



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ № 58 Р.П. ЮРТЫ»  
(ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты)

Рассмотрено и одобрено МО  
социально-экономического профиля  
Протокол № 1  
«28» августа 2020 г.

 Л.Л. Баженова

Согласовано:  
Заместитель директора  
по УПР

 О. В. Савицкая

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОБД.02 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

<i>профессия ОВЗ</i>	16675 Повар
<i>профиль</i>	Социально-экономический
<i>цикл дисциплины</i>	Общепрофессиональный

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

р.п. Юрты, 2020г.

Фонд оценочных средств разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины Этика и психология общения по профессии 16675 Повар.

## 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
	Приложение 2	

# 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 текущего контроля в форме контрольной работы и промежуточной аттестации в форме зачета.

ФОС разработан по программе учебной дисциплины ОБД.02 ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ по профессии 16675 Повар.

## 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
<b>Освоенные умения</b>	
адекватно вести себя в обществе; управлять своим поведением; правильно общаться с ребятами и взрослыми; производить сознательную оценку своих и чужих поступков;	практическая работа, проверка конспектов, устный фронтальный опрос, тест, устные сообщения, индивидуальное творческое задание
<b>Освоенные знания</b>	
правила взаимоотношений между людьми; толкование таких нравственных понятий как справедливость, совесть, долг, ответственность; основные речевые формы культурного общения;	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.

Текущий контроль осуществляется в форме письменных ответов на вопросы (Приложение 1) и промежуточная аттестация освоения дисциплины (зачет) проводится в форме тестирования (Приложение 2), которые преследуют 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.

При выполнении заданий текущего контроля используются критерии оценки:

«Отлично» - ответ на вопрос правильный и в полном объеме.

«Хорошо» - ответ на вопрос короткий, но верный, может быть допущена неточность в ответе.

«Удовлетворительно» - допущены ошибки в ответе на вопрос или ответ на вопрос раскрыт не полностью.

**Урок №17-18. Контрольная работа по разделу "Психология общения"**

Ответьте письменно на вопросы.

1. Дайте определение психическим процессам.
2. Что означает мышление?
3. Что такое темперамент?
4. Какие виды темперамента существуют?
5. Дайте определение понятию "личность".
6. Кто такой индивид?
7. Что такое индивидуальность?
8. Что такое интересы?
9. Что такое способности?
10. Какие виды способностей выделяют?
11. Что такое талант и гениальность?
12. Перечислите виды делового общения.

**Эталоны ответов:**

1. Психические процессы – проявление психической активности человека, направленной на познание окружающей действительности, эмоциональной ее оценки и формирования к ней деятельного отношения. Психические процессы делятся на познавательные, эмоциональные и волевые.

2. Мышление — способность человека определить для себя и передать другим людям свое отношение к происходящему при помощи слов и образов. Мышление является одной из главных функций человеческого мозга.

3. Темперамент — врожденные реакции человека на трудности и неудачи, на обидное и угрожающее ему, врожденные особенности поведения и преодоления всего этого, особенно в трудных и опасных ситуациях. Природа, условия жизни извечно как бы испытывали человека на выживаемость, способность противостоять опасностям и трудностям. В то же время человек не мог сохранить себя и потомство в одиночку, а только вместе с другими людьми. Но и плечом к плечу, совместно, люди могли противостоять опасностям, если лучшие качества одного дополняли лучшие качества другого, если один был очень сильным, хотя и неповоротливым, а другой слабее физически, но зато быстрым и ловким, если один по натуре подобен тигру, другой — ловкой пантере или лисе, а третий слону или буйволу. И все это, облагороженное разумом, помогало преодолевать испытания, уготованные человеку. Темперамент человека определяется силой, подвижностью и уравновешенностью нервных процессов, происходящих в его организме. Внешне темперамент выражается как эмоциональность человека, его подвижность и общая активность.

4. Современную классификацию темпераментов создал И. П. Павлов. На формирование типа нервной системы влияет наследственность и окружающая среда.

Сангвиник

Холерик

Флегматик

Меланхолик

5. Личностью в психологии обозначается системное (социальное) качество, приобретаемое индивидом в предметной деятельности и общении и характеризующее меру представленности общественных отношений в индивиде.

6. Индивид – человек в отдельности (о животном – особь). Понятие индивида характеризует телесное бытие человека, когда он выступает в своих природных, биологических особенностях, как человеческий организм. В понятии индивида содержится указание на подобие человека всем другим людям, на его общность с человеческим родом.

7. Индивидуальность – человек как уникальная, самобытная личность, реализующая себя в творческой деятельности. Это выделенность личности из сообщества, оформленность её уникальности и неповторимости. Индивидуальность предполагает определённую собственную позицию в жизни.

8. Интересы — это побуждения познавательного характера. Интересы обусловлены потребностями: духовными (потребность в познании и эстетическом наслаждении), общественными (потребность в труде, общении, общественной деятельности), материальными (потребность в одежде, питании, жилище). Люди, как правило, интересуются теми предметами и явлениями, которые привлекают их внимание и способны удовлетворить их потребности.

9. Способности — это индивидуальные особенности личности, обеспечивающие ему успех в деятельности. От уровня способностей зависит скорость, глубина, легкость и прочность процесса приобретения знаний, умений и навыков.

10. 1) Специальные:

Педагогические, спортивные, технические, математические, художественные, организаторские, литературно-лингвистические и др.

2) Общие

Интеллект, работоспособность, целеустремленность и др.

11. Талант — выдающиеся способности личности в определенной деятельности.

Гениальность — наивысшая степень творческих проявлений личности.

12. Деловая переписка. Деловая беседа. Деловое совещание. Публичное выступление. Деловые переговоры. Дискуссия.

Критерии оценки:

«Отлично» - ответ на вопрос правильный и в полном объеме.

«Хорошо» - ответ на вопрос короткий, но верный, может быть допущена неточность в ответе.

«Удовлетворительно» - допущены ошибки в ответе на вопрос или ответ на вопрос раскрыт не полностью.

Урок №33-34. 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;
  - и) 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".