

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (РУТ (МИИТ))  
Колледж международных транспортных коммуникаций**

**СОГЛАСОВАНО**

Председатель  
учебно-методической комиссии  
Моргунова Г. А. *Моргунова*  
« 10 » июня 2021 г.

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор ИМТК РУТ (МИИТ)  
Карапетянц И. В. *И. В. Карапетянц*  
« 10 » июня 2021 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине**

ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения  
Специальность среднего профессионального образования:  
46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение,  
базовой подготовки  
Квалификация:  
Специалист по документационному обеспечению управления, архивист  
Форма обучения  
Очная  
Срок обучения 2 г. 10 мес.

**Составитель** Ольшанская Людмила Владимировна

**ОДОБРЕНО**

Председатель предметной комиссии  
Моргунова Г. А. *Моргунова*  
« 10 » июня 2021 г.

г. Москва, 2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ОЦЕНКА УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>5</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>12</b>
<b>5. МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>15</b>

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины Профессиональная этика и психология делового общения.

ФОС включают контрольные измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации.

ФОС разработан на основании:

- основной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.
- учебного плана по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.
- рабочей программы дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения».

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

### 2.1. Перечень умений, знаний, общих и профессиональных компетенций

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- У1. применять в профессиональной деятельности приемы делового общения;
- В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

З1. основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе;

З2. особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций.

### Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

обладать профессиональными компетенциями:

ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.

ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.

ПК 1.4. Организовывать рабочее место секретаря и руководителя.

ПК 1.5. Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения.

ПК 1.6. Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела.

ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.

## 2.2. Форма аттестации

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен.

## 3. ОЦЕНКА УРОВНЕЙ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Оценивание уровней сформированности профессиональных и общих компетенций, а также освоения знаний и умений проводится в рамках текущего и промежуточного контроля.

В результате освоения дисциплины «Профессиональная этика и психология делового общения», обучающиеся демонстрируют три уровня сформированности профессиональных и общих компетенций: пороговый, базовый и повышенный.

Для каждого конкретного этапа формирования компетенции определены категории «знать», «уметь», в которые вкладывается следующий смысл:

«уметь» – решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

«знать» - воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты.

Таблица 1

Наименование Разделов, МДК, тем	Результаты обучения – коды ПК, ОК	Освоенные умения и знания	Уровень освоения ПК, ОК	Формы и методы контроля и оценки
1	2	3	4	5
Тема 1. Психология и этика делового общения как наука				-устный опрос; - оценка выполнения самостоятельных и практических работ
Тема 2. Профессионализм в секретарской работе.	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема 3. Встреча посетителей в офисе.	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема 4. Деловые беседы с посетителями	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема 5. Этика и этикет телефонного общения	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема 6. Этикет и имидж делового человека	ОК.1-8 ПК.1.2-	У1, 31-2	2	

	1.6,1.8			
Тема 7. Этика делового общения	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема 8. Невербальные средства общения	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема 9. Диалоговое общение	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема10. Виды и техника слушания	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема11. Конфликт и конфликтные ситуации	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	
Тема12. Деловой этикет и толерантность	ОК.1-8 ПК.1.2- 1.6,1.8	У1, 31-2	2	

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>	
применять в профессиональной деятельности приемы делового общения	практические задания, ролевые игры
<b>Знания:</b>	
основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе	тестирование, практические задания
особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений и организаций	практические задания, деловые игры

Результаты обучения (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результатов	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.2. Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций.	Подготовка предварительной сметы расходов Планирование работы по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов. Подготовка проектов договоров лизинга, аренды и т.д. Разработка презентаций с использованием технико-экономические показатели деятельности организации.	тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий; экспертная оценка решения ситуативных задач;
ПК 1.3. Осуществлять подготовку деловых поездок руководителя и других сотрудников организации.	Обработка документов и материалов по результатам поездки руководителя. Оформление авансовых отчетов руководителя. Оформление командировочных документов.	тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий; экспертная оценка решения ситуативных задач;

ПК 1.4. Организация рабочего места секретаря и руководителя.	Проектирование АРМ секретаря и руководителя	устный опрос; тестирование; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения самостоятельной работы студентов; зачет.
ПК 1.5. Оформление и регистрация организационно-распорядительных документов, контролирование сроки их исполнения.	Оформление и регистрация ОРД. Предварительное рассмотрение входящих документов.	устный опрос; тестирование; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения самостоятельной работы студентов; зачет.
ПК 1.6. Обработка входящих и исходящих документов, систематизация их, составление номенклатуры дел и формирование документов в дела.	Контролирование сроков исполнения документов. Систематизация документов и формирование дел. Подготовка номенклатуры дел организации	устный опрос; тестирование; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения самостоятельной работы студентов; зачет.
ПК 1.8. Осуществлять телефонное обслуживание, принимать и передавать факсы.	Осуществление маршрутизации посетителей	устный опрос; тестирование; оценка результатов выполнения практических работ; оценка результатов выполнения самостоятельной работы студентов; зачет.
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Определение основных микро- и макроэкономических категорий и показателей, методов их расчета.	тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий; экспертная оценка решения ситуативных задач;
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнять поручения руководства по проведению оценки эффективности деятельности организации	экспертная оценка решения ситуативных задач;
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и	Проектирование производственного	экспертная оценка решения ситуативных задач;

принимать решения в нестандартных ситуациях.	процесса. Разработка производственной структуры предприятия.	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Решение задач по расчету экономических показателей	экспертная оценка выполнения заданий; тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий;
ОК 5.Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Демонстрация использования программного обеспечения для решения поставленных задач	экспертная оценка выполнения заданий;
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Выполнение поручений руководства в составе комиссии	экспертная оценка решения ситуативных задач;
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	Проведение подготовки к проверке действительного соответствия фактических данных и данным учета.	тестирование; оценка результатов выполнения практических заданий; экспертная оценка решения ситуативных задач;
ОК.8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	правильность выбора способов коррекции результатов, собственной деятельности	наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении работ

## 5. Материалы для проведения промежуточной аттестации

### Вопросы к экзамену по дисциплине «Профессиональная этика и психология делового общения»

1. Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие.
2. Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной этики.
3. Функции профессиональной этики, их особенности.
4. Основные принципы профессиональной этики.

5. Основные принципы делового этикета.
6. Кодекс государственного служащего.
7. Понятия духовности, духовной культуры, эстетического вкуса.
8. Основные принципы этикета государственного служащего.
9. Этические правила служебного поведения государственных и муниципальных служащих.
10. Нравственные требования, предъявляемые к государственным служащим.
11. Внешний вид и поведение служащего.
12. Понятие «профессиональная этика». Принцип научной правдивости профессиональной этики. Принцип нравственной ответственности.
13. Понятия «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» служащего.
14. Понятия «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность». Внешние формы поведения. Социальная обусловленность взаимодействия, привязанности, поддержки, уважения, признания.
15. Принцип субординации. Субординация в условиях демократического общества.
16. Понятие стиля руководства. Критерии оптимального руководства.
17. Повседневный этикет делового человека – культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах: вежливость, тактичность, естественность, достоинство.
18. Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата. Типы взаимоотношений в коллективе.
19. Элементы административно-речевого этикета.
20. Этические нормы публичных выступлений.
21. Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами.
22. Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.
23. Понятия о психических процессах, их виды: познавательные, волевые, эмоциональные.
24. Понятия и виды психических свойств: темперамент, направленность, способности, характер.
25. Кинесика и деловой этикет.
26. Понятие конгруэнтности в ситуациях делового взаимодействия.
27. Основные составляющие профессиональной деятельности.
28. Понятие мотивации. Виды потребностей человека. Иерархия потребностей.
29. Коллектив как вид социальной организации.
30. Функции коллектива.
31. Социально-психологические аспекты формирования коллектива.
32. Понятие психологического климата коллектива.
33. Факторы, влияющие на психологический климат коллектива.
34. Понятие социальной адаптации в коллективе.
35. Понятие конгруэнтности в ситуациях делового общения.
36. Понятие общения. Виды потребностей в общении.
37. Понятие делового общения, его особенности и основная задача.
38. Организация пространства в деловом и межличностном общении (по Э.Холлу).
39. Типы общения в зависимости от целей: материальное, кондиционное, мотивационное, когнитивное, деятельностное.
40. Типы общения в зависимости от средств: непосредственное, опосредованное, прямое, косвенное, вербальное, невербальное.
41. Виды делового общения: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.
42. Формы делового общения: спор, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, прения.
43. Техника ведения переговоров.
44. Конфликт как отсутствие согласия между двумя и более сторонами (отдельными людьми или группой людей).
45. Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.

46. Методы управления конфликтной ситуацией.  
 47. Психологические типы собеседников.  
 48. История возникновения и развития риторики.  
 49. Основные риторические средства.  
 50. Особенности индивидуальной беседы. Основные психологические принципы, соблюдаемые во время беседы.

### Критерии оценивания ответа

Отметка (оценка)	Ставится
5 (отлично)	Если дан полный, развернутый ответ на теоретический вопрос и безошибочно выполнена практическая часть.
4 (хорошо)	Если допущена ошибка или в ответе на теоретический вопрос или при выполнении практической части.
3 (удовлетворительно)	Если допущены существенные ошибки при ответе на теоретический вопрос билета и при выполнении практического задания
2 (неудовлетворительно)	Если ответ на теоретический вопрос не дан и не выполнено практическое задание.

Тестовые задания по дисциплине ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения составлены в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

Тестовые задания предназначены для закрепления и проверки знаний, соответствуют программе учебной дисциплины ОП.06 Профессиональная этика и психология делового общения федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования и предназначены для обучающихся очной и заочной формы обучения по специальности 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение.

В задания включены тесты по всем изучаемым темам.

Продолжительность теста – 45 мин. Количество попыток – 1. Индивидуальный перечень вопросов (вариант тестирования), предъявляемых учащемуся к тестированию, формируется из прилагаемых вопросов в количестве 30.

Критерии оценивания:

«5» - получают обучающиеся, справившиеся с работой 90-100%;

«4» - ставится в том случае, если верные ответы составляют 80%;

«3» - соответствует работа, содержащая 50-70% правильных ответов

**Тесты.**  
**Профессиональная этика и психология делового общения.**

**ОК 1**

1. Свойственное высокоорганизованным организмам отражение объективной действительности в виде субъективных образов. Это...

метод;

психология;

методика;

**психика.**

2. Идеальные представления, принципы, с которыми личность соотносит свои проступки. Какое это средство социализации?

язык, речь;

нормы;

**ценности;**

навыки и умения.

3. Относительно устойчивая структура, совокупность способностей, в основе которой лежит сознательные и бессознательные процессы, обеспечивающие переработку разнообразной информации и её осознанную оценку.

одарённость;

**интеллект;**

талант;

гениальность.

4. Неполный психологический контакт при помощи письменных и технических устройств. Это какой вид общения?

массовое;

**опосредованное;**

косвенное;

вербальное.

5. Группа, существующая в общем для людей в пространстве и времени. Это...

условная;  
референтная;  
естественная;  
**реальная.**

6. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении

«Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

конфронтация;  
приспособление;  
компромисс;  
**сотрудничество.**

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

необходимо контролировать свои движения и мимику;  
стараться интерпретировать реакции партнера;  
понимать язык невербальных компонентов общения;  
**пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.**

8 Служебные контакты должны строиться на...

**партнерских началах**  
взаимном интересе  
личной выгоде  
корыстном интересе

9. Деловая беседа...

характеризуется частым переходом от одной темы к другой  
направлена на достижение определенных производственных задач и проблем  
**позволяет выбрать соответствующие решения и реализовать их**  
отличается разнообразием обсуждаемых тем

10. Процесс двустороннего обмена информацией – это ...

тактика общения;  
коммуникативная компетентность;  
**коммуникация**

## ОК 2

1. Исследует типы личности.

**дифференциальная психология;**

юридическая психология;

возрастная психология;

социальная психологи.

2. Человек, как уникальная, самобытная личность, реализующая себя в профессиональной деятельности. Это...

универсум;

индивид;

**индивидуальность;**

субъект.

3. Инициативность, настойчивость, трудолюбие, лень, аккуратность

относятся к чертам:

образующим психический склад личности;

выражающим отношение человека к другим людям;

**выражающим отношение человека к труду, к своему делу;**

выражающим отношение человека к самому себе.

4. Общение как воздействие. Какая это сторона общения?

**интерактивная;**

коммуникативная;

перцептивная;

информационная.

5. Какая функция группы состоит в осуществлении той или иной деятельности?

социализации;

поддерживающая;

**инструментальная;**

сравнительная.

6. Укажите стиль (тактику) проведения в конфликте при высоком значении

«Напористости» и высоком значении «Партнерства»:

приспособление;

избежание;

**конфронтация;**

сотрудничество.

7. Конфликт – это:

борьба мнений;

спор, дискуссия по острой проблеме;

противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

соперничество, направленное на достижение победы в споре;

**столкновение противоположных позиций.**

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

**компетентности**

**тактичности и доброжелательности**

грубости и резкости

конфликтности, возбудимости

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

своему коллективу

делу

политике

искусству

10. Реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии – это ...

**тактика общения;**

коммуникативная компетентность;

коммуникация

### **ОК 3**

1. Древнейший метод познания, который предполагает

целенаправленное и осознанное отслеживание изменений в  
каких-либо процессах при условии невмешательства в них.

эксперимент;

**наблюдение;**

тест;

опрос.

2. Свойство, которое содержит качества, определяющие поступки человека в отношении других людей. Это...

**характер;**

темперамент;

волевые качества;

способности.

3. Выбери характеристику флегматика.

быстро возникающие, но слабые чувства;

медленно возникающие, но сильные чувства;

быстро возникающие и сильные чувства;

**медленно возникающие и слабые чувства.**

4. Авторитарная форма взаимодействия с партнёром по общению с целью достижения контроля над его поведением.

ролевое;

**императивное;**

диалогическое;

манипулятивное.

5. На какой стадии развития коллектива происходит понимание

коллективом требований руководителя?

дифференциации;

первичного синтеза;

**интеграции.**

6. Укажите стиль (тактику) проведения в конфликте при высоком значении

«Напористости» и низком значении «Партнерства»:

**сотрудничество;**

приспособление;  
конфронтация;  
избежание.

7. Противоборство – это:

открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;  
столкновение интересов;  
нанесение взаимного ущерба;  
борьба мнений;  
**соперничество по поводу какого-либо предмета.**

8. Важным элементом деловой беседы является умение...

говорить  
молчать  
**слушать**  
критиковать

9. При приёме на работу в кадровой беседе оценивают претендента по:

умению спорить  
**способности к общению**  
внешнему виду  
невнимательности к говорящему

10. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми – это ...

тактика общения;  
**коммуникативная компетентность;**  
коммуникация

#### **ОК 4**

1.К какому разделу психики относится темперамент.

отрасли психологии;  
**психические свойства и состояния;**  
познавательные процессы;  
методы психологии.

2. Несколько социальных личностных свойств, влияющих на стремление человека к достижению поставленных целей.

**волевые качества;**

темперамент;

характер;

способности.

3. Человек как носитель предметно-практической деятельности. Это...

личность;

индивид;

**субъект;**

индивидуальность.

4. Взаимодействие людей, содержанием которого является обмен информацией с помощью различных средств коммуникации:

обратная связь;

коммуникативный барьер;

**общение;**

деятельность.

5. Что относится к внутренним факторам развития групп?

фонд заработной платы;

**качества личности руководителя;**

площадь;

тех. оснащение.

6. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:

**этикой;**

моралью;

нравственностью.

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

наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;

наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;

**наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;**

наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

8. Наиболее распространенной формой делового общения является...

монолог

общение группой

**диалоговое общение**

молчание

9. При подготовке к собеседованию важно соблюдать правила Делового этикета:

**собеседование должно начинаться в назначенное время**

проводящий беседу должен встать, поприветствовать гостя

приглашенный должен опоздать на встречу

секретарь не должен быть в курсе дела

10. «Контакт масок» – это вид общения, при котором ...

**набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;**

партнера оценивают как нужный или мешающий объект;

вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

## **ОК 5**

1. Беседа относится к:

теоретическим методам;

практическим методам;

**эмпирическим методам;**

к методам интерпретации и описания.

2. Высшая ступень духовного развития человека, осознающего свое место в мире.

личность;

**универсум;**

индивидуальность;

субъект.

3. Свойства души человека, понимаемые как совокупность

всевозможных психических процессов и состояний.

характер;

**способности;**

темперамент;

чувства и эмоции.

4. Какая функция общения реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности.

**прагматическая;**

формирующая;

интегративная;

экспрессивная.

5. Группа друзей относится к:

группам членства;

**естественным;**

референтным;

лабораторным.

6. Какие элементы входят в структуру этики?

нравы – обычай - мораль;

история этики – теория морали - прикладная этика;

**моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.**

7. Конфликтная ситуация – это:

случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

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

процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия,

направленный на выяснение отношений;  
причина конфликта;  
этап развития конфликта.

8. Главное требование культуры общения по телефону – это...

**краткость (лаконичность) изложения**

длительность общения

**четкость изложения**

жесткость в разговоре

9. Обмен информации между людьми – это ...

перцептивная сторона общения;

коммуникативная сторона общения;

**интерактивная сторона общения**

10. Формально-ролевое общение – это вид общения, при котором ...

набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;

партнера оценивают как нужный или мешающий объект;

**вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли**

## **ОК 6**

1. К какому разделу психики относится внимание:

психические свойства и состояния;

**познавательные процесс;**

отрасли психологии;

методы психологии.

2. Процесс познавательной деятельности индивида,  
характеризующийся обобщенным и опосредованным  
отражением действительности.

память;

внимание;

**мышление;**

воображение.

3. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении:

**характер;**

способность;

чувства;

темперамент.

4. Система этических ценностей, которые признаются человеком, и регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни. Это...

этика;

**мораль;**

традиции;

социальная норма.

5. Совокупность людей, объединенных по какому-то признаку. Это...

лабораторная группа;

реальная группа;

**условная группа;**

референтная группа.

6. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через:

**рационализацию художественного мира;**

переживание;

описание мира при помощи символов.

7. Причина конфликта – это:

противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

**явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**

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

то, из-за чего возникает конфликт.

8. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

невербальной

**вербальной**

рефлексивной

нерефлексивной

9. Организация взаимодействия между людьми – это ...

перцептивная сторона общения;

коммуникативная сторона общения;

**интерактивная сторона общения**

10. Примитивное общение – это вид общения, при котором ...

набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;

**партнера оценивают как нужный или мешающий объект;**

вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

## **ОК 7**

1. Способ получения социально-психологической информации с помощью устного опроса. Это...

беседа;

опрос;

тест;

**интервью.**

2. Выбери функцию памяти:

создание нового;

**обеспечение единства человеческой личности;**

контроль за процессом и качеством выполнения деятельности;

активация нужных и торможение психических процессов.

3. Выбери функции воли:

внутренняя регуляция деятельности;

**выбор мотивов и целей;**

обеспечение единства человеческой личности;

отбор поступающей информации.

4. Признание моральных заслуг человека:

**совесть;**

достоинство;

честь;

долг.

5. Какая функция группы состоит в удовлетворении потребности людей в

одобрении, уважении и доверии? инструментальная;

поддерживающая;

сравнительная;

**экспрессивная.**

6. Этика – это ...

**наука, предметом которой является мораль;**

наука, предметом которой является общество;

наука, предметом которой является мировоззрение

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

мотивы конфликта;

позиции конфликтующих сторон;

**предмет конфликта;**

стороны конфликта;

образ конфликтной ситуации.

8. Деловые беседы часто проходят...

на улице

в формальной обстановке

в общественном транспорте

**в неформальной обстановке**

9. Процесс восприятия друг друга партнерами – это ...

перцептивная сторона общения;

**коммуникативная сторона общения;**

интерактивная сторона общения

10. Манипулятивное общение – это вид общения, при котором ...

учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;

**главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов**

## **ОК 8**

1. Специальные методы диагностического исследования, применяя которые можно получить точную качественную и количественную характеристику изучаемого явления. Это...

**тест;**

опрос;

наблюдения;

эксперимент.

2. В чём заключается особенность внимания?

**нет своего собственного продукта и предмета;**

в связи со всеми познавательными процессами;

в стремлении проникнуть в сущность предмета и явления;

в создании программы поведения.

3. Выбери характеристику сангвиника:

**быстро возникающие, но слабые чувства;**

медленно возникающие, но сильные чувства;

быстро возникающие и сильные чувства;

медленно возникающие и слабые чувства.

4. Способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение

с другими людьми: ОК6, ОК7,

этикет;

**манеры;**

корректность;

вежливость.

5. На какой стадии развития группы происходит сближение людей по интересам и складу характера?

**дифференциации;**

первичного синтеза;

интеграции.

6. Профессиональная этика относится к ...

теории морали;

нормативной этике;

**прикладной этике**

7. Образ конфликтной ситуации – это:

то, из-за чего возникает конфликт;

субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;

истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

**субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.**

8. Деловая беседа может...

предварять переговоры

вредить переговорам

**быть их составной частью**

способствовать конфликтной ситуации

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

**служебной сфере**

сфере общения

процессе взаимодействия

личном плане

10. Деловое общение – это вид общения, при котором ...

**учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;**

можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;

главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

## **ПК 1.2**

1. Межличностные отношения изучает:

дифференциальная психология;

возрастная психология;

**социальная психология;**

юридическая психология

2. Репродуктивное, творческое, произвольное. Это виды:

мышления;

памяти;

внимания;

**воображения.**

3. Общительность - замкнутость, чуткость, обидчивость, вежливость относятся к чертам:

образующим психический склад личности;

**выражающим отношение человека к другим людям;**

выражающим отношение человека к труду;

выражающим отношение человека к самому себе.

4. Общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей,

которые служат средством передачи соц. и культ. Эtiquette:

нормы общественных организаций;

права;

**традиции;**

обычай.

5. Что относится к внешним факторам развития?

**фонд заработной платы;**

качества личности руководителя;

система общественных отношений;

взаимодействие с другими коллективами.

6. Гуманистическая этика ...

включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;

считает, что человек не имеет своей ценности;

**рассматривает человека в телесно-духовной целостности**

7. Инцидент – это:

**стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;**

истинная причина конфликта;

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

то, из-за чего возникает конфликт;

необходимое условие конфликта.

8. Общение всегда есть диалог

**одного человека с другим**

наедине с собой

человека с машиной

технических устройств

9. Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...

учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

**можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;**

главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

10. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?

в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

**в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;**

партнер слышит только то, что хочет услышать;

в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;

лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

1. Наука о закономерностях развития и функционирования психики, как особой формы жизнедеятельности. Это...

методология;

психика;

**психология;**

предмет психологии.

2. Критичность, глубина, гибкость, самостоятельность, широта,

быстрота. Это свойства:

внимания;

памяти;

**мышления;**

воображения.

3. Аффект, стресс, настроение, страсть относятся к:

характеру;

способностям;

воле;

**эмоциям.**

4. Демократичность, предприимчивость, юмор, свойственны

этикету:

немецкому;

английскому;

**американскому;**

французскому.

5. Учебная группа относится к:

условным;

**лабораторным;**

референтным;

естественным.

6. Авторитарная этика ...

считает, что человек не имеет своей ценности;

рассматривает человека в телесно-духовной целостности;

**считает, что цель человека – быть самим собой**

7. Стороны конфликта – это:

**субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;**

только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

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

конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

8. Профессиональное общение руководителя зависит от...

характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными

установок и ценностей руководителя

характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами

**все ответы верны**

9. Этика – это ...

**наука, предметом которой является мораль;**

наука, предметом которой является общество;

наука, предметом которой является мировоззрение

10. Коммуникативная сторона общения – это ...

**обмен информации между людьми;**

организация взаимодействия между людьми;

процесс восприятия друг друга партнерами

#### **ПК 1.4**

1. Усвоенный личностью образ мышления, поведения, общения.

Какое это средство социализации?

язык, речь;

нормы;

ценности;

**навыки и умения.**

2. Психический процесс, выражающийся в создании программы поведения. Это...

память;

вынимание;

мышление;

**воображение.**

3. Участники коммуникации выступают как носители определенных социальных ролей. Это какой вид общения?

косвенное;

вербальное;

**ролевое;**

опосредованное.

4. Общепринятые в рамках социальной группы правила, образцы поведения и действия в определенной ситуации. Это:

этика

мораль

традиции

**социальные нормы**

5. Что является причиной возникновения внутриличностного конфликта?

**различия в темпераменте;**

необходимость играть несколько социальных ролей;

конкуренция;

коммуникативный барьер.

6. Прикладная этика включает ...

**теорию морали;**

этику делового общения;

нормативную этику

7. 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?

межличностному бурному и быстротекущему;

**межличностному, конструктивному;**

межличностному, экономическому;

острому и длительному;

деструктивному.

8. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

вышестоящее руководство

работники

партнеры

**организация в целом**

9. Какие элементы входят в структуру этики?

нравы – обычай - мораль;

история этики – теория морали - прикладная этика;

**моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.**

10. Перцептивная сторона общения – это ...

обмен информации между людьми;

организация взаимодействия между людьми;

**процесс восприятия друг друга партнерами**

## **ПК 1.5**

1. Человек как носитель предметно-практической деятельности. Это...

**субъект;**

универсум;

индивидуальность;

индивид.

2. Выбери функцию внимания:

создание нового;

обеспечение единства человеческой личности;

**контроль за процессом и качеством выполнения деятельности;**

выбор мотивов и целей.

3. Общение как восприятие людьми друг друга. Это какая сторона общения?

интерактивная;

**перцептивная;**

коммуникативная;

императивная.

4. Моральное осознание человеком своих действий, благодаря чему мы контролируем свои поступки:

**совесть;**

достоинство;

честь;

долг.

5. Сглаживание противоречий, поступаясь своими интересами в конфликте. Это...

избегание;

компромисс;

**приспособление;**

соперничество.

6. Деловое общение основывается на знаниях:

социологии;

**психологии;**

менеджмента;

логики;

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

**служебной сфере**

сфере общения

процесс взаимодействия

личном плане

8. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

**персоналом**

высшим руководством

подрядчиками

клиентами

9. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через:

**рационализацию художественного мира;**

переживание;

описание мира при помощи символов.

10. Интерактивная сторона общения – это ...

обмен информации между людьми;

**организация взаимодействия между людьми;**

процесс восприятия друг друга партнерам

## **ПК 1.6**

1. Свойство, включающее качества, от которых зависят реакции человека на других людей и социальные обстоятельства. Это...

способности;

характер;

волевые качества;

**темперамент.**

2. В чем заключается особенность памяти?

нет своего собственного продукта и предмета;

**в связи со всеми познавательными процессами;**

в стремлении проникнуть в сущность предмета и явления;

в создании программы поведения.

3. Форма межличностного общения при которой воздействие

на партнера по общению с целью достижения своих намерений

осуществляется скрытно.

ролевое;

**императивное;**

диалогическое;  
манипулятивное.

4. Умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях:

этикет;  
манера;  
**корректность;**  
вежливость.

5. Что является причиной межличностного конфликта?

**различия в темпераменте;**  
необходимость играть несколько социальных ролей;  
конкуренция;  
борьба за влияние.

6. К вербальным средствам общения относятся:

устная речь;  
письменная речь  
**устная и письменная речь;**  
интонации голоса.

7. Специфической особенностью делового общения является...

неограниченность во времени  
**регламентированность**  
отсутствие норм и правил  
разговор по душам

8. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

противоположных  
**конфликтных**  
любовных  
нестандартных

9. Интонация – это ...

система слов, выражений и правил их соединения;

**эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;**

поза, взгляд собеседника

10. Система слов, выражений и правил их соединения – это ...

интонация;

**язык;**

миимика

1. Индивидуально-устойчивые свойства человека, определяющие его успехи в различных видах деятельности. Это...

волевые качества;

темперамент;

характер;

**способности.**

2. Выбери из ряда вид мышления.

пассивное;

кратковременное;

**наглядно-образное;**

чувственное.

3. Информация, которая в индивидуальных контактах передается от одного человека к другому. Это...

цель общения;

**содержание общения;**

способ общения;

функция общения.

4. Обобщения и стабильные правила поведения людей, в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют:

нормы общественных организаций;

права;

традиции;

**обычай.**

5. Открытая борьба за свои интересы в конфликте. Это...

избегание;

**компромисс;**

приспособление;

**соперничество.**

6. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

жесты;

позы;

мимика;

**все перечисленные;**

выражение лица.

7. Деловой этикет включает в себя группы правил:

**нормы, взаимодействие равных по статусу**

**наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного**

требования руководителя к высшему управленческому звену

приказы подчиненного для руководителя

8. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

**организация и коррекция деятельности работников**

мотивирование деятельности подчиненных

обеспечение представительства группы

все ответы верны

9. Язык – это

**система слов, выражений и правил их соединения**

эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;

поза, взгляд собеседника

10. Эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе – это

**интонация;**

язык;

мимика

## **ПК 1.8**

1. Человек как представитель общества, свободно и ответственно определяющий свою позицию среди других.

**личность;**

универсум;

индивидуальность;

субъект.

2. Перенос, комбинирование, акцентирование. Это механизмы работы:

**воображения;**

мышления;

памяти;

внимания.

3. Общение как средство объединения людей. Это какая функция общения?

**интегративная;**

формирующая;

экспрессивная;

прагматическая.

4. Порядки, пунктуальность, дисциплина свойственны какому этикету:

**немецкому;**

английскому;

американскому;

французскому.

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

приспособление;

**избегание;**

сотрудничество;

компромисс.

6. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

**человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;**

эмоциональной женщины;

человека авторитарного типа;

конформной (склонной к приспособленчеству) личности;

человека с низкой самооценкой.

7. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

соблюдение нейтралитета

нарушение правил этикета

понимание другого человека

**представление себя другому человеку**

8. Выход из конфликта предполагает –

**эскалацию конфликта**

игнорирование ситуации

определение причины конфликта

поиск путей решения конфликта

9. Мимика – это ...

система слов, выражений и правил их соединения;

эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;

**поза, взгляд собеседника**

10. Поза, взгляд собеседника – это ...

интонация;

язык;

**мимика**