

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
УФИМСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ПИТАНИЯ И СЕРВИСА

Контрольно-измерительные материалы
УЧЕБНОЙ ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.12. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих
по профессии СПО 43.01.09 Повар, кондитер

Профиль: социально-экономический

УФА- 2019

РАССМОТРЕНО»:

Методическим объединением
ГБПОУ УКИПиС

Председатель методобъединения
 Ф.Я.Зиннатуллина

Протокол №
« 30 » 08 2019 г.

«СОГЛАСОВАНО»:

Заместитель директора по УПР

 Н.В.Трегубова

« 30 » 08 2019 г.

«УТВЕРЖДАЮ»:
И.о. директор ГБПОУ УКИП иС
Т.А.Христофорова
« 30 » 08 2019 г.



Контрольно-измерительные материалы учебной дисциплины **ОП.12. Этика и психология профессиональной деятельности** разработаны и предназначены для контроля оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины зработанной в соответствии с программой подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии СПО 43.01.09 Повар, кондитер, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года № 1569 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации дата 22 декабря 2016 года, регистрационный № 44898) (далее – ФГОС СПО), на основании примерной основной образовательной программы разработанной и внесенной в федеральный реестр примерных образовательных программ СПО, регистрационный номер: 43.01.09 – 170331) Организация разработчик примерной образовательной программы:: Федеральное учебно-методическое объединение в системе среднего профессионального образования по укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм ; профессионального стандарта «Кондитер», утвержденного приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 07.09.2015 г. №597н; профессионального стандарта «Пекарь», утвержденный приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 01.12.2015 г. №914н.

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Уфимский колледж индустрии питания и сервиса. (ГБПОУ СПО УКИПиС)

Разработчик:

Баграмова С.Ш. – преподаватель, высшая категория

1. Паспорт комплекта контрольно-измерительных материалов

Нормативными основаниями для проведения промежуточной аттестации Настоящие контрольные измерительные материалы составлены для обучающихся ГБПОУ СПО УКИПиС, на основе программы учебной дисциплины разработанной в соответствии Федерального государственного образовательного стандарта СПО по профессии Повар, кондитер, при подготовке квалифицированных рабочих, служащих.

Назначение контрольных измерительных материалов – оценить общепрофессиональную подготовку по учебной дисциплине для студентов:

Нормативные документы, определяющие содержание контрольных измерительных материалов

— ФГОС по профессии СПО 43.01.09 Повар, кондитер, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года № 1569 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации дата 22 декабря 2016 года, регистрационный № 44898 учебный план ГБПОУ УКИПиС ; программы учебной дисциплины **ОП.10. Этика и психология профессиональной деятельности**

Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

1.1. Область применения

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.11 Психология и этика профессиональной деятельности.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является дифференцированный зачет.

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата
Уметь:	
У 1 давать психологическую характеристику личности, владеть приёмами делового общения и навыками культуры поведения;	- определение психологической характеристики личности; - использование приемов делового общения;
У 2. предотвращать и регулировать конфликтные ситуации;	- разработка мероприятий, способствующих профилактике и регулированию конфликтных ситуаций в деловых отношениях и общении.
У 3. применять в профессиональной деятельности приёмы делового	- проведение анализа приемов делового общения и типовых ситуаций общения в

общения;	профессиональной деятельности.
У 4. соблюдать этические нормы поведения;	- проведение анализа приемов саморегуляции этических норм поведения в процессе межличностного общения.
Знать:	
З 1. психологические свойства личности их роль в профессиональной деятельности	- составление модели нравственного современного человека
З 2. основные правила профессиональной этики и приёмы делового общения в коллективе	- определение потребности и значимых характеристик общения, выбор и применение методов и приемов делового общения в коллективе
З 3. причины возникновения и способы разрешения конфликтных ситуаций	- называние и перечисление причин и способов разрешения конфликтных ситуаций
З 4. особенности национальной культуры в подходах к ведению бизнеса	- перечисление особенностей национальной русской культуры в ведения бизнеса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть общими компетенциями (ОК):

Код	Наименование результата обучения
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК 4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом социального и культурного контекста
ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания

	необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 9	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11	Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

В контрольно-измерительных материалах представлены задания базового уровня. И включают в себя знания по всем основным разделам дисциплины

Для выполнения задания отводится 45 минут.

Все вопросы представлены в виде тестовых заданий с выбором правильного ответа.

Каждое задание оценивается в 1 балл. Полученные обучающимися баллы после выполнения заданий суммируются. Итоговая оценка определяется по 5-ти балльной шкале.

	«2»	«3»	«4»	«5»
Общий балл	0-8	9-12	13-16	17-20

Тесты по дисциплине «Этика профессиональной деятельности» Вариант -1

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

- а) этикой;
- б) моралью;
- в) нравственностью.

2. Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира при помощи символов.

4. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрения

5. Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;

- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

6. Гуманистическая этика ...

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

7. Авторитарная этика ...

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой

8. Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

9. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;
- г) логики;

10. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

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

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;

- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

14. Конфликт – это:

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

15. Противоборство – это:

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

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

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

17. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

18. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

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

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

20. Образ конфликтной ситуации – это:

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

21. Инцидент – это:

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

22. Стороны конфликта – это:

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

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

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

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

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

25. Специфической особенностью делового общения является...

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

Вариант -2

1. Деловой этикет включает в себя группы правил

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

2. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает

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

3. Служебные контакты должны строиться на...

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

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

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

5. Важным элементом деловой беседы является умение...

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

6. Наиболее распространенной формой делового общения является...

- а) монолог
- б) общение группой

- в) диалоговое общение
- г) молчание

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

- а) краткость (лаконичность) изложения
- б) длительность общения
- в) четкость изложения
- г) жесткость в разговоре

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

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) неререфлексивной

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

Вариант -3

1. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

2. Какие элементы входят в структуру этики?

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира припомощи символов.

4. Интонация – это ...

- а) система слов, выражений и правил их соединения;
- б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;
- в) поза, взгляд собеседника

5. Язык – это

- а) система слов, выражений и правил их соединения
- б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;
- в) поза, взгляд собеседника

6. Мимика – это ...

- а) система слов, выражений и правил их соединения;
- б) эмоциональная выразительность, которая придает разный смысл одной и той же фразе;
- в) поза, взгляд собеседника

7. Процесс двустороннего обмена информацией – это ...

- а) тактика общения;
- б) коммуникативная компетентность;
- в) коммуникация

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

- а) тактика общения;
- б) коммуникативная компетентность;
- в) коммуникация

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

- а) тактика общения;
- б) коммуникативная компетентность;
- в) коммуникация

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

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

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

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

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

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

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

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

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

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

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

- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
- б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
- в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

16. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;

17. Коммуникативная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

18. Перцептивная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

19. Интерактивная сторона общения – это ...

- а) обмен информации между людьми;
- б) организация взаимодействия между людьми;
- в) процесс восприятия друг друга партнерами

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

- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика

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

- а) интонация;

б) язык; в) мимика

22. Поза, взгляд собеседника – это ...

- а) интонация;
- б) язык;
- в) мимика

23. Коммуникация – это ...

- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией

24. Тактика общения – это

- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией

25. Коммуникативная компетентность – это ...

- а) способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты;
- б) реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии;
- в) процесс двустороннего обмена информацией

Вариант – 4

1 . Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

2. Гуманистическая этика -это

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

3. Авторитарная этика ...

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой

4. Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

5. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;

г) логики;

6. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

7. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы; в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

8. Чье восприятие образа другого человека более активно?

- 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

Ключи к тесту

№	Вариант 1	Вариант 2	Вариант 3	Вариант 4
1	А	А,Б	А	В
2	В	Г	В	В
3	А	А	А	В
4	А	А, Б	Б	А
5	В	В	А	Б
6	В	В	В	А
7	В	А,В	В	Г
8	А	Б	А	А
9	Б	Г	Б	Г
10	А	В	А	Д
11	Г	А	В	Д
12	А	Г	Б	Б
13	Г	Г	В	Б
14	Д	А	А	А
15	Д	Б	Б	В
16	В	А	Б	Б
17	Б	А	А	Б
18	В	В	В	Б
19	В	Б	Б	В
20	Д	Б	Б	В
21	А	А	А	Д
22	А	Б	В	А
23	Б	В	В	А
24	А	А	Б	Б
25	Б	А	А	Б