

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

Профессиональная этика и этикет

для специальности

09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем

квалификация: специалист по технической эксплуатации и
сопровождению информационных систем

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 09.02.12 Техническая эксплуатация и сопровождение информационных систем, утвержденного приказом Минпросвещения РФ от 10 марта 2024 г. № 184 (зарегистрирован в Минюсте РФ 14 апреля 2025 г. N 818449).

Внутренняя экспертиза:
Заведующая УМУ Заметта Д.Н.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы дисциплины)	Коды контролируем ой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Тема 1. Этика и этикет в профессиональной среде	ОК 03, ОК 04	Внеаудиторная самостоятельная работа, реферат, тестирование
2	Тема 2. Основные элементы делового этикета.		Внеаудиторная самостоятельная работа, по темам дисциплины с использованием справочно-поисковых систем, реферат, тестирование.
3	Тема 3. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров		Текущий контроль в форме защиты практических заданий с использованием Интернет ресурсов, элементов ролевых игр.
4	Тема 4. Этикет деловых приемов и презентаций.		Внеаудиторная самостоятельная работа, реферат, тестирование
5	Тема 5. Деловая культура в бизнесе.		Внеаудиторная самостоятельная работа, реферат, тестирование

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Предмет этики как науки.
2. Понятие о профессиональной этике.
3. Происхождение профессиональной этики.
4. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики.
5. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России.
6. Церковная реформа, старообрядчество и его управленческая этика.
7. Профессиональная этика.
8. Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность.
9. Профессионализм как нравственная черта личности.
10. Деловая мораль и рыночные отношения.
11. Виды профессиональной этики.
12. Профессиональная этика в туризме и гостеприимстве.
13. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация.
14. Визитные карточки. Деловые подарки и сувениры.
15. Проблемы макро и микроэтики.
16. Этикет в культуре внешности.
17. Одежда для мужчин. Одежда для женщин аксессуары, дресс-код
18. Этика и этикет деловых переговоров. Культура делового общения по телефону.
19. Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Основные заповеди менеджера.

20. Деловые приемы. Их виды. Подготовка и проведение приемов. Характеристика приемов. Презентации.
21. Специфика бизнеса в отрасли гостеприимства.
22. Корпоративная культура в комплексе деловой этики туризма.
23. Нормы делового этикета в гостиничном бизнесе.
24. Этичное деловое поведение в туристском бизнесе
25. Опыт мировых гостиничных цепей по воспитанию этичного делового поведения.
26. Этика взаимоотношения руководителей и подчиненных в сфере гостеприимства.
27. Корпоративная социальная ответственность организаций.
28. Кодексы профессиональной этики.
29. Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Основные заповеди менеджера.
30. Правила делового общения в работе менеджера.
31. Управленческий этикет.
32. Общие механизмы внедрения этических принципов и правил в практику деловых отношений.
33. История развития этических представлений в России.
34. Факторы, влияющие на внедрение этики в российскую деловую среду.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Понятие и предмет этики.
2. Связь этики с другими науками.
3. Виды и структура этического знания.
4. Сущность морали и ее функции.
5. Основные этапы исторического развития этических учений.
6. Предэтика как этап исторического развития этических знаний.
7. Античная этика.
8. Платон и Аристотель об этике.
9. Понятие и содержание основных категорий этики.
10. Соотношение понятий «мораль» и «нравственность».
11. «Добро» и «зло» в деятельности сотрудника по экономической безопасности.
12. Моральная оценка и самооценка в деятельности сотрудника по экономической безопасности.
13. Долг, совесть и ответственность в работе сотрудника по экономической безопасности.
14. Понятие и сущность морали.
15. Структура морали.
16. Соотношение морали и права.
17. Понятие, признаки и виды социальных норм. Их иерархичность.
18. Моральное сознание и моральная практика.
19. Моральная деятельность и моральные отношения.
20. Понятие и виды профессиональной этики.
21. Служебный этикет сотрудника по экономической безопасности.
22. Нравственные основы и принципы деятельности сотрудника по экономической безопасности.
23. Кодексы этики, поддерживающие моральную репутацию фирмы или организации.
24. Правила, при которых фирма (организация) считается этичной.
25. Стандартные элементы кодекса корпоративной этики.
26. Структуры и процедуры в организации или фирме, обеспечивающие этичность корпоративной культуры.
27. Нравственный конфликт в профессиональной деятельности сотрудников фирмы.

28. Разрешение моральных и этических проблем и конфликтов.
29. Этические проблемы и моральный выбор сотрудника.
30. Соблюдение требований служебного этикета.
31. Речевая культура сотрудника и ее основной критерий.
32. Основные качества речи сотрудника по экономической безопасности.
33. Соблюдение требований речевого этикета при ведении деловых бесед и переговоров.
34. Правила ведения деловых бесед.
35. Соблюдение требований служебного этикета.
36. Этические принципы кодекса деловой этики международного бизнеса.
37. Этические принципы ключевого партнерства в бизнесе.
38. Трудовой кодекс РФ о понятиях, основных принципах и системе социального партнерства.
39. Содержание и характер моральных проблем, возникающих в организациях или фирмах.
40. Особенности делового общения в деятельности сотрудника по экономической безопасности.
41. Соотношение норм и правил служебного этикета сотрудника по экономической безопасности с общечеловеческими принципами поведения.
42. Понятие нравственно-профессиональной деформации, ее сущность, причины возникновения и формы проявления в различных сферах общественной жизнедеятельности.
43. Причины и формы проявления нравственно-профессиональной деформации среди сотрудников по экономической безопасности.
44. Диалектика нравственного и профессионального аспектов в деформации личности сотрудников по экономической безопасности.
45. Пути и возможности преодоления нравственно-профессиональной деформации в сфере работников экономической безопасности.
46. Роль руководителя в профилактике негативных явлений среди сотрудников по экономической безопасности.
47. Нравственно-профессиональная деформация человека и проблема духовности.
48. Ответственность как этическая категория в деятельности сотрудников по экономической безопасности.
49. Нравственное воспитание и его значение в профессиональной деятельности.
50. Соотношение общей и профессиональной этики.

Устный опрос – это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний, обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т. п.

Критерии оценки устного опроса студентов:

Оценка «отлично»:

- глубокое и прочное усвоение материала темы или раздела;
- полные, последовательные, грамотные, логически излагаемые аргументированные ответы;
- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы и дополнительно рекомендованной литературы;
- воспроизведение учебного материала с требуемой степенью точности.

Оценка «хорошо»:

- наличие несущественных ошибок, не достаточно аргументированные ответы на вопросы;

- демонстрация обучающимся знаний в объеме пройденной программы;
- четкое изложение учебного материала.
- Оценка «удовлетворительно»:
- наличие несущественных ошибок в ответе, отсутствие аргументации, но достаточно грамотное и логичное изложение;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по пройденной программе, отсутствие аргументации;
- не структурированное, не грамотное и не логичное изложение учебного материала при ответе.
- Оценка «неудовлетворительно»:
- незнание материала темы или раздела;
- серьезные ошибки при ответе.

Доклад, сообщение, реферат

Доклад, сообщение, реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Критерии оценки докладов, сообщений, рефератов:

Оценка «отлично»:

- наличие четкого плана доклада;
- раскрытие в докладе актуальности проблемы;
- самостоятельность в подборе нормативных правовых актов;
- свободное изложение материала и четкие ответы на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо»

- умение изложить сжато основные положения доклада;
- раскрытие в докладе актуальности проблемы;
- самостоятельность в подборе материала;
- свободное изложение материала и ответы на поставленные вопросы с несущественными, но быстро исправляемыми докладчиком ошибками.

Оценка «удовлетворительно»

- докладчик затрудняется обосновать актуальность темы и сжато изложить основные положения доклада;
- отсутствие в докладе эмпирических материалов;
- демонстрация обучающимся недостаточно полных знаний по теме доклада, отсутствие аргументации;
- неструктурированное изложение материала доклада, при ответе на вопросы студент допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно»

- доклад не подготовлен.
- доклад подготовлен на основании устаревшего материала

ТЕМАТИКА ТВОРЧЕСКИХ РАБОТ

1. Соотношение норм и правил служебного этикета сотрудника по экономической безопасности с общечеловеческими принципами поведения.

2. Понятие нравственно-профессиональной деформации, ее сущность, причины возникновения и формы проявления в различных сферах общественной жизнедеятельности.
3. Причины и формы проявления нравственно-профессиональной деформации среди сотрудников по экономической безопасности.
4. Диалектика нравственного и профессионального аспектов в деформации личности сотрудников по экономической безопасности.
5. Пути и возможности преодоления нравственно-профессиональной деформации в сфере работников экономической безопасности.
6. Роль руководителя в профилактике негативных явлений среди сотрудников по экономической безопасности.
7. Нравственно-профессиональная деформация человека и проблема духовности.
8. Ответственность как этическая категория в деятельности сотрудников по экономической безопасности.
9. Нравственное воспитание и его значение в профессиональной деятельности.
10. Соотношение общей и профессиональной этики

Проектная деятельность студентов в рамках освоения курса профессиональная этика и этикет.

Пояснительная записка

Проектная деятельность студентов, в ходе освоения курса Профессиональная этика и этикет, является активным (интерактивным) методом обучения, способствует качественному освоению учебного материала и формирует навык самостоятельной исследовательской, либо творческой работы.

Цели:

1. Активное включение студентов в учебный процесс;
2. Формирование навыка самостоятельной исследовательской, либо творческой работы;
3. Формирование эстетического вкуса.

Задачи:

1. Обучить студентов постановке темы работы, а также обоснованию сделанного выбора;
2. Постановка и формулирование учащимся темы своей работы и мотивация выбора;
3. Сформировать у учащегося стремление к разносторонней осведомленности;
4. Научить использовать надежные источники и ссылаться на них;
5. Сформировать у учащегося навык целостного рассмотрение ситуации;
6. Сформировать у учащегося стремление придерживаться основной темы;
7. Сформировать у учащегося привычку к удержанию в поле зрения исходной (основной) задачи;
8. Сформировать у учащегося навык к поиску альтернативных путей решения проблем;
9. Сформировать у учащегося навык открытого обсуждения проблемных вопросов в рамках проекта;
10. Сформировать у учащегося навык выбора точки зрения на проблему, а также готовность изменить её в процессе исследования и обсуждения;
11. Сформировать у учащегося стремление к точности и объективности в выводах;
12. Сформировать у учащегося навык последовательного рассмотрения отдельных частей сложной проблемы или явления;
13. Сформировать у учащегося навык применения критического мышления в жизни.

Работа может носить как индивидуальный, так и групповой характер. Осуществление проекта может быть представлено в нескольких вариантах:

1. Исследовательская работа в рамках выбранной темы, в результате которой учащийся готовит презентацию (например: «Этический кодекс в гостиничном сервисе»);
2. Выполнение творческого задания, например, «Нарушение норм этики, способы реагирования»

БИЛЕТЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

Тест 1

Вопрос 1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- Аристотель;
- **Гегель;**
- Кант;
- Сартр.

Вопрос 2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- польза, выгода, трудолюбие;
- **справедливость, добро, благо;**
- честь, свобода, вера.

Вопрос 3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- **межъязыковые;**
- мировоззренческие;
- **психологические;**
- соматические;
- **социальные;**
- **технические;**

Вопрос 4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- доброжелательность;
- порядочность;
- тактичность;
- уважительность;
- **эгоизм**

Вопрос 5. Высококультурный человек всегда:

- законопослушный, морально устойчивый;
- потенциальный бездельник;
- преступник;
- склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- **честолюбивый**

Вопрос 6. Главной христианской добродетелью является:

- вера;
- любовь;
- надежда;
- сила;
- **смирение**

Вопрос 7. Деловая беседа предполагает:

- использование лести;
- использование литературного языка;
- **комплиментарное воздействие;**
- чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

Вопрос 8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- деловая переписка;
- **мимика; жесты;**
- профессиональный жаргон;
- речевые конструкции;
- социальные диалекты

Вопрос 9. К принципам международного бизнеса не относятся:

- бережное отношение к окружающей среде;
- **поддержка односторонних торговых отношений;**

- уважение правовых норм

Вопрос 10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- **регулирование межгрупповых отношений;**
- учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

Вопрос 11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- бестактность;
- воспитанность;
- порядочность;
- **тактичность;**
- уважение

Вопрос 12. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- долг;
- достоинство;
- ответственность;
- **справедливость;**
- честь

Вопрос 13. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- благо;
- **долг;**
- счастье;
- честь

Вопрос 14. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- **все ответы верны;**
- психологию делового общения;
- служебный этикет;
- технику делового общения;
- этику делового общения

Вопрос 15. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- женщина первая представляется мужчине;
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- **младшие по возрасту представляются старшим;**
- **мужчина первым представляется женщине**

Вопрос 16. Литературный язык не используется:

- в научной речи;
- **в невербальном общении;**
- в официально-деловой речи;
- в письменной речи;
- в профессиональном общении

Вопрос 17. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- **альтруизм;**
- толерантность;
- честолюбие;
- эмпатия

Вопрос 18. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- равенстве;

- **свободе;**
- справедливости;
- честности

Вопрос 19. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- должностные обязанности;
- кодекс чести;
- **корпоративная культура;**
- правила внутреннего распорядка

Вопрос 20. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- **диалектика**
- культурология;
- логика;
- этика

Вопрос 21. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- Объекта, на который направлено мое действие;
- **Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;**
- Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Человек человеку – волк. Такова природа человека.

Вопрос 22. Ответственность – это:

- категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- **категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;**
- категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

Вопрос 23. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:

- **1992 году;**
- 1995 году;
- 1998 году

Вопрос 24. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- вербальный этикет;
- мимика и жесты;
- этикетная атрибутика;
- **этикетная проксемика**

Вопрос 25. Предмет этики -

- культура;
- **мораль;**
- прекрасное;
- социальные отношения

Вопрос 26. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- гуманизм;
- оптимизм;

- **патриотизм;**

- справедливость

Вопрос 27. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- самобичевание;
- самовоспитание;
- самообразование;
- **самоотречение;**
- самопожертвование

Вопрос 28. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- авторитет;
- имидж;
- популярность;
- престиж;
- **репутация**

Вопрос 29. Тактичность - это:

- внутренний голос человека;
- определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- сделал, и что хотел сделать;
- **способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;**
- способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

Вопрос 30. Укажите основные категории этики

- **добро и зло;**
- пространство и время;
- свобода;
- совесть

Вопрос 31. Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилеи есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

- В.С.Соловьев;
- **Л.Н.Толстой;**
- Н.А.Бердяев;
- С.Н.Булгаков;
- Ф.М.Достоевский

Вопрос 32. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- безусловная исполнительность;
- бюрократизм;
- **гуманизм;**
- **законность;**
- **справедливость**

Вопрос 33. Целеполагающие категории этики:

- добро и зло;
- долг и совесть;
- **смысл жизни и счастье;**
- честь и достоинство

Вопрос 34. Честь и достоинство – это ...

- контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;

- нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
- **этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе**

Вопрос 35. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- взаимный интерес;
- **интересы дела;**
- личная выгода;
- собственные амбиции;
- социальные и политические проблемы

Вопрос 36. Что изучает наука этика?

- **мораль, нравственность;**
- поведение каждого конкретного человека в обществе;
- политическое устройство общества;
- социальные проблемы общества;
- традиции, обычаи, народное творчество

Вопрос 37. Что такое калокагатия?

- **гармония внешнего и внутреннего;**
- подражание;
- представление

Вопрос 38. Экономические теории, опирающиеся исключительно на рациональные факторы поведения человека – это теории с ... подходом.

- **инженерным (технократическим);**
- материальным;
- моральным;
- этическим;

Вопрос 39. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- долг;
- **совесть**
- справедливость;
- честь;
- ответственность;

Вопрос 40. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- конце XIX века;
- конце XX века;
- период формирования буржуазных отношений;
- **середине XX века**

Вопрос 41. Этика - это:

- учение о божестве;
- **учение о морали;**
- учение о правилах хорошего тона;
- учение о традициях и обычаях

Тест 2

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

- этикой;
- моралью;
- 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

Тест3

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 приёме 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

Тест 4

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 при помощи 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

Тест 5

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.

- 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

Тест 6

Вопрос 1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- Аристотель;
- Гегель;
- Кант;
- Сартр.

Вопрос 2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- польза, выгода, трудолюбие;
- **справедливость, добро, благо;**
- честь, свобода, вера.

Вопрос 3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- **межъязыковые;**
- мировоззренческие;
- **психологические;**
- соматические;
- **социальные;**
- **технические;**

Вопрос 4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- доброжелательность;
- порядочность;
- тактичность;
- уважительность;
- **эгоизм**

Вопрос 5. Высококультурный человек всегда:

- законопослушный, морально устойчивый;
- потенциальный бездельник;
- преступник;
- склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- **честолюбивый**

Вопрос 6. Главной христианской добродетелью является:

- вера;
- любовь;
- надежда;
- сила;
- **смирение**

Вопрос 7. Деловая беседа предполагает:

- использование лести;
- использование литературного языка;
- **комплиментарное воздействие;**
- чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

Вопрос 8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- деловая переписка;
- **мимика; жесты;**
- профессиональный жаргон;
- речевые конструкции;
- социальные диалекты

Вопрос 9. К принципам международного бизнеса не относятся:

- бережное отношение к окружающей среде;
- **поддержка односторонних торговых отношений;**
- уважение правовых норм

Вопрос 10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- **регулирование межгрупповых отношений;**
- учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

Вопрос 11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- бестактность;
- воспитанность;
- порядочность;
- **тактичность;**
- уважение

Вопрос 12. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- долг;
- достоинство;
- ответственность;
- **справедливость;**
- честь

Вопрос 13. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- благо;
- **долг;**
- счастье;
- честь

Вопрос 14. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- **все ответы верны;**
- психологию делового общения;
- служебный этикет;
- технику делового общения;
- этику делового общения

Вопрос 15. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- женщина первая представляется мужчине;
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- **младшие по возрасту представляются старшим;**
- **мужчина первым представляется женщине**

Вопрос 16. Литературный язык не используется:

- в научной речи;
- **в невербальном общении;**
- в официально-деловой речи;
- в письменной речи;
- в профессиональном общении

Вопрос 17. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- **альтруизм;**
- толерантность;
- честолюбие;
- эмпатия

Вопрос 18. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- равенстве;
- **свободе;**
- справедливости;
- честности

Вопрос 19. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- должностные обязанности;

- кодекс чести;
- **корпоративная культура;**
- правила внутреннего распорядка

Вопрос 20. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- **диалектика**
- культурология;
- логика;
- этика

Тест 7

1. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- Объекта, на который направлено мое действие;
- **Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;**
- Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Человек человеку – волк. Такова природа человека.

2. Ответственность – это:

- категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- **категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;**
- категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения

3. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:

- **1992 году;**
- 1995 году;
- 1998 году

4. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- вербальный этикет;
- мимика и жесты;
- этикетная атрибутика;
- **этикетная проксемика**

5. Предмет этики -

- культура;
- **мораль;**
- прекрасное;
- социальные отношения

6. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- гуманизм;
- оптимизм;
- **патриотизм;**
- справедливость

7. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- самобичевание;
- самовоспитание;
- самообразование;
- **самоотречение;**

- самопожертвование

8. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- авторитет;
- имидж;
- популярность;
- престиж;
- **репутация**

9. Тактичность - это:

- внутренний голос человека;
- определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- сделал, и что хотел сделать;
- **способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;**
- способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

10. Укажите основные категории этики

- **добро и зло;**
- пространство и время;
- свобода;
- совесть

11. Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилеи есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

- В.С.Соловьев;
- **Л.Н.Толстой;**
- Н.А.Бердяев;
- С.Н.Булгаков;
- Ф.М.Достоевский

12. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- безусловная исполнительность;
- бюрократизм;
- **гуманизм;**
- **законность;**
- **справедливость**

13. Целеполагающие категории этики:

- добро и зло;
- долг и совесть;
- **смысл жизни и счастье;**
- честь и достоинство

14. Честь и достоинство – это ...

- контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
- нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
- **этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе**

15. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- взаимный интерес;

- **интересы дела;**
- личная выгода;
- собственные амбиции;
- социальные и политические проблемы
- 16. Что изучает наука этика?**
- **мораль, нравственность;**
- поведение каждого конкретного человека в обществе;
- политическое устройство общества;
- социальные проблемы общества;
- традиции, обычаи, народное творчество
- 17. Что такое калокагатия?**
- **гармония внешнего и внутреннего;**
- подражание;
- представление
- 18. Экономические теории, опирающиеся исключительно на рациональные факторы поведения человека – это теории с ... подходом.**
- **инженерным (технократическим);**
- материальным;
- моральным;
- этическим;
- 19. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:**
- долг;
- **совесть**
- справедливость;
- честь;
- ответственность;
- 20. Этика бизнеса как наука возникает в ...**
- конце XIX века;
- конце XX века;
- период формирования буржуазных отношений;
- **середине XX века**
- 21. Этика - это:**
- учение о боге;
- **учение о морали;**
- учение о правилах хорошего тона;
- учение о традициях и обычаях

Тест 8

Вопрос 1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- Аристотель;
- **Гегель;**
- Кант;
- Сартр.

Вопрос 2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- польза, выгода, трудолюбие;
- **справедливость, добро, благо;**
- честь, свобода, вера.

Вопрос 3. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- **межъязыковые;**

- мировоззренческие;
- **психологические;**
- соматические;
- **социальные;**
- **технические;**

Вопрос 4. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- доброжелательность;
- порядочность;
- тактичность;
- уважительность;
- **эгоизм**

Вопрос 5. Высококультурный человек всегда:

- законопослушный, морально устойчивый;
- потенциальный бездельник;
- преступник;
- склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- **честолюбивый**

Вопрос 6. Главной христианской добродетелью является:

- вера;
- любовь;
- надежда;
- сила;
- **смирение**

Вопрос 7. Деловая беседа предполагает:

- использование лести;
- использование литературного языка;
- **комплиментарное воздействие;**
- чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

Вопрос 8. К невербальным средствам делового общения относятся:

- деловая переписка;
- **мимика; жесты;**
- профессиональный жаргон;
- речевые конструкции;
- социальные диалекты

Вопрос 9. К принципам международного бизнеса не относятся:

- бережное отношение к окружающей среде;
- **поддержка односторонних торговых отношений;**
- уважение правовых норм

Вопрос 10. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- **регулирование межгрупповых отношений;**
- учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

Вопрос 11. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- бестактность;
- воспитанность;
- порядочность;
- **тактичность;**
- уважение

Вопрос 12. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- долг;
- достоинство;
- ответственность;
- **справедливость;**
- честь

Вопрос 13. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- благо;
- долг;
- счастье;
- честь

Вопрос 14. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- **все ответы верны;**
- психологию делового общения;
- служебный этикет;
- технику делового общения;
- этику делового общения

Вопрос 15. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- женщина первая представляется мужчине;
- лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- **младшие по возрасту представляются старшим;**
- **мужчина первым представляется женщине**

Вопрос 16. Литературный язык не используется:

- в научной речи;
- **в невербальном общении;**
- в официально-деловой речи;
- в письменной речи;
- в профессиональном общении

Вопрос 17. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- **альтруизм;**
- толерантность;
- честолюбие;
- эмпатия

Вопрос 18. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- равенстве;
- **свободе;**
- справедливости;
- честности

Вопрос 19. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- должностные обязанности;
- кодекс чести;
- **корпоративная культура;**
- правила внутреннего распорядка

Вопрос 20. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- **диалектика**
- культурология;
- логика;

- этика

Тест 9

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.

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

Тест 10

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

ОЦЕНИВАНИЕ:

Параметры		Примечания (варианты параметров)
Количество оценок	Четыре	2,3,4,5
Названия оценок	менее 50% - не зачтено («2»); свыше 50% - зачтено; от 50% до 69,9% - «3»; от 70 до 89,9 - «4»; 90% и более – «5».	-зачет, незачет; - неудов, удов, хор, отлично.
Пороги оценок		устанавливаются преподавателем
Предел длительности всего контроля	40 минут	выбирается только один из параметров
Предел длительности ответа на каждый вопрос	2 минуты	
Последовательность выбора разделов	Последовательная	последовательная случайная
Последовательность выборки вопросов из каждого раздела	Последовательная	последовательная случайная

Практические задания для специальности по темам практических занятий:

Практическое занятие 1.

Составление логико-смысловой модели: «Виды темперамента и особенности общения».

Цель: закрепление теоретического материала дисциплины.

Процедура:

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных видов темперамента с описанием основных особенностей общения, принадлежащих к разным видам темперамента.
2. В группе в дискуссии обсудить полученные результаты.

Практическое занятие 2.

Изучение социально-психологических эффектов: ореола, первичности, новизны; стереотипы и этностереотипы, способы их нейтрализации.

Цель: закрепление теоретического материала дисциплины, а также приобретение навыков обнаружения социально-психологических эффектов для более эффективного взаимодействия (способов нейтрализации социально-психологических эффектов).

Процедура:

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных социально-психологических эффектов, а также написать примеры, подходящие к каждому эффекту.
2. В группе в дискуссии обсудить полученные результаты, а также поделиться друг с другом написанными примерами. Обсудить способы нейтрализации социально-психологических эффектов.

Практическое занятие 3.

Освоение практических приемов и овладение практическими навыками задавать вопросы и отвечать на них. Освоение приёма «разговор ни о чём» (умение поддерживать разговор).

Цель: овладение практическими навыками задавать вопросы, а также отвечать на них.

Процедура:

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных практических приёмов, позволяющих эффективно и корректно задавать вопросы и отвечать на них.
2. В группе каждый из участников записывает по два вопроса к каждому участнику, опираясь на приёмы, позволяющие эффективно и корректно задавать вопросы. После чего вопросы озвучиваются и слушаются ответы на них.

Практическое занятие 4.

Освоение приёмов, способствующих установлению контакта с собеседником.

Цель: установить контакт с «партнёром» по общению.

Процедура:

1. В рабочих материалах студент должен проанализировать и составить схему (таблицу) основных практических приёмов, позволяющих успешно установить контакт с «партнёром» по общению.

2. В процессе групповой работы участники разбиваются на пары, придумывая разнообразные ситуации, в которых необходимо установить контакт с другим человеком, партнёром.

3. Формулируются окончательные результаты работы. Какие приёмы и техники были наиболее эффективны в процессе работы. Круг обратных связей.