* 1. **Общие положения**
  2. Контрольно-измерительный материал разработан (КИМ) для оценки образовательных результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.06 «Культура делового общения»для специальности СПО для специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» в рамках промежуточной аттестации.

КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

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

- соблюдать правила профессиональной этики;

- применять различные средства техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;

- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

- определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

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

- правила обслуживания клиентов различного типа;

- основы профессиональной этики;

- эстетику внешнего облика делового человека;

- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

- составлять разные виды письменных деловых текстов;

- использовать современные средства коммуникации в деловом общении;

- эффективно выстраивать коммуникацию на языковом уровне в зависимости от цели и сферы применения;

- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

- источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

Освоение дисциплины способствует формированию следующих компетенций:

**ОБЩИХ:**

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 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ:**

ПК 1.2. Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы (знать правила поведения в конфликтных ситуациях).

*Форма контроля: дифференцированный зачет*

* 1. Перечень осваиваемых в рамках дисциплины умений и знаний

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| КОД | Умения/знания | Методы оценки образовательных результатов | Семестр/  форма ПА |
| З1 | Стили литературного языка, жанры деловой речи | Проверочная работа | 3семестр  дифференцированный зачет |
| З2 | Орфоэпические нормы и ошибки | Письменный опрос | 3семестр дифференцированный зачет |
| З3 | Лексические и фразеологические единицы русского языка и их использование при составлении документов, лексические и фразеологические ошибки | Проверочная работа | 3семестр дифференцированный зачет |
| З4 | Грамматические нормы, ошибки в формообразовании и употреблении частей речи, ошибки в построении словосочетаний и предложений | Письменный опрос | 3семестр дифференцированный зачет |
| З5 | Нормы речевого поведения в различных ситуациях делового общения | Проверочная работа | 3семестр дифференцированный зачет |
| З6 | Психологические процессы (ощущение, восприятие, память, мышление и речь, воображение, внимание, чувства и эмоции, воля) | Проверочная работа | 3семестр дифференцированный зачет |
| З7 | Психологические состояния (бодрость, работоспособность, усталость, удовлетворенность) | Проверочная работа | 3семестр дифференцированный зачет |
| З8 | Свойства личности (темперамент, характер, способности, интересы, знания, навыки, умения, привычки | Проверочная работа | 3семестр дифференцированный зачет |
| З9 | Стили делового общения, этику делового общения | Проверочная работа | 3семестр дифференцированный зачет |
| З10 | Структуру деловой беседы (начало беседы, передача информации,  аргументация, нейтрализация замечаний собеседника, принятие решений и завершение беседы) | Проверочная работа | 3семестр дифференцированный зачет |
| У1 | Соблюдать правила профессиональной этики | Оценка результатов практических заданий | 3семестр дифференцированный зачет |
| У2 | Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности | Оценка результатов практических заданий | 3семестр дифференцированный зачет |
| У3 | Вести служебный диалог по телефону | Оценка результатов практических заданий | 3семестр дифференцированный зачет |
| У4 | Определять темперамент человека по внешнему виду, применять индивидуальный подход к человеку в зависимости от характера и темперамента | Защита презентаций | 3семестр дифференцированный зачет |
| У5 | Готовить и проводить деловые беседы: правильно начинать беседу, передавать информацию, приводить аргументы, нейтрализовать замечание собеседника, принять решение и завершить беседу | Оценка результатов практических заданий | 3семестр дифференцированный зачет |

**2 Контрольно-измерительные результаты**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| РАССМОТРЕНО  Председатель П(Ц)К  общеобразовательных дисциплин  \_\_\_\_\_\_\_\_ Е.С. Гудкова | **задания к дифференцированному ЗАЧЕТУ** | | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УМР  \_\_\_\_\_ И. А. Санникова | | | | | | |
| **по дисциплине «культура делового общения»** |  |
| для специальности 43.02.14  «Гостиничное дело»  2 курс, 3 семестр | | " |  | " |  | 20 |  | г. |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| ***Цель:***  ***Инструкция****:*  ***Критерии оценки:*** | *Оценка умений и знаний в соответствии с рабочей программой.*  *Проанализируйте представленные тестовые и практические задания (задания 1, 2, 3.). Выполните задание по порядку. Если Вы не знаете ответ на вопрос, переходите к следующему заданию, потом вернитесь к пропущенному. Ответ занесите в бланк ответов. Время выполнения 2 часа. Задание 1 содержит 15 вопросов, задание 2 содержит задание на соответствие, задание 3 – письменное творческое задание.* *Задание выполнено верно, если совпадает с модельным ответом. 1 - 15 вопросы – 1 балл за каждый правильный ответ (всего 15 баллов), задание 2 – 2 балла за каждый правильный ответ (всего 10 баллов), задание 3 – 10 баллов. Максимум 33 баллов.*  ***"5" - 35 – 32 баллов,***  ***"4" - 32 - 25 баллов,***  ***"3" - 24 - 15 баллов,***  ***"2" - 15 и меньше баллов*** | | | | | | | | |

**Вариант 1**

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа.

1. Определите третью фазу деловой беседы:

А. опровержение доводов собеседника;

Б. аргументирование;

В. передача информации;

Г. принятие решения.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

А. дипломатический этикет;

Б. общегражданский этикет;

В. придворный этикет;

Г. воинский этикет.

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

А. такесика;

Б. проксемика;

В. паралингвистика;

Г. кинесика.

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

А. письма-приглашения;

Б. письма-просьбы;

В. сопроводительные письма;

Г. письма-запросы.

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

А. внутриличностным;

Б. производственно-деловым;

В. межличностным.

6.В какой форме может быть заключен договор:

А. простой письменный;

Б. Нотариальный;

В. Устный.

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

А. характеристика;

Б. рекомендации;

В. резюме;

Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

А. конкурс красоты;

Б. Соревнование;

В. Собеседование;

Г. Состязание кандидатов.

9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

10. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:

А. конфликтом;

Б. конкуренцией;

В. соревнованием.

11. Какой тип вопросов наиболее эффективен при выявлении потребностей:

А. Открытые

Б. Закрытые

В. Альтернативные

Г. Зеркальные

12. Причиной наиболее острых конфликтов являются:

А. противоположные интересы

Б. эмоциональные барьеры

В. моральные барьеры

Г. различное положение в обществе

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

А. избегание

Б. компромисс

В. соперничество

Г. приспособление

14. Какого из типов темперамента не существует:

А) Холерик;

Б) Сангвиник;

В) Дигитал;

Г) Меланхолик;

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

А) Меланхолик

Б) флегматик

В) сангвиник

Г) Холерик

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| РАССМОТРЕНО  Председатель П(Ц)К  общеобразовательных дисциплин  \_\_\_\_\_\_\_\_ Е.С. Гудкова | **задания к дифференцированному ЗАЧЕТУ** | | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УМР  \_\_\_\_\_ И. А. Санникова | | | | | | |
| **по дисциплине «культура делового общения»** |  |
| для специальности 43.02.14  «Гостиничное дело»  2 курс, 3 семестр | | " |  | " |  | 20 |  | г. |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| ***Цель:***  ***Инструкция****:*  ***Критерии оценки:*** | *Оценка умений и знаний в соответствии с рабочей программой.*  *Проанализируйте представленные тестовые и практические задания (задания 1, 2, 3.). Выполните задание по порядку. Если Вы не знаете ответ на вопрос, переходите к следующему заданию, потом вернитесь к пропущенному. Ответ занесите в бланк ответов. Время выполнения 2 часа. Задание 1 содержит 15 вопросов, задание 2 содержит задание на соответствие, задание 3 – письменное творческое задание.* *Задание выполнено верно, если совпадает с модельным ответом. 1 - 15 вопросы – 1 балл за каждый правильный ответ (всего 15 баллов), задание 2 – 2 балла за каждый правильный ответ (всего 10 баллов), задание 3 – 10 баллов. Максимум 33 баллов.*  ***"5" - 35 – 32 баллов,***  ***"4" - 32 - 25 баллов,***  ***"3" - 24 - 15 баллов,***  ***"2" - 15 и меньше баллов*** | | | | | | | | |

**Вариант 2**

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа

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

А. такесика;

Б. проксемика;

В. паралингвистика;

Г. кинесика.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

А. дипломатический этикет;

Б. общегражданский этикет;

В. придворный этикет;

Г. воинский этикет.

3.Определите третью фазу деловой беседы:

А. опровержение доводов собеседника;

Б. аргументирование;

В. передача информации;

Г. принятие решения.

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

А. письма-приглашения;

Б. письма-просьбы;

В. сопроводительные письма;

Г. письма-запросы.

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

А. внутриличностным;

Б. производственно-деловым;

В. межличностным.

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

А. социальная;

Б. интимная;

В. личная;

Г. публичная.

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

А. характеристика;

Б. рекомендации;

В. резюме;

Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

А. конкурс красоты;

Б. Соревнование;

В. Собеседование;

Г. Состязание кандидатов.

9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

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

А. конструктивными;

Б. деструктивными;

В. реалистическими.

11. Конфликт равен:

А. конфликтная ситуация + инцидент;

Б. конфликтные отношения + конфликтная ситуация;

В. конфликтные отношения + инцидент.

12. Что такое деловое письмо?

А. выражение уважительного отношения к другим людям

Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами

В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

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

А. избегание

Б. компромисс

В. соперничество

Г. приспособление

14. Внутриличностный конфликт – это:

А. это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой.

Б. это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения.

В. возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия.

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

А. флегматика

Б. сангвиника

В. холерика

Г. меланхолика

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| РАССМОТРЕНО  Председатель П(Ц)К  общеобразовательных дисциплин  \_\_\_\_\_\_\_\_ Е.С. Гудкова | **задания к дифференцированному ЗАЧЕТУ** | | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УМР  \_\_\_\_\_ И. А. Санникова | | | | | | |
| **по дисциплине «культура делового общения»** |  |
| для специальности 43.02.14  «Гостиничное дело»  2 курс, 3 семестр | | " |  | " |  | 20 |  | г. |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| ***Цель:***  ***Инструкция****:*  ***Критерии оценки:*** | *Оценка умений и знаний в соответствии с рабочей программой.*  *Проанализируйте представленные тестовые и практические задания (задания 1, 2, 3.). Выполните задание по порядку. Если Вы не знаете ответ на вопрос, переходите к следующему заданию, потом вернитесь к пропущенному. Ответ занесите в бланк ответов. Время выполнения 2 часа. Задание 1 содержит 15 вопросов, задание 2 содержит задание на соответствие, задание 3 – письменное творческое задание.* *Задание выполнено верно, если совпадает с модельным ответом. 1 - 15 вопросы – 1 балл за каждый правильный ответ (всего 15 баллов), задание 2 – 2 балла за каждый правильный ответ (всего 10 баллов), задание 3 – 10 баллов. Максимум 33 баллов.*  ***"5" - 35 – 32 баллов,***  ***"4" - 32 - 25 баллов,***  ***"3" - 24 - 15 баллов,***  ***"2" - 15 и меньше баллов*** | | | | | | | | |

**Вариант 3**

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа

1. Какой из видов собеседования самый объективный:

А. один на один;

Б. поэтапный отсев;

В. иерархическая лестница;

Г. приемная комиссия.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

А. дипломатический этикет;

Б. общегражданский этикет;

В. придворный этикет;

Г. воинский этикет.

3. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

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

А. письма-приглашения;

Б. письма-просьбы;

В. сопроводительные письма;

Г. письма-запросы.

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

А. внутриличностным;

Б. производственно-деловым;

В. межличностным.

6. Конфликтогены – это:

А. слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;

Б. проявления конфликта;

В. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

Г. состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;

Д. поведенческие реакции личности в конфликте.

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

А. характеристика;

Б. рекомендации;

В. резюме;

Г. паспорт.

8. Конфликтная ситуация — это:

А. случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

Б. накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

В. процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

Г. причина конфликта;

Д. этап развития конфликта.

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

А. такесика;

Б. проксемика;

В. паралингвистика;

Г. кинесика

10. Определите третью фазу деловой беседы:

А. опровержение доводов собеседника;

Б. аргументирование;

В. передача информации;

Г. принятие решения.

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

А. социальная;

Б. интимная;

В. личная;

Г. публичная.

12. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие?

А. инцидент

Б. перерыв в общении

В. план решения конфликта

Г. стереотип

13. Что такое деловое письмо?

А. выражение уважительного отношения к другим людям

Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами

В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

14. Сильный, неуравновешенный тип нервной системы для:

А. холерика

Б. сангвиника

В. флегматика

Г. меланхолика

15. Специальная область знаний, изучающая конфликт, как социальное явление, получила название:

А. социология

Б. социальная психология, юриспруденция

В. конфликтология

Г. логика

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| РАССМОТРЕНО  Председатель П(Ц)К  общеобразовательных дисциплин  \_\_\_\_\_\_\_\_ Е.С. Гудкова | **задания к дифференцированному ЗАЧЕТУ** | | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УМР  \_\_\_\_\_ И. А. Санникова | | | | | | |
| **по дисциплине «культура делового общения»** |  |
| для специальности 43.02.14  «Гостиничное дело»  2 курс, 3 семестр | | " |  | " |  | 20 |  | г. |
|  | | | | | | |
|  | | | | | | |
| ***Цель:***  ***Инструкция****:*  ***Критерии оценки:*** | *Оценка умений и знаний в соответствии с рабочей программой.*  *Проанализируйте представленные тестовые и практические задания (задания 1, 2, 3.). Выполните задание по порядку. Если Вы не знаете ответ на вопрос, переходите к следующему заданию, потом вернитесь к пропущенному. Ответ занесите в бланк ответов. Время выполнения 2 часа. Задание 1 содержит 15 вопросов, задание 2 содержит задание на соответствие, задание 3 – письменное творческое задание.* *Задание выполнено верно, если совпадает с модельным ответом. 1 - 15 вопросы – 1 балл за каждый правильный ответ (всего 15 баллов), задание 2 – 2 балла за каждый правильный ответ (всего 10 баллов), задание 3 – 10 баллов. Максимум 33 баллов.*  ***"5" - 35 – 32 баллов,***  ***"4" - 32 - 25 баллов,***  ***"3" - 24 - 15 баллов,***  ***"2" - 15 и меньше баллов*** | | | | | | | | |

**Вариант 4**

Задание 1. Выберите один или несколько вариантов ответа

1. В каких формах реализуется деловое общение?

А. Деловая беседа

Б. Деловые переговоры

В. Деловая переписка.

Г. Деловые совещания

2. Что такое аргументация:

А. Способ убеждения кого-либо посредством значимых

логических доводов.

Б. Способ восприятия значимых логических доводов.

В. Возможность довести до собеседника значимые

логические доводы.

Г. Способность донести до собеседника значимые логические доводы.

3. Основные принципы грамотного телефонного общения:

А. Уважительное отношение.

Б. Умение заинтересовать собеседника.

В. Жаргон.

Г. Четкость и правильность произношения слов.

4. Внутриличностный конфликт – это:

А. глубокие эмоциональные переживания личностью своих неудач;

Б. состояние тревоги, вызываемое предстоящей сложной ситуацией;

В. столкновение противоположно направленных мотивов личности;

Г. столкновение противоположно направленных поведенческих характеристик личности;

Д. внутренние колебания личности, стоящей перед выбором средств для достижения конкретной цели.

5. Наиболее распространенная форма общения в деловой переписке:

А. Товарищ.

Б. Уважаемый.

В. Гражданин.

6. Семейный конфликт – это:

А. конфликт между супругами;

Б. конфликт между родителями и детьми;

В. конфликт родственников;

Г. конфликт между различными семьями;

Д. конфликт между любыми членами семьи.

7. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

8. Кем был впервые введен термин «этика»?

А. Цицероном;

Б. Архимедом;

В. Аристотелем;

Г. Сократом?

9. Этикет— это:

А. наука о морали;

Б. манера поведения;

В. общая культура;

Г. система этических ценностей.

10. Нормами этикета являются:

А. упорство, настойчивость;

Б. принципиальность, беспрекословность;

В. вежливость, тактичность;

Г. скромность, сдержанность.

11. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

А. вежливость;

Б. дипломатичность;

В. тактичность;

Г. предупредительность.

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

А. «Алло, это кто?»

Б. «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»

В. «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»

Г. «Лады, договорились. Пока»;

Д. «Куда я попала?».

Е. «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может ему что-нибудь передать?»

13. Деловой протокол — это:

А. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;

Б. свод правил в деловых и служебных отношениях;

В. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;

Г. все ответы верны.

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

А. холерику

Б. сангвинику

В. флегматику

Г. меланхолику

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

А. противостояние

Б. разногласия

В. ссора

Г. конфликт

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

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

Задание 3. Составьте резюме.

**Модельные ответы:**

**Вариант 1.**

**Задание1.**

|  |  |
| --- | --- |
| № **п/п** | **I вариант** |
| 1 | Б |
| 2 | Б |
| 3 | А |
| 4 | В |
| 5 | Б |
| 6 | Б |
| 7 | В |
| 8 | В |
| 9 | А |
| 10 | Г |
| 11 | А |
| 12 | В |
| 13 | Б |
| 14 | В |
| 15 | Б |

Задание 2.

|  |
| --- |
|  |
| А | Б | В |
| 2 | 3 |  |
|  |  |  |

Задание 3. Уважаемый Иван Павлович!

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

С уважением, директор ЧТПТИУ Тюкалова Н.В.

**Вариант 2.**

**Задание 1.**

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **2 вариант** |
| 1 | А |
| 2 | Б |
| 3 | Б |
| 4 | В |
| 5 | Б |
| 6 | Б |
| 7 | В |
| 8 | В |
| 9 | А |
| 10 | А |
| 11 | А |
| 12 | В |
| 13 | Б |
| 14 | Б |
| 15 | Б |

Задание 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А | Б | В |
| 2 | 3 | 1 |

Задание 3. Объяснительная.

*(по неявке на экзамен/зачет)*

Я не явился на экзамен 28 ноября 2019г. по предмету основы культуры профессионального общения в связи с проведением в моём подъезде мероприятий по экстренной ликвидации утечки бытового газа - открывать входную дверь было опасно, т.к случайная возможная искра могла спровоцировать взрыв.

Дата 29.11.2019г.

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вариант 3.**

**Задание 1.**

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **3 вариант** |
| 1 | Г |
| 2 | Б |
| 3 | А |
| 4 | В |
| 5 | Б |
| 6 | А |
| 7 | В |
| 8 | Б |
| 9 | А |
| 10 | Б |
| 11 | Б |
| 12 | А |
| 13 | В |
| 14 | А |
| 15 | В |

Задание 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А | Б | В |
|  |  |  |
| 2 | 3 | 1 |

Задание 3. Деловая одежда для переговоров должна быть инструментом для привлечения возможных клиентов. Будьте сильны в деталях. Аксессуары могут производить даже более важное впечатление, чем костюм, — поэтому особенно внимательно и серьезно следует отнестись к качеству таких предметов, как кожаная сумка, дорогая ручка, очки с шикарным футляром, визитница, органайзер, папка для бумаг, мобильный телефон. Лучший костюм для деловой встречи – это классический однотонный пиджак и юбка. Выберите темно-синий или серый костюм — более мягкий и женственный вариант, чем черный. Элегантные лодочки на устойчивом каблуке высотой 4-6 см. Исключаются балетки и туфли на высокой шпильке. Прическа должна быть аккуратной, хорошо уложенной. Макияж – очень умеренный. Ногти должны быть ухоженными. Лак предпочтителен в пастельной гамме, сочетающейся с помадой и макияжем в целом, а также с одеждой.

Вариант 4.

Задание 1.

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **4 вариант** |
| 1 | АБВ |
| 2 | А |
| 3 | АБГ |
| 4 | В |
| 5 | Б |
| 6 | Д |
| 7 | А |
| 8 | В |
| 9 | А |
| 10 | В |
| 11 | В |
| 12 | АВГД |
| 13 | В |
| 14 | Г |
| 15 | Г |

Задание 2.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А | Б | В |
|  |  |  |
| 2 | 3 | 1 |

Задание 3.

Резюме

|  |  |
| --- | --- |
| Сенникова Евгения Владимировна | |
|  |  |
| Город: | Чайковский |
| Дата рождения: | 10. 05. 1993г. |
| Семейное положение: | не замужем |
| Гражданство: | РФ |
| Образование / Квалификация: | 2016-2019, Чайковский техникум промышленных технологий и управления, гостиничное дело |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Языки: | Английский свободный  Немецкий базовый |
| Должность: | **менеджер по бронированию** |
|  | |
| **Опыт работы**  **05/2016- 04/2017**  **Отель «Чайковский»** |  |
|  | |
| - работа с клиентами  - проведение презентации строящегося объекта;   - прием, учет и распределение входящих звонков;   - учет входящей/исходящей корреспонденции;   - ведение базы данных;   - оформление документации, сопровождающей реализацию объектов недвижимости;   - ведение делопроизводства;  - учет и хранение документов текущего архива;  - создание справочного аппарата по документам.  **04/2017-06/2018 Гостиница «Дилижанс» администратор**  **Должностные обязанности:**  - прием‚ размещение‚ выписка гостей отеля;  - оформление необходимой документации;  - выполнение расчетно-кассовых операций;  - прием телефонных звонков;  - бронирование номеров;  - предоставление информации об отеле;  - помощь проживающим в решении бытовых вопросов.  - проведение презентации строящегося объекта;   - прием, учет и распределение входящих звонков;   - учет входящей/исходящей корреспонденции;   - ведение базы данных;   - оформление документации, сопровождающей реализацию объектов недвижимости;   - ведение делопроизводства;  - учет и хранение документов текущего архива;  - создание справочного аппарата по документам. | |

**Бланк ответов**

**Задание 1.**

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **1 вариант** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 15 |  |

Задание 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Б | В | Г | Д |
|  |  |  |  |  |

Задание 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Задание 1.

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **2 вариант** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 14 |  |

Задание 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Б | В | Г | Д |
|  |  |  |  |  |

Задание 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Задание 1.

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **3 вариант** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 15 |  |

Задание 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Б | В | Г | Д |
|  |  |  |  |  |

Задание 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Задание 1.

|  |  |
| --- | --- |
| **п/п** | **4 вариант** |
| 1 |  |
| 2 |  |
| 3 |  |
| 4 |  |
| 5 |  |
| 6 |  |
| 7 |  |
| 8 |  |
| 9 |  |
| 10 |  |
| 11 |  |
| 12 |  |
| 13 |  |
| 14 |  |
| 15 |  |

Задание 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| А | Б | В | Г | Д |
|  |  |  |  |  |

Задание 3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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