

ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ
Кафедра технологий обучения, психологии и педагогики

Рег. № УП-БП.03-38
«30» мая 2017 г.

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры
Протокол от «25» апреля 2017 г.
№ 8
Заведующий кафедрой
ТО, ПиП Ю.А. Гуськов

ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

***Б1.В.ОД.12 Психология и этика профессиональной
деятельности***

Код и название учебной дисциплины (модуля)

20.03.01 Техносферная безопасность

Код и наименование направления подготовки

профиль: *Безопасность труда*

основной вид деятельности: *организационно-управленческий*

дополнительный вид деятельности: *проектно-конструкторский*

Новосибирск 2017

**1. Паспорт фонда оценочных средств
по дисциплине «Психология и этика профессиональной деятельности»**

№ п/п	Контролируемые дидактические единицы	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
1	Общение как социально-психологическая проблема.	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты
2	Барьеры общения и мотивы поведения.	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты
3	Психология невербального общения	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты
4	Психология профессиональной деятельности.	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты
5	Профессиональный стресс.	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты
6	Основы профессиональной конфликтологии.	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты
7	Важнейшие индивидуальные параметры эффективного руководства.	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты
8	Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров, совещаний.	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты
9	Что нужно знать о зарубежных партнерах. Мы и «они».	ОК-5, ОК-14, ОПК-5, ПК-11	Тесты

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости.

Организация занятий по дисциплине. Фонд текущей аттестации

Занятия по дисциплине «Психология и этика профессиональной деятельности» представлены следующими видами работы: лекции, семинарские/практические занятия, самостоятельная работа студентов.

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Психология и этика профессиональной деятельности» проводится в соответствии с Уставом Университета, локальными документами Университета и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Психология и этика профессиональной деятельности» проводится в форме контрольных мероприятий (*защиты рефератов, тестирования, оценки докладов на семинарских занятиях*) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается на основе выполненных студентом работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины. Студент, пропустивший два занятия подряд, допускается до последующих занятий на основании допуска.

Кроме того, оценивание студента проводится на *контрольной неделе* 1 раз в семестр в соответствии с распоряжением ректора. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения студента по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание осуществляется с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

2.1 Тестовые задания по темам

Тема 1. Общение как социально-психологическая проблема.

Тема 2. Барьеры общения и мотивы

1. 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.

2. Какая из функций общения подтверждает слова русского мыслителя П.Я.Чаадаева о том, что люди, лишенные общения с другими созданиями, не размышляли бы о своей природе, а щипали траву:

а) прагматическая;

б) формирующая;

в) подтверждения;

г) организации и поддержания межличностных отношений;

д) внутриличностная.

3. 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.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

5. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

6. 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.

7. Приписывание приятному человеку своих достоинств, а неприятному — своих недостатков называется:

- а) «эффектом ореола»;
- б) «эффектом проекции»;
- в) «эффектом упреждения».

8. В каких ситуациях эффективно использовать *перепарфразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

9. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. 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. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Кинесика изучает:

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

14. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

15. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

16. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

17. Какие понятия по смыслу соответствуют:

- а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.

2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

18. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

19. Психологическими механизмами восприятия являются:

1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки постановки себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

20. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) учитывать интересы собеседника;

б) говорить только о себе;

в) видеть положительное в собеседнике;

г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;

д) находить общее с собеседником;

е) выделять свое «я»;

ж) проявлять искренность и доброжелательность;

з) навязывать свою точку зрения;

и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

Тема 3. Психология невербального общения.

Тема 4. Психология профессиональной деятельности.

1. Модель поведения, направленная на выполнение прав и обязанностей, предписанных конкретным статусом – это _____

А) социальная норма;

Б) социальная роль;

В) социальное поведение;

Г) социальный стандарт

2. Субъективные связи, возникающие в результате взаимодействия членов группы и сопровождающиеся различными эмоциональными переживаниями индивидов, называются _____ отношениями.

1. служебными

2. межличностными

3. общественно-политическими

4. внеслужебными

3. Вид общения, связанный с процессом взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность, называется ...

1. личным

2. опосредованным

3. прямым

4. деловым

4. Из перечисленных видов речи укажите активные:

1) письмо

- 2) говорение
- 3) чтение

5. В чем заключается коммуникативная функция речи?

- 1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

6. В чем выражаются следующие стороны речи?

- 1 — информационная; 2 — выразительная;
- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- 2) передает знания
- 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

7. Вид общения, представляющий взаимодействие при помощи дополнительных средств (письмо, аудио- и видеотехники), называется _____

1. опосредованным;
2. ролевым;
3. прямым;
4. массовым

8. Соотнесите понятия с определениями:

1) вербальное общение	а) с помощью жестов, мимики
2) невербальное общение	б) с помощью слов, языка

9. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

10. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

11. Социальные роли личности — это:

- А) типичные способы поведения личности, которые обуславливают ее индивидуально - и социально-психологическими особенностями, позволяющие завоевать определенный авторитет и доверие со стороны других людей
- Б) взгляды, убеждения и представления личности, которые реализуются и отстаиваются ею в отношениях с другими людьми
- В) настроенность на определенные отношения к обществу и другим людям
- Г) совокупность проявлений индивидуально - и социально-психологических качеств личности, которые отражают типичное ее поведение в общении и взаимодействии с другими людьми
- Д) система представлений человека о морали.

12. Вид общения, связанный с множеством непосредственных и опосредственных контактов незнакомых людей, называется ...
1. ролевым
 2. массовым
 3. межперсональным
 4. межличностным
13. Вид общения, предполагающий воздействие на партнера по общению с целью достижения своих скрытых намерений
1. императивное
 2. диалогическое
 3. манипулятивное
14. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:
- 1) аудирование
 - 2) говорение
 - 3) чтение
 - 4) письмо
15. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?
- 1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
 - 2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
 - 3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
16. В чем выражаются следующие стороны речи?
- 1 — информационная; 2 — выразительная; 3 — волеизъявительная
- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
 - 2) передает знания
 - 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего
17. Общение, которое осуществляется через посредников, ведущих переговоры между конфликтующими сторонами, называется
1. рассогласованным;
 2. разносторонним;
 3. прямым;
 4. косвенным
18. Выделите строку, в которой представлены невербальные средства общения:
- А) оптико-кинетические, паралингвистические, речевые, акустические, рефлексивные
 - Б) визуальные, акустические, тактильно-кинестетические, ольфакторные
 - В) ольфакторные, эмоциональные, оптические, стереотипные
 - Г) межперсональные, акустические, ролевые, тактильные
 - Д) визуальные, акустические, конфликтные, кинестетические
19. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?
- 1) по целям
 - 2) по содержанию
 - 3) по формам
 - 4) по типам

20. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?
- по целям
 - по содержанию
 - по формам
 - по типам
21. Специфические требования нравственности, связанные с особенностями различных профессий – ...
- профессиональная этика;
 - корпоративная мораль;
 - нравственность труда.
22. Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей ...
- в трудовой деятельности;
 - в семейной жизни;
 - в бытовой сфере.
23. _____ - отношения между людьми в коллективе, возникающие в условиях общности интересов и целей, когда объединение усилий и одновременно разделение функций предполагает взаимную поддержку индивидуальных усилий каждого.
- взаимопомощь;
 - приятельство;
 - солидарность.
24. Моральное качество, характеризующее поведение и личность человека, который подчиняет всю свою общественную деятельность цели продвижения по службе, готов выполнять предъявляемые требования лишь постольку, поскольку это способствует улучшению его личного положения -
- карьеризм;
 - честолюбие;
 - корыстолюбие.
25. Ответственность -...
- соответствие моральной деятельности личности ее долгу, рассматриваемое с точки зрения возможностей личности;
 - сознание и практическое осуществление моральных требований применительно к конкретному положению, в котором находится человек;
 - верность определенной идее в убеждениях и последовательное проведение этой идеи в поведении.
26. Правила поведения и нормы обхождения в официальных партнерских взаимоотношениях -...
- деловой этикет;
 - придворный этикет;
 - воинский этикет.
27. Выработанные предприятием традиции и символы, передаваемые в устной форме каждому новичку трудового коллектива -...
- корпоративная этика;
 - профессиональная этика;
 - этика делового общения.
28. Феномен конформизма, как одна из сторон соблюдения групповых норм, проявляется - ...

а) в безоговорочном принятии членами коллектива установленного порядка и преобладающих мнений, свидетельствующем об отказе от самостоятельных взглядов и действий;

б) в создании благоприятного психологического климата в коллективе;

в) в выражении членами коллектива солидарности между собой и оказании взаимопомощи.

29. Один из результатов профессионального роста, складывающееся в профессиональной среде представление о компетентности, порядочности и нравственном облике работника, признание его заслуг - ...

а) служебная репутация;

б) авторитет;

в) имидж.

30. Первые профессионально-моральные кодексы как уставы целевого назначения возникли ...

а) в эпоху Средневековья (XI-XII вв.);

б) в Античности;

в) в Новое время.

Тема 6. Основы конфликтологии

1. 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. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп.

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.

2. 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.

3. Конфликтная ситуация — это:

а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

б) накопившиеся противоречия;

в) стечения обстоятельств.

4. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

а) способствуют возникновению конфликта;

б) препятствуют возникновению конфликта;

в) помогают разрешить конфликт.

6. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:
- а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) избегание;
 - г) соперничество;
 - д) приспособление.
7. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.
1. Открытая борьба за свои интересы.
 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
8. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:
- 1) компромисс
 - 2) сотрудничество
 - 3) соперничество
 - 4) приспособление
 - 5) избегание
9. 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.
10. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:
- а) правда на вашей стороне;
 - б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
 - в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
 - г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
 - д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.
11. 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?»
12. 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.

13. Дайте определение следующих понятий:

1 — оппонент; 2 — объект конфликта; 3 — конфликтная ситуация;

4 — инцидент

- а) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения личностно значимой проблемы
- б) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса
- в) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими
- г) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

14. Укажите составные элементы формулы конфликта:

- а) участники
- б) объекты
- в) индивид
- г) конфликтная ситуация
- д) рабочая группа
- е) инцидент

15. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:

- а) конфликтные действия
- б) переход потенциального конфликта в реальный
- в) снятие или разрешение конфликта
- г) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

16. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) приспособление
- б) избегание
- в) сотрудничество
- г) компромисс
- д) соперничество

17. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.
- 1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.
- 2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

18. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

- а) компромисс

- б) приспособление
- в) избегание
- г) соперничество
- д) сотрудничество

19. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:

- а) сотрудничество
- б) приспособление
- в) соперничество
- г) избегание
- д) компромисс

20. 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.

Тема 8. Психологические особенности проведения деловых бесед, переговоров, совещаний.

Тема 9. Что нужно знать о зарубежных партнерах. Мы и «они».

1. Профессиональная этика – это ...

- а) совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу;
- б) выработанные предприятием традиции и символы, передаваемые в устной форме каждому новичку трудового коллектива;
- в) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих отношений.

2. Писанный или неписанный свод нравственных или моральных *норм*, предписываемых к исполнению представителям определенной профессиональной группы; имеет конкретно-исторический характер и возникает тогда, когда выраженные в них требования уже прочно закреплены в общественном мнении соответствующей профессиональной и т.д. группе - ...

- а) профессиональный кодекс;
- б) этикет;
- в) этика делового общения.

3. Способность к идентификации себя с группой людей, свойство человека быть таким как другие, практицизм, приспособленчество, в конфликтной ситуации внешнее или внутреннее некритическое принятие требований большинства или "законного" авторитета - ...

- а) конформность;
- б) коллективизм;
- в) солидарность.

4 . Отношение к действиям другого лица и к нему самому (соучастнику в общем деле,

партнеру по договору, руководителю, другу), которое основывается на убежденности в его правоте, верности, добросовестности, честности – это ...

- а) расположение;
- б) доверие;
- в) симпатия.

5. Способность самостоятельно ставить задачи и решать их, руководящая и исполнительская автономность -....

- а) профессионализм;
- б) карьеризм;
- в) индивидуализм.

6. _____ – моральный принцип, противопоставляется индивидуализму, раскрывает взаимоотношения отдельного человека и общества в целом. Содержание принципа выражается возможностью для человека достигать социально одобряемых и общезначимых целей при добровольном характере объединения в сообщества, в которых обеспечивается целостность, полнота и активность совместной деятельности, способствующая развитию личности этого человека.

- а) коллективизм;
- б) эгоизм;
- в) альтруизм.

7. Имидж - совокупность представлений о том, как должен выглядеть и вести себя человек того или иного статуса, той или иной профессии. К составляющим имиджа не относится (-ятся) ...

- а); национальность;
- б) речь, манеры, внешний вид;
- в) деловые качества.

8. К видам профессиональной морали *не* относится...

- а) брачно-семейная;
- б) педагогическая;
- в) врачебная.

9. Моральное качество, характеризующее субъективное расположение личности к своей трудовой деятельности, внешне выражающееся в количестве и качестве ее результатов - ...

- а) трудолюбие;
- б) карьеризм;
- в) корыстолюбие.

10. К формальному виду общения *не* относится ...

- а) дружеское общение;
- б) служебное общение;
- в) общение с представителями государственных органов.

11. Этика – это

- а) учение о морали, о нравственном освоении человеком действительности;
- б) совокупность норм и правил поведения, которыми люди руководствуются в своей жизни;
- в) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих отношений.

12. Представители античной этики

- а) Сократ, Аристотель;
- б) Августин, Фома Аквинский;
- в) Т.Мор, Ж.-Ж. Руссо.

13. Свойство морали требовать –

- а) императивность;
- б) антиномии;
- в) общественное мнение и совесть.

14. Духовная сторона морали (нормы, принципы, убеждения, чувства, эмоции и др. идеальные факторы) - это

- а) моральное сознание;
- б) моральная практика;
- в) моральные отношения.

15. Одна из форм нравственного сознания, в которой моральные требования выражены наиболее обобщенно –

- а) принципы;
- б) категории этики;
- в) моральные ценности.

16. Одобрение или осуждение моральным сознанием различных явлений социальной действительности, при котором оно определяет соответствие или несоответствие поступка, общественного образа жизни определенным моральным требованиям

- а) моральная оценка;
- б) добро и зло;
- в) «золотое» правило этики.

17. Необходимость совершения поступка из уважения к закону –

- а) долг;
- б) авторитет;
- в) совесть.

18. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- а) традиции и обычаи;
- б) климат;
- в) черты национального характера;
- г) форма государственного и политического устройства.

19. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?

- а) вежливость;
- б) эмоциональность;
- в) законопослушность;
- г) деловитость.

20. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?

- а) личные связи;
- б) черты национального характера;
- в) пунктуальность;
- г) процедура знакомства.

21. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?

- а) неформальная форма одежды на переговорах;
- б) национальные элементы в одежде;
- в) одежда высокого качества из натурального материала;
- г) яркие, броские тона в одежде.

22. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?

- а) Frau Doktor;
- б) Gnadiges Fraulein;
- в) Gnadige Frau;
- г) Fraulein.

23. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?

- а) низкий поклон;
- б) рукопожатие;
- в) похлопывание по плечу;
- г) объятия.

24. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?

- а) согласие;
- б) отказ;
- в) указание на то, что мысль собеседника понятна;
- г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.

25. Что не является характерной чертой американского делового этикета?

- а) утилитаризм;
- б) почитание традиций;
- в) пренебрежение к мелочам;
- г) ясность и простота в общении.

26. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?

- а) по имени;
- б) по фамилии;
- в) по должности;
- г) по фамилии и имени.

27. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальными традициями;
- б) темпераментом;
- в) религиозными верованиями;
- г) эмоциональностью.

28. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) суббота, воскресенье;
- б) воскресенье, понедельник;

- в) пятница, суббота;
- г) четверг, пятница.

29. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальной безопасности;
- б) политики и религии;
- в) культуры и искусства;
- г) семьи и брака.

30. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:

- а) беседа за чаем с пирожными;
- б) обеденный перерыв;
- в) договоренность о подписании контракта;
- г) выражение недоверия участникам переговоров.

31. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?

- а) телефонный звонок во время беседы;
- б) предложение выпить чашку кофе;
- в) вопросы о здоровье;
- г) подача к кофе прохладительных напитков.

32. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?

- а) на осенний период;
- б) на зимний период;
- в) на летний период;
- г) на весенний период.

Критерии оценки результатов тестирования:

Оценка экзамена (стандартная)	Оценка экзамена (тестовые нормы: % правильных ответов)
«отлично»	80-100 %
«хорошо»	70-79%
«удовлетворительно»	50-69%
«неудовлетворительно»	0-49%

2.2 Реферат

Темы рефератов:

1. Деловое общение.
2. Стрессовые сценарии. Саморегуляция работника в условиях профессионального стресса.
3. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности.

4. Понятие успеха в профессиональной деятельности.
5. Успешные стратегии построения профессиональной карьеры.
6. Мотивация деятельности, самооценка и уровень социальных притязаний личности.
7. Виды общения. Уровни общения.
8. Понятие и сущность межличностных отношений.
9. Психология общения и отношений в молодой семье.
10. Этика и психология семейных отношений.
11. Применение полемических приемов. Искусство отвечать на вопросы
12. Уловки в споре. Как им противостоять.
13. Основы социальной психологии и профессиональная деятельность.
14. Трудовой коллектив как “живой организм”. Стадии развития коллектива.
15. Манипулирование в деловом общении.
16. Психоаналитическое объяснение мотивации лидерства.
17. Инструментальная, коммуникативная и игровая мотивация.
18. Формирования имиджа лидера. Модели поведения лидеров.
19. Барьеры общения и мотивы поведения. Формирование первого впечатления.
20. Совершенствование менеджера. Ваш личный план развития.
21. Психология невербального общения: основные каналы информации о собеседнике.
22. Визуальные средства общения. Акустические средства общения.
23. Эффективное слушание.
24. Психологические основы проведения деловых бесед, переговоров, совещаний.
25. Трансактный анализ общения. Отношения людей при общении.
26. Управление конфликтом. Как «читать» собеседника и психологически управлять им.
27. Психология убеждения. Практические приемы убеждения.
28. Манипуляции собеседником. Защита от манипуляций.
29. Деловая этика. Взаимоотношения в фирме.
30. Как расположить к себе собеседника. Как проложить путь к сердцу клиента.
31. Имидж делового человека: слагаемые успеха.
32. Техника личной работы: где взять недостающее время. Самоменеджмент

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

2.3 Вопросы к зачету

Зачет принимает лектор. Зачет проводится в устной форме по билетам. Экзаменатору предоставляется право задавать студентам помимо теоретических вопросов, давать задачи и примеры, связанные с курсом. При проведении зачета могут быть использованы технические

средства обучения.

Вопросы к зачёту:

1. Виды общения. Уровни общения.
2. Функциональное значение деловых конфликтов. Причины деловых конфликтов. Последствия деловых конфликтов.
3. Барьеры общения и мотивы поведения. Формирование первого впечатления.
4. Психология невербального общения: основные каналы информации о собеседнике.
5. Визуальные средства общения. Акустические средства общения.
6. Эффективное слушание.
7. Психологические основы проведения деловых бесед, переговоров, совещаний.
8. Транзактный анализ общения. Отношения людей при общении.
9. Понятие о профессиональном стрессе.
10. Динамика профессионального стресса.
11. Стрессовые сценарии. Саморегуляция работника в условиях профессионального стресса.
12. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности.
13. Этика и психология семейных отношений.
14. Мотивация деятельности, самооценка и уровень социальных притязаний личности.
15. Понятие и сущность межличностных отношений.
14. Психология общения и отношений в молодой семье.
15. Деловая этика. Взаимоотношения в фирме.
16. Применение полемических приемов. Искусство отвечать на вопросы
17. Уловки в споре. Как им противостоять.
18. Основы социальной психологии и профессиональная деятельность.
19. Трудовой коллектив как “живой организм”. Стадии развития коллектива.
20. Манипулирование в деловом общении.
21. Психоаналитическое объяснение мотивации лидерства.
22. Инструментальная, коммуникативная и игровая мотивация.
23. Формирования имиджа лидера. Модели поведения лидеров.
24. Совершенствование менеджера. Ваш личный план развития.
25. Управление конфликтом. Как «читать» собеседника и психологически управлять им.
26. Психология убеждения. Практические приемы убеждения.
27. Манипуляции собеседником. Защита от манипуляций.
28. Как расположить к себе собеседника. Как проложить путь к сердцу клиента.
29. Имидж делового человека: слагаемые успеха.
30. Техника личной работы: где взять недостающее время. Самоменеджмент.
31. Взаимосвязь профессиональных требований и психологических особенностей работника.
32. Функциональное значение деловых конфликтов.
33. Причины деловых конфликтов. Типы деловых конфликтов.
34. Модель делового конфликта. Последствия деловых конфликтов.
35. Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия.
36. Психологические способы регуляции деловых конфликтов.
37. Правила поведения и общения в конфликтных ситуациях.

Составитель _____ Инкина О.Н.

«___» _____ 2017 г.