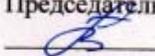


ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ № 58 Р.П. ЮРТЫ»

(ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты)

Рассмотрено и одобрено МО
технического профиля
Протокол № 10 от «27» июня 2022 г.
Председатель МО
 Н.А. Глинская

Утверждаю:
Заместитель директора по УПР
 О. В. Савицкая

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОБД.05 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

| | |
|------------------------|--|
| <i>профессия ПО</i> | 18545 Слесарь по ремонту сельскохозяйственных машин и оборудования |
| <i>цикл дисциплины</i> | Общеобразовательный |

Автор-разработчик: Стаброва М.Ю. ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты
(ФИО преподавателя)

Юрты, 2022 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Этика и психология общения по профессии 18545 Слесарь по ремонту сельскохозяйственных машин и оборудования.

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|-----|---|---|
| 1. | Паспорт фонда оценочных средств | 4 |
| 1.1 | Область применения | 4 |
| 1.2 | Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие промежуточной аттестации | 4 |
| 1.3 | Контроль и оценка освоения программы учебной дисциплины | 4 |
| 1.4 | Критерии оценки | 5 |
| | Приложение 1 | 7 |

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОБД.02 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ.

ФОС включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.

ФОС разработан по программе учебной дисциплины ОБД.02 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ по профессии 18545 Слесарь по ремонту сельскохозяйственных машин и оборудования.

1.2 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие промежуточной аттестации

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется проверка следующих умений и знаний:

| Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания) | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения |
|---|---|
| Освоенные умения | |
| Использовать полученные знания в процессе практической деятельности. Применить знания при обслуживании клиентов, соблюдая требования этики. Преодолевать и предотвращать конфликты, создавать хорошие, спокойные отношения с клиентами. Соблюдать в практической деятельности правила профессионального поведения, применять способы достойного выхода из конфликтной ситуации. Провести успешное собеседование при поступлении на работу, составлять резюме. | практическая работа, проверка конспектов, устный фронтальный опрос, тест, устные сообщения, индивидуальное творческое задание |
| Освоенные знания | |
| Важнейшим критерием профессиональной успешности является культура делового общения. Психологические аспекты общения. Этику, культуру и этикет обслуживания в новых рыночных отношениях. Принципы профессионального поведения. Факторы успешности трудоустройства и адаптации на новом рабочем месте | практическая работа, проверка конспектов, устный фронтальный опрос, тест, устные сообщения, индивидуальное творческое задание |

1.3. Контроль и оценка освоения программы учебной дисциплины

Система контроля и оценки освоения учебной дисциплины

соответствует учебному плану ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты.

Промежуточная аттестация освоения дисциплины (зачет) проводится в форме тестирования (Приложение 1), которая преследует цель оценить освоение образовательных результатов по дисциплине. Условиями допуска к зачету являются положительные результаты текущих аттестаций и выполненные практические работы по всему курсу учебной дисциплины.

1.4. Критерии оценки

При промежуточной аттестации обучающимся устанавливаются оценки: «зачтено», «не зачтено».

Оценка «Зачтено» устанавливается обучающимся, выполнившим задание на «5», «4», «3».

«5» - 100 - 90% правильных ответов;

«4» - 89 - 80% правильных ответов;

«3» - 79 - 70% правильных ответов

Оценка «Не зачтено» выставляется в случае выполнения работы на оценку «2» - 69% и менее правильных ответов.

Урок №66. Зачет.

Вариант -1

1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:
а) этикой; б) моралью; в) нравственностью.
2. Какие элементы входят в структуру этики?
а) нравы – обычай - мораль;
б) история этики – теория морали - прикладная этика;
в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.
3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;
а) рационализацию художественного мира;
б) переживание;
в) описание мира при помощи символов.
4. Этика – это ...
а) наука, предметом которой является мораль;
б) наука, предметом которой является общество;
в) наука, предметом которой является мировоззрение
5. Профессиональная этика относится к ...
а) теории морали;
б) нормативной этике;
в) прикладной этике
6. Гуманистическая этика ...
а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
б) считает, что человек не имеет своей ценности;
в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности
7. Авторитарная этика ...
а) считает, что человек не имеет своей ценности;
б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
в) считает, что цель человека – быть самим собой
8. Прикладная этика включает ...
а) теорию морали;
б) этику делового общения;
в) нормативную этику
9. Деловое общение основывается на знаниях:
а) социологии;
б) психологии;
в) менеджмента;
г) логики;
10. К вербальным средствам общения относятся:
а) устная речь;
б) письменная речь
в) устная и письменная речь;
г) интонации голоса.
11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
а) жесты;
б) позы;
в) мимика;
г) все перечисленные;
д) выражение лица.
12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
б) эмоциональной женщины;
в) человека авторитарного типа;
г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
д) человека с низкой самооценкой.

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

14. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

15. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

16. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

17. 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.

18. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

19. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта; б) позиции конфликтующих сторон; в) предмет конфликта; г) стороны конфликта; д) образ конфликтной ситуации.

20. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

21. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта.

22. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

23. К какому виду относится конфликт, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы?

- а) межличностному бурному и быстротекущему;
- б) межличностному, конструктивному;
- в) межличностному, экономическому;
- г) острому и длительному;
- д) деструктивному.

24. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процесс взаимодействия
- г) личном плане

25. Специфической особенностью делового общения является...

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

Вариант -2

1. Деловой этикет включает в себя группы правил

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

2. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

- а) соблюдение нейтралитета
- б) нарушение правил этикета
- в) понимание другого человека
- г) представление себя другому человеку

3. Служебные контакты должны строиться на...

- а) партнерских началах
- б) взаимном интересе
- в) личной выгоде
- г) корыстном интересе

4. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

- а) компетентности
- б) тактичности и доброжелательности
- в) грубости и резкости
- г) конфликтности, возбудимости

5. Важным элементом деловой беседы является умение...

- а) говорить

- б) молчать
 - в) слушать
 - г) критиковать
6. Наиболее распространенной формой делового общения является...
- а) монолог
 - б) общение группой
 - в) диалоговое общение
 - г) молчание
7. Главное требование культуры общения по телефону – это...
- а) краткость (лаконичность) изложения
 - б) длительность общения
 - в) четкость изложения
 - г) жесткость в разговоре
8. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...
- а) невербальной
 - б) вербальной
 - в) рефлексивной
 - г) нерефлексивной
9. Деловые беседы часто проходят...
- а) на улице
 - б) в формальной обстановке
 - в) в общественном транспорте
 - г) в неформальной обстановке
10. Деловая беседа может...
- а) предварять переговоры
 - б) вредить переговорам
 - в) быть их составной частью
 - г) способствовать конфликтной ситуации
11. Общение всегда есть диалог
- а) одного человека с другим
 - б) наедине с собой
 - в) человека с машиной
 - г) технических устройств
12. Профессиональное общение руководителя зависит от...
- а) характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
 - б) установок и ценностей руководителя
 - в) характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
 - г) все ответы верны
13. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...
- а) вышестоящее руководство
 - б) работники
 - в) партнеры
 - г) организация в целом
14. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...
- а) персоналом
 - б) высшим руководством
 - в) подрядчиками
 - г) клиентами
15. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...
- а) противоположных
 - б) конфликтных
 - в) любовных
 - г) нестандартных
16. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:
- а) организация и коррекция деятельности работников
 - б) мотивирование деятельности подчиненных

- в) обеспечение представительства группы
 - г) все ответы верны
17. Выход из конфликта предполагает –
- а) эскалацию конфликта
 - б) игнорирование ситуации
 - в) определение причины конфликта
 - г) поиск путей решения конфликта
18. Деловая беседа...
- а) характеризуется частым переходом от одной темы к другой
 - б) направлена на достижение определенных производственных задач и проблем
 - в) позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их
 - г) отличается разнообразием обсуждаемых тем
19. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по-разному проявляются в отношении к:
- а) своему коллективу
 - б) делу
 - в) политике
 - г) искусству
20. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:
- а) умению спорить
 - б) способности к общению
 - в) внешнему виду
 - г) невнимательности к говорящему
21. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:
- а) собеседование должно начаться в назначенное время
 - б) проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя
 - в) приглашенный должен опоздать на встречу
 - г) секретарь не должен быть в курсе дела
22. Обмен информации между людьми – это ...
- а) перцептивная сторона общения;
 - б) коммуникативная сторона общения;
 - в) интерактивная сторона общения
23. Организация взаимодействия между людьми – это ...
- а) перцептивная сторона общения;
 - б) коммуникативная сторона общения;
 - в) интерактивная сторона общения
24. Процесс восприятия друг друга партнерами – это ...
- а) перцептивная сторона общения;
 - б) коммуникативная сторона общения;
 - в) интерактивная сторона общения
25. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...
- а) служебной сфере
 - б) сфере общения
 - в) процессе взаимодействия
 - г) личном плане

Вариант -3

1. Этика – это ...
- а) наука, предметом которой является мораль;
 - б) наука, предметом которой является общество;
 - в) наука, предметом которой является мировоззрение
2. Какие элементы входят в структуру этики?
- а) нравы – обычай - мораль;
 - б) история этики – теория морали - прикладная этика;
 - в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.
3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;

- а) рационализацию художественного мира;
 - б) переживание;
 - в) описание мира припомощи символов.
4. Интонация – это ...
- а) система слов, выражений и правил их соединения;
 - б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;
 - в) поза, взгляд собеседника
5. Язык – это ...
- а) система слов, выражений и правил их соединения;
 - б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;
 - в) поза, взгляд собеседника
6. Мимика – это ...
- а) система слов, выражений и правил их соединения;
 - б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;
 - в) поза, взгляд собеседника
7. Процесс двустороннего обмена информацией – это ...
- а) тактика общения;
 - б) коммуникативная компетентность;
 - в) коммуникация
8. Реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии – это ...
- а) тактика общения;
 - б) коммуникативная компетентность;
 - в) коммуникация
9. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми – это ...
- а) тактика общения;
 - б) коммуникативная компетентность;
 - в) коммуникация
10. «Контакт масок» – это вид общения, при котором ...
- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
 - б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
 - в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
11. Формально-ролевое общение – это вид общения, при котором ...
- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
 - б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
 - в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
12. Примитивное общение – это вид общения, при котором ...
- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
 - б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
 - в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
13. Манипулятивное общение – это вид общения, при котором ...
- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
 - б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
 - в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
14. Деловое общение – это вид общения, при котором ...
- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
 - б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
 - в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
15. Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...
- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
 - б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
 - в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
16. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
17. Коммуникативная сторона общения – это ...
- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами
18. Перцептивная сторона общения – это ...
- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами
19. Интерактивная сторона общения – это ...
- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами
20. Система слов, выражений и правил их соединения – это ...
- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика
21. Эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе – это ...
- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика
22. Поза, взгляд собеседника – это ...
- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика
23. Коммуникация – это ...
- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией
24. Тактика общения – это ...
- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией
25. Коммуникативная компетентность – это ...
- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией

Вариант – 4

1. Профессиональная этика относится к ...
- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике
2. Гуманистическая этика ...
- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности
3. Авторитарная этика ...
- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой
4. Прикладная этика включает ...
- а) теорию морали;

- б) этику делового общения;
 - в) нормативную этику
5. Деловое общение основывается на знаниях:
- а) социологии;
 - б) психологии;
 - и) менеджмента;
 - г) логики;
6. К вербальным средствам общения относятся:
- а) устная речь;
 - б) письменная речь
 - в) устная и письменная речь;
 - г) интонации голоса.
7. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?
- а) жесты;
 - б) позы;
 - в) мимика;
 - г) все перечисленные;
 - д) выражение лица.
8. Чье восприятие образа другого человека более объективно?
- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
 - б) эмоциональной женщины;
 - в) человека авторитарного типа;
 - г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
 - д) человека с низкой самооценкой.
9. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:
- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
 - б) стараться интерпретировать реакции партнера;
 - в) понимать язык невербальных компонентов общения;
 - г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.
10. Конфликт – это:
- а) борьба мнений;
 - б) спор, дискуссия по острой проблеме;
 - в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
 - г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
 - д) столкновение противоположных позиций.
11. Противоборство – это:
- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
 - б) столкновение интересов;
 - в) нанесение взаимного ущерба;
 - г) борьба мнений;
 - д) соперничество по поводу какого-либо предмета.
12. Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...
- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
 - б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
 - в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
13. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
 - д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
14. Коммуникативная сторона общения – это ...
- а) обмен информации между людьми;
 - б) организация взаимодействия между людьми;

- в) процесс восприятия друг друга партнерами
15. Перцептивная сторона общения – это ...
- а) обмен информации между людьми;
 - б) организация взаимодействия между людьми;
 - в) процесс восприятия друг друга партнерами
16. Интерактивная сторона общения – это ...
- а) обмен информации между людьми;
 - б) организация взаимодействия между людьми;
 - в) процесс восприятия друг друга партнерами
17. Система слов, выражений и правил их соединения – это ...
- а) интонация;
 - б) язык;
 - в) мимика
18. 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.
19. Причина конфликта – это:
- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
 - б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
 - в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
 - г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - д) то, из-за чего возникает конфликт.
20. То, из-за чего возникает конфликт, – это:
- а) мотивы конфликта;
 - б) позиции конфликтующих сторон;
 - в) предмет конфликта;
 - г) стороны конфликта;
 - д) образ конфликтной ситуации.
21. Образ конфликтной ситуации – это:
- а) то, из-за чего возникает конфликт;
 - б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
 - в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
 - г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
 - д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.
22. Инцидент – это:
- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
 - б) истинная причина конфликта;
 - в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
 - г) то, из-за чего возникает конфликт;
 - д) необходимое условие конфликта.
23. Стороны конфликта – это:
- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
 - б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
 - в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

24. Проводя кадровую беседу, руководитель должен учитывать типичные черты характера своего собеседника, которые по – разному проявляются в отношении к:

а) своему коллективу

б) делу

в) политике

г) искусству

25. При приеме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

а) умению спорить

б) способности к общению

в) внешнему виду

г) невнимательности к говорящему

Эталоны ответов на тест:

| № вопроса | 1 вариант | 2 вариант | 3 вариант | 4 вариант | Количество баллов |
|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------------|
| 1 | а | а,б | а | в | 1 |
| 2 | в | г | в | в | 1 |
| 3 | а | а | а | в | 1 |
| 4 | а | а,б | б | а | 1 |
| 5 | в | в | а | б | 1 |
| 6 | в | в | в | а | 1 |
| 7 | в | а,в | в | г | 1 |
| 8 | а | б | а | а | 1 |
| 9 | б | г | б | г | 1 |
| 10 | а | в | а | д | 1 |
| 11 | г | а | в | д | 1 |
| 12 | а | г | б | б | 1 |
| 13 | г | г | в | б | 1 |
| 14 | д | а | а | а | 1 |
| 15 | д | б | б | в | 1 |
| 16 | в | а | б | б | 1 |
| 17 | б | а | а | б | 1 |
| 18 | в | в | в | б | 1 |
| 19 | в | б | б | в | 1 |
| 20 | д | б | б | в | 1 |
| 21 | а | а | а | д | 1 |
| 22 | а | б | в | а | 1 |
| 23 | б | в | в | а | 1 |
| 24 | а | а | б | б | 1 |
| 25 | б | а | а | б | 1 |

Критерии оценки:

"5" - 23-25 правильных ответов;

"4" - 20-22 правильных ответов;

"3" - 17-19 правильных ответов;

16 и менее правильных ответов оценка "2".