

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«БЕРДСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

СОГЛАСОВАНО:

Генеральный директор
ООО «СтройБердск»



Минин И.С.

04.09.2014 г.

УТВЕРЖДАЮ
зам. директора по УР

Т.В. Чуркина
«04» 09 2014 г.

**Комплект контрольно-измерительных материалов
для проведения промежуточной аттестации
в форме дифференцированного зачета
по учебной дисциплине
ОП.08.(В) «Этика деловых отношений и адаптация выпускника на
рынке труда»
специальность 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и
сооружений**

РАССМОТРЕНО

На ПЦК протокол № 1
04.01.2014 г.

Председатель ПЦК

—Ларина Л.А.

г. Бердск, 2014

Контрольно – измерительные материалы разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее СПО) **специальность 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений**

Организация-разработчик: ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»

Разработчики:

Непей-пиво Е.И., преподаватель первой квалификационной категории ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»

I ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОП.08.(В) «Этика деловых отношений и адаптация выпускника на рынке труда»**

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

КОС разработан на основании:

- основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки специальности: 08.02.01 Строительство и эксплуатация зданий и сооружений
- программы учебной дисциплины ОП.08.(В) «Этика деловых отношений и адаптация выпускника на рынке труда»

1. Конечными результатами освоения учебной дисциплины являются знания и умения обучающегося.

2. Конечные результаты являются объектом оценки в процессе аттестации в форме дифференцированного зачета по учебной дисциплине.

В процессе освоения программы учебной дисциплины осуществляется текущий контроль:

- промежуточных результатов, обеспечивающих формирование конечных результатов учебной дисциплины,
- конечных результатов учебной дисциплины по уровням освоения.

| Предмет оценивания | Показатель оценки |
|--|---|
| -уметь эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; | -знать взаимосвязь общения и деятельности; |
| -уметь брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий; | -знать цели, функции, виды и уровни общения; |
| -уметь обеспечивать сплочение коллектива, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями; | -знать роль и ролевые ожидания в общении; |
| -уметь ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя; | -знать технику и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; |
| -уметь нести ответственность за результат выполнения заданий; | - знать этические принципы общения; |

Описание правил оформления результатов оценивания

Проверяется преподавателем. Проводится в форме контрольной работы по вариантам. Оценивание выполненной работы осуществляется по традиционной пятибалльной системе:

Отметка «5» ставится при выполнении 85% - 100% теста.

Отметка «4» ставится при выполнении 60% - 84% теста.

Отметка «3» ставится при выполнении 30% - 59% теста.

Отметка «2» ставится при выполнении 15% - 29% теста.

II КОНТРОЛЬНО – ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

Тест

Этика как наука

1. Осознанное применение методов исследования в соответствии с обстановкой призвано ...
 - 1) способствовать расширению понятийной базы исследования;
 - 2) создать теорию этики;
 - 3) проверить справедливость полученных результатов;
 - 4) повысить достоверность результатов исследования.

2. Объектом исследования этики являются ...
 - 1) закономерности межличностного общения в человеческом обществе;
 - 2) формы и способы межличностного общения и совокупности его закономерностей;
 - 3) формы и способы межличностного общения;
 - 4) правила поведения в человеческом обществе.

3. Слово «этнос» означает ...
 - 1) сущностный идеал;
 - 2) идеальное поведение;
 - 3) устойчивую природу явления, выступающую в качестве образца.

4. Предметом исследования этики является ...
 - 1) закономерности межличностного общения;
 - 2) формы и способы межличностного общения;
 - 3) человек и его поведение;
 - 4) правила поведения человека в различной обстановке.

5. К факторам применения методов исследования этики не относится ...
 - 1) задачи исследования;
 - 2) способ исследования;
 - 3) квалификация исследователя;
 - 4) база исследования.

Тест

Основные категории этики и их методологическое значение для осуществления профессиональной деятельности

1. Справедливость как категория этики – это ...
 - 1) идеал, к которому стремятся межличностные отношения;
 - 2) критерий распределения материальных благ;
 - 3) мерная характеристика человеческих отношений;
 - 4) степень развития межличностных отношений в обществе.

2. В этическом понимании свобода – это ...
 - 1) возможность делать то, что захочется;
 - 2) осознанная необходимость;

- 3) возможность нравственного самоопределения человека;
 - 4) отсутствие каких-либо ограничений для выбора варианта поведения.
3. Ключевые категории морального сознания, от которых зависят и все иные представления ...
- 1) добро и зло;
 - 2) совесть и долг;
 - 3) справедливость и несправедливость;
 - 4) честь и достоинство.
4. Переживание своего несоответствия действующим моральным требованиям перед лицом других людей составляет содержание такой категории этика, как ...
- 1) долг;
 - 2) стыд;
 - 3) зло;
 - 4) униженность.
5. Профессиональная честь – это ...
- 1) защита прав и свобод личности, обеспечение безопасности своей страны, укрепление правопорядка;
 - 2) способность человека осознавать и переживать своё несоответствие должному;
 - 3) признание общественным мнением и осознание самими сотрудниками высокой социальной ценности самоотверженного выполнения своего долга;
необходимость выполнять свои нравственные обязанности.

Тест

Мораль в системе социальных факторов профессиональной деятельности

1. Совесть как категория морального сознания – это ...
 - 1) результат нравственного воспитания;
 - 2) свойство человеческой души;
 - 3) механизм осознания долга.
2. Мораль характеризует человека ...
 - 1) с точки зрения его способности жить в человеческом общении;
 - 2) как биологическое существо;
 - 3) с точки зрения его умения держать себя в определенных рамках;
 - 4) с точки зрения его воспитанности.
3. Моральная деятельность – это компонент морали, проявляющийся ...
 - 1) в мыслях;

- 2) в формулировании поведенческих императивов;
 - 3) в оценке окружающей действительности;
 - 4) в поступках.
4. К типам детерминации нравственного выбора не относятся ...
- 1) экономическая;
 - 2) политическая;
 - 3) индивидуальная;
 - 4) социальная.
5. Нравственное самосознание и поведение в профессии придает человеку ...
- 1) уверенность;
 - 2) право руководить людьми;
 - 3) дополнительное вознаграждение;
 - 4) достоинство.

Тест

Нравственное формирование личности

1. Сходство между моральным и религиозным воспитанием заключается ...
 - 1) в критериях оценки воспитания;
 - 2) в формах и способах воспитания;
 - 3) в субъекте воспитания;
 - 4) в отношении к нравственным нормам и их содержанию.
2. Субъектом нравственного воспитания не могут являться ...
 - 1) компьютерные программы и игры;
 - 2) работодатели;
 - 3) ближайшее окружение человека;
 - 4) СМИ;
 - 5) педагоги-профессионалы;
 - 6) духовные учителя и наставники.
3. Типом детерминации морального выбора является ...
 - 1) религиозный;
 - 2) политический;
 - 3) общественный;
 - 4) социальный.
4. Нравственное воспитание направлено ...
 - 1) на формирование общественно-значимой личности;
 - 2) на усвоение установленных норм поведения в различной обстановке;
 - 3) на усвоение кодекса определенных правил поведения.

5. К средствам нравственного воспитания не относится ...
- 1) использование положительного примера;
 - 2) общественное мнение;
 - 3) создание здоровой нравственной атмосферы;
 - 4) материальное стимулирование.

Тест

Моральный фактор и моральный выбор в профессиональной деятельности

1. Мерой проявления моральных качеств личности, коллектива при выполнении ими поставленных задач является ...
 - 1) моральный выбор;
 - 2) культура;
 - 3) духовный фактор;
 - 4) моральный фактор.

2. В моральном факторе выделяются два уровня: ...
 - 1) теоретический и обыденный;
 - 2) субъективный и объективный;
 - 3) личностный и межличностный;
 - 4) внутренний и внешний.

3. Авторитет руководителя, коллективное мнение, сплочённость являются проявлением морального фактора ...
 - 1) семейного уровня;
 - 2) общесоциального уровня;
 - 3) коллективного уровня;
 - 4) отраслевого уровня.

4. Проявлением семейного уровня морального фактора являются ...
 - 1) общественное мнение, моральный авторитет политического лидера, общественные нормы поведения;
 - 2) авторитет родителей, семейный обычай;
 - 3) профессиональная честь и гордость;
 - 4) престиж профессии.

5. Моральный выбор – это: ...
 - 1) правильное соотношение официальных и неофициальных отношений;
 - 2) оптимальный стиль деятельности руководителя;
 - 3) правильный подбор кадров;
 - 4) выбор варианта поведения в соответствии с личными и общественными установками или моральными ценностями.

Тест

Нравственные отношения в трудовом или служебном коллективе

1. Показателем здорового морально-психологического климата служебного коллектива не является ...
 - 1) высокий уровень физического и психического здоровья коллектива;
 - 2) наличие разумного руководства и контроля;
 - 3) делегирование некоторых полномочий сверху вниз;
 - 4) скрытая критика требований руководства.

2. К числу показателей профессионально-нравственной деформации коллектива не относится ...
 - 1) включение в руководство неформальных лидеров;
 - 2) круговая порука;
 - 3) терпимость к фактам невыполнения служебного долга;
 - 4) формализм в оформлении документации.

3. Внутренней причиной нравственной деформации является ...
 - 1) неудовлетворённость оплатой труда;
 - 2) социальная нестабильность;
 - 3) правовой беспредел в обществе;
 - 4) выполнение сотрудниками не свойственных им функций.

4. Внешней причиной нравственной деформации является ...
 - 1) неудовлетворённость условиями труда;
 - 2) кризис социальных, нравственных, идейных идеалов;
 - 3) низкая правовая культура коллектива;
 - 4) перенагрузка в работе.

5. Заключительным этапом нравственной деформации применительно к личности считается ...
 - 1) формирование ориентации на моральные антинормы;
 - 2) формирование нездорового морально-психологического климата;
 - 3) замена норм морали антинормами;
 - 4) установка на преступные деяния.

Тест

Нравственная культура

1. Знания, умения, эмоции и чувства, психологические качества и убеждения, мировоззренческие установки и нравственный идеал, принципы поведения и жизненная позиция, степень усвоения социальных норм и жизненная ценностная ориентация характеризуют ...
 - 1) внутреннюю культуру личности;
 - 2) внешнюю культуру личности;

- 3) политическую культуру личности;
 - 4) религиозную культуру личности.
2. Элементом нравственной культуры юриста не является ...
- 1) культура нравственного сознания;
 - 2) культура общения;
 - 3) культура нравственных отношений;
 - 4) религиозная культура.
3. Патриотизм относится к такой группе нравственных качеств, как ...
- 1) морально-политические;
 - 2) морально-боевые;
 - 3) морально-трудовые;
 - 4) доброта, долг, честь, достоинство, совесть.
4. Чувства коллективизма, национальной гордости и солидарности относятся к ...
- 1) морально-политическим чувствам;
 - 2) морально-трудовым чувствам;
 - 3) морально-боевым чувствам;
 - 4) морально-профессиональным чувствам.
5. Высказывание «Чувства стали теоретиками» принадлежит ...
- 1) Ф.М. Достоевскому;
 - 2) Ф. Энгельсу;
 - 3) К. Марксу;
 - 4) Гегелю.

Тест

Этикет делового общения

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

«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

Личность и её индивидуальные особенности

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)
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

Общение и взаимодействие

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.

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 просадили 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.

ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ

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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Кинесика изучает:

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

16. 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.

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 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, беспрекословность;
- 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. 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.

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: «Совесть — 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.

11. Аргументы применяют с целью:

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

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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?»

Основные источники:

1. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений / Н.Ю. Родыгина. – М.: Юрайт, 2016. - Режим доступа: <https://www.biblioonline.ru/book/EE76B0CB-650F-4FC7-8901-77DF2F28DD47>
2. Борисов В.К. Этика деловых отношений / В.К. Борисов. – ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=502708> З.А.А.Крылов. Психология. М.: «Проспект», 2012.
3. А.А.Крылов. Психология. М.: «Проспект», 2012.
4. С.Л. Рубинштейн. Основы общей психологии. «Питер», 2012.
5. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) - Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2011.
6. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) -Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2013.
7. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2014.
- 8.Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2011.
9. Гуревич П.С. Этика М.: ЮНИТИ-ДАНА,2009
10. Бордовская, Н. В.Психология и педагогика : учебник для вузов / Н. В. Бордовская, С. И. Розум; УМО. - СПб.: Питер, 2011.
11. Еникеев, М. И. Общая и социальная психология: учебник для Вузов / М. И. Еникеев; МО и Н РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Норма:ИНФРА-М, 2010.
12. Немов, Р. С. Психология: учебник / Р. С. Немов; МО РФ. - М.: Юрайт, 2011
13. Руденко, А. Психология: учебник для вузов / А.М. Руденко; Международная академия науки и практики производства. - Ростов н/Д: Феникс, 2012
14. Столяренко, А. М. Психология и педагогика.: Электронный учебник / А. М. Столяренко. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ ДАНА, 2011. - эл. опт.диск (CD-ROM)
16. Психология . Полный курс лекций: учебное пособие/ П.С.Гуревич.-М.: КНОРУС, 2015-208с

Дополнительные источники:

1. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. - М.: Издательский центр «Академия», 2008.
2. Курбатов В.И. Конфликтология - Ростов-на-Дону.: Издательство «Феникс», 2009.
3. Битянова М.Р. Социальная психология (учебное пособие) - СПб.: Издательский дом Питер, 2010.
4. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений - СПб.: Издательский дом Питер, 2010.
5. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) - М.: Форум, 2009.

Интернет-ресурсы:

- www.psycholog.ru
- psy.msu.ru
- www.psvhology.ru
- Электронно-библиотечная система: <http://www.book.ru>