков изобразите на бумаге в любом образе свое стрессовое состояние в любой фигуре, изображении животного, предмета быта, явления природы, все, с чем ассоциируется пережитое вами состояние.

**5.Речевой этикет.**

**1. Вопросы для самоконтроля**

1. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?

2. Какие виды вопросов вы знаете?

3. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?

4. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?

5. Какие существуют правила для ответов на вопросы?

6. Как отвечать на некорректные вопросы?

7. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?

8. Почему по речи судят об общей культуре человека?

9. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?**6. . Культура телефонного разговора**

**1. Вопросы для самоконтроля**

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

7. Как пригласить к телефону коллегу?

8.Чего нельзя делать во время телефонного разговора?

9. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных раз­говоров?

**2. Задания для размышления**

**Вариант 1**

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

**Вариант 2**

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

- расположить к себе клиента;

- убедить его сделать заказ.

**Вариант 3**

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

**Вариант 4**

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?»

**Вариант 5**

При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?