

Приложение к рабочей программе дисциплины

Профессиональная этика

Направление подготовки – 38.03.01 Экономика
Направленность (профиль) – Бухгалтерский учет, анализ и аудит
Учебный план 2016 года разработки

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Назначение фонда оценочных средств (ФОС) по дисциплине

ФОС по учебной дисциплине – совокупность контрольных материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения, а также уровня сформированности всех компетенций (или их частей), закрепленных за дисциплиной. ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Задачи ФОС:

- управление процессом приобретения обучающимися необходимых знаний, умений, навыков и формированием компетенций, определенных в ФГОС ВО;
- оценка достижений обучающихся в процессе изучения дисциплины с выделением положительных/отрицательных результатов и планирование предупреждающих/корректирующих мероприятий;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение в образовательный процесс университета инновационных методов обучения.

2. Структура ФОС и применяемые методы оценки полученных знаний

2.1 Общие сведения о ФОС

ФОС позволяет оценить освоение всех указанных в рабочей программе дескрипторов компетенции, установленных ОПОП. В качестве методов оценивания применяются активные методы обучения, тестирование. Структурными элементами ФОС по дисциплине являются: входной контроль (при наличии) (предназначается для определения уровня входных знаний), ФОС для проведения текущего контроля, состоящий из письменных заданий, тестов, и шкал оценивания, ФОС для проведения промежуточной аттестации, состоящий из тестов и шкалы оценивания.

Применяемые методы оценки полученных знаний по разделам дисциплины

Тема	Текущая аттестация (количество заданий, работ)		Промежуточная аттестация
	Задания для самоподготовки обучающихся	Тестирование	
Тема 1. Профессиональная этика как раздел прикладной этики	+	+	зачет
Тема 2. Формирование имиджа делового человека: внешний облик, этика приветствий и представлений	+	+	зачет
Тема 3 Речевой этикет в деловом общении. Этика устной и	+	+	зачет

письменной речи			
Тема 4. Невербальные средства общения и деловая этика	+	+	зачет
Тема 5. Этика телефонных разговоров, деловых встреч и переговоров	+	+	зачет
Тема 6. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики	+	+	зачет
Тема 7. Конфликты в профессиональной сфере: способы разрешения	+	+	зачет
Тема 8. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем	+	+	зачет
Тема 9. Этнокультурные особенности деловой этики. Особенности делового общения и этикета в разных странах	+	+	зачет

2.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля

Входной контроль

Входной контроль проводится с целью определения уровня знаний обучающихся, необходимых для успешного освоения материала дисциплины.

Технология входного контроля предполагает проведение тестирования.

Оценивание входного тестирования осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется в отношении количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте (выражается в процентах).

Тест считается пройденным (оценка «зачтено») при общей оценке 75%.

Количество попыток прохождения теста – одна. Время прохождения теста – 15 минут.

Содержание теста

Вопрос	Ответы
1. Этика- наука о	а) личности; б) поведении; в) морали, нравственности; г) человеку
2. Основными категориями этики не являются:	а) долг, совесть; б) справедливость, честь; в) власть, выгода; г) добро, зло
3. Категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях:	а) долг; б) честь; в) достоинство; г) совесть
4. Поведение, связанное с нарушением норм права, называется:	а) девиантное; б) делинквентное; в) просоциальное; г) аморальное
5. Профессиональная этика – это:	а) реальная система норм, которые

	регулируют поведение людей в обществе; б) философская наука о сущности морали, законах ее возникновения, развития и функционирования; в) наука, изучающая проблемы нравственности в обществе; г) наука о применении общих норм морали и специфических требований в различных видах деятельности
6. Устойчивым свойством личности, влияющим на поведение, является:	а) пол; б) характер; в) возраст; г) психическое состояние
7. Вербальное общение осуществляется при помощи	а) жестов; б) слов; в) мимики; г) все ответы верны
8. Этикет - это:	а) религиозное учение; б) памятник древней этической мысли; в) культура поведения; г) правила поведения в трудовом коллективе
9. В профессиональной этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:	а) тактичности и деликатности; б) профессиональных знаний; в) знание психологии; г) навыков вербального общения
10. Автором термина «этика» является:	а) Платон; б) Аристотель; в) Сократ; г) Эпикур

Задания для самоподготовки обучающихся

Тема 1. Профессиональная этика как раздел прикладной этики

Контрольный вопрос
1. Понятия этика, мораль, нравственность.
2. Предмет этики. Этика как как отрасль философского знания: история становления.
3. Профессиональная этика как раздел прикладной этики.
4. Функции профессиональной этики.
5. Основные принципы и категории профессиональной этики.
6. Виды профессиональной этики.
7. Этический кодекс

Тема 2. Формирование имиджа делового человека: внешний облик, этика приветствий и представлений

Контрольный вопрос
1. Сущность понятия «имидж». Общие правила формирования облика делового человека.
2. Внешний облик делового мужчины.
3. Внешний облик деловой женщины
4. Стремление к личностному и профессиональному росту как часть делового имиджа.
5. Тактика поведения в ситуациях приветствия и представления.
6. Назначение и функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек.

7. Особенности вручения и использования визитных карточек.
8. Требования к оформлению визитных карточек
Тема 3. Речевой этикет в деловом общении. Этика устной и письменной речи
Контрольный вопрос
1. Риторика. Этика речевой коммуникации
2. Средства выразительности речи
3. Основные правила построения устной и письменной речи в деловом общении.
4. Подготовка устного публичного выступления
Тема 4. Невербальные средства общения и деловая этика
Контрольный вопрос
1. Понятия «кинесика», «дистанция в общении». Невербальное общение. Основы невербального общения. Визуальный контакт. Проксемические особенности невербального общения. Просодика и экстралингвистика в речевой коммуникации. Такесика.
2. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении
Тема 5. Этика телефонных разговоров, деловых бесед и переговоров
Контрольный вопрос
1. Подготовка к телефонному разговору. Правила телефонного разговора.
2. Процедура подготовки к проведению деловой беседы. Значение психологической обстановки беседы.
3. Основные правила деловой беседы.
4. Подготовка к переговорам. Правила поведения на переговорах.
5. Технология ведения переговоров. Типичные ошибки при ведении переговоров
6. Способность к межкультурному диалогу с представителями различных этносов в профессиональной деятельности
Тема 6. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критик
Контрольный вопрос
1. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики
2. Особенности подготовки к совещаниям. Временная и пространственная организация совещаний
3. Подготовка речи к совещанию. Обсуждение вопросов, решение проблем. Соблюдение этикета при проведении совещания
4. Подготовка конференций. Особенности конструктивной и деструктивной критики в ходе дискуссии
5. Учет психологических особенностей партнеров в оценочных высказываниях. Способы психологической защиты
Тема 7. Конфликты в профессиональной сфере: способы разрешения
Контрольный вопрос
1. Сущность конфликта, его структура, условия возникновения.
2. Субъекты конфликта. Классификация конфликтов.
3. Типы конфликтных ситуаций. Динамика, этапы и фазы конфликта.
4. Толерантность по отношению к этническим и конфессиональным различиям членов коллектива.
5. Способы предупреждения и разрешения конфликтов

Тема 8. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем

Контрольный вопрос
1. Стили руководства
2. Психологические характеристики руководителей
3. Способы поведения в конфликтных ситуациях с «трудным» руководителем

Тема 9. Этнокультурные особенности деловой этики. Особенности делового общения и этикета в разных странах

Контрольный вопрос
1. Унификация правил деловой этики, принятых в разных странах. Правила поведения в различных странах. Общечеловеческие ценности как основа для унификации правил деловой этики.
2. Этнокультурные особенности речевого этикета. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.
3. Особенности делового общения и этикета в разных странах

Критерии оценивания

Выполненные задания представляются в письменной форме.

Оценивание результатов самоподготовки осуществляется по четырёхбальной системе.

В процессе оценивания учитываются отдельные критерии и их «весомость»

Критерии оценивания	Весомость, %
- выполнение всех пунктов задания	до 30
- качественное оформление практического задания	до 30
- точность и правильность выполнения практического задания	до 40

Защита практических заданий не проводится.

В процентном соотношении оценки (по четырехбальной системе) выставляются в следующих диапазонах:

«неудовлетворительно» («не зачтено») – менее 70%

«удовлетворительно» («зачтено») – 71-80%

«хорошо» («зачтено») – 81-90%

«отлично» («зачтено») – 91-100%

Тестирование

Тема 1. Профессиональная этика как раздел прикладной этики

Вопрос	Ответы
1. Этика — это наука:	а) которая изучает добродетели; б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей в) о морали, нравственности; г) о нравах, обычаях.
2. Мораль — это:	а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации; б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе; в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;

	г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности
3. Термин «этика» впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:	а) Платон (428-328 до н.э.) б) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.). в) Аристотель (384-322 до н.э.), г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)
4. Этикет - это:	а) религиозное учение; б) памятник древней этической мысли; в) культура поведения; г) правила поведения в трудовом коллективе
5. Предпочтение собственных интересов интересам других – это ...	а) эгоизм; б) идеализм; в) материализм; г) формализм
6. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является ...	а) право; б) государство; в) человек; г) культура
7. Основными принципами этикета являются:	а) принцип гуманизма и человечности б) принцип красоты и эстетической привлекательности поведения в) принцип соблюдения народных обычаев и традиций г) принцип целесообразности действий
8. Принципы профессиональной этики, базирующиеся на общечеловеческих нормах морали, предполагают:	а) особое понимание долга и чести б) особую форму ответственности, обусловленную предметом и родом деятельности в) профессиональную солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность)
9. 9. Какая из перечисленных функций не относится к функциям профессиональной этики:	а) оценочная; б) регулятивная; в) организационная; г) методологическая
10. К видам профессиональной этики не относится:	а) педагогическая этика; б) этика журналиста; в) биоэтика; г) этика пенсионеров

Тема 2. Формирование имиджа делового человека: внешний облик, этика приветствий и представлений

Вопрос	Ответы
1. Имидж в переводе с английского языка означает:	а) впечатление; б) образ; в) оценка; г) идеал
2. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная	а) синонимами; б) четко взаимосвязанными понятиями; в) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками;

культура» являются:	г) противоположны и понятиями;
3. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа относятся:	а) общие физические данные, мимика, среда обитания; б) коммуникабельность, уровень нравственности; в) А и Б; г) все ответы неверны
4. Формирование делового имиджа следует начинать с ...	а) создания имидж-портрета; б) выбора стратегии; в) формулирования имиджевых целей; г) все ответы верны
5. Чему должна соответствовать рабочая одежда?	а) внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании); б) интересам, нормам и вкусам клиентов организации; в) времени года; г) личному вкусу работника
6. Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию	а) формирования целевого имиджа; б) формирования универсального имиджа; в) «креативный взрыв»; г) А) и В)
7. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...	а) строгой и элегантной; б) дорогой и модной; в) яркой и стильной; г) простой и недорогой
8. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:	а) трёх; б) четырёх; в) двух; г) пяти
9. Вербальным элементом имиджа является ...	а) речь; б) одежда; в) почерк; г) мимика
10. Дресс-код – это ...	а) форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций; б) иностранная забава; в) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем; г) этнокультурная особенность

Тема 3. Речевой этикет в деловом общении. Этика устной и письменной речи

Вопрос	Ответы
1. К основным понятиям риторики относится:	а) познание внутреннего и внешнего мира; строение фундамента принципа жизни; познание человека и его места среди других; б) объяснение форм познания разумом мира; законы развития интеллекта; в) красноречие; изучение развития, построения и искусства художественного разговора;

	г) искусство толкования
2. Риторика – это наука о поиске истины:	а) обобщающей понятия реальности; б) построения и структуры речи; в) особого значения слова в жизни общества; г) познания мира
3. Какое государство провозгласило риторiku царицей наук?	а) Греция; б) Италия; в) Египет; г) Индия
4. Что непозволительно для оратора по завершению его речи?	а) кланяться, выходить на поклон; б) извиняться, оправдываться; в) благодарить за слушание; г) сделать выводы сказанному в реи
5. Как называется вопрос, не требующий ответа?	а) риторический; б) вопрос с подвохом. в) таких вопросов не существует. г) альтернативный.
6. Ораторское искусство предполагает:	а) объяснить сложные термины простым языком; б) добиться понимания у людей и веры у народа; в) удержать внимание публики; г) совершенстве овладеть дикцией

Тема 4. Невербальные средства общения и деловая этика

Вопрос	Ответы
1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:	а) общение; б) восприятие; в) взаимодействие; г) идентификация
2. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:	а) неформальное общение; б) деловое общение; в) конфиденциальное общение; г) нет правильного ответа
3. Виды коммуникации:	а) первичные и вторичные; б) главные и второстепенные; в) вербальные и речевые; г) вербальные и невербальные
4. Вербальные коммуникации – это:	а) язык телодвижений и параметры речи; б) устные и письменные; в) знаковые и тактильные; г) нет правильного ответа
5. Движения тела человека и визуальный контакт – это:	а) жест; б) походка; в) мимика; г) все ответы правильные
6. Жесты открытости:	а) пиджак расстегнут б) ладони рук прижаты к груди в) развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх г) все ответы правильные

7. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:	а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности; б) крайне отрицательное отношение к собеседнику; в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора; г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность
8. Совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия (за исключением движений речевого аппарата) – это...	а) кинесика; б) проксемика; в) просодика; г) такесика
9. Отрасль психологических исследований, направленная на изучение влияния пространственных параметров на межличностные отношения- это...	а) кинесика; б) проксемика; в) просодика; г) такесика
10. Невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов и т.д.) – это...	а) кинесика; б) проксемика; в) просодика; г) такесика

Тема 5. Этика телефонных разговоров, деловых бесед и переговоров

Вопрос	Ответы
1. При подготовке к телефонному разговору необходимо:	а) подготовить необходимые документы и продумать вопросы; б) продумать вопросы; в) выключить мобильный телефон; г) подготовить блокнот и ручку
2. Если телефонный разговор прервался, то кто должен перезвонить?	а) тот, кто звонил; б) тот, кому звонили; в) тот, кто больше заинтересован; г) перезванивать не надо
3. Во сколько можно позвонить в выходной день?	а) не раньше 10.00; б) не раньше 9.00; в) не раньше 8.00; г) не раньше 11.00
4. Какой репликой можно поддержать телефонный разговор?	а) Говорите-говорите! б) Да что Вы говорите! в) Совершенно верно... г) Ну...
5. Можно ли отвечать на звонок, если у вас посетитель?	а) да; б) нет; в) да, но извиниться перед посетителем и решить, какой разговор важнее; г) да, сказав, что перезвоните позже

6. После какого звонка необходимо отвечать по телефону?	а) после 2; б) после 1; в) нет никакой разницы; г) после 3
7. Какое приветствие недопустимо во время телефонного разговора?	а) Компания NN, добрый день! б) Компания NN, здравствуйте! в) Компания NN, говорите! г) Компания NN, Иванова Инна!
8. Какой фразой должен начинаться телефонный разговор?	а) Слушаю Вас! б) Алло! в) Кто это говорит? г) Компания NN, добрый день!
9. Как правильно закончить телефонный разговор?	а) До свидания! б) У меня все! в) Еще перезвоню! г) Пока!
10. Если инициатор общения затягивает телефонный разговор, то как можно закончить беседу?	а) извините, больше не могу говорить! б) у меня больше нет времени! в) устал я с вами разговаривать! г) думаю, мы выяснили основные детали!
11. Во время обеденного перерыва вы остались на рабочем месте, будете ли Вы отвечать на телефонные звонки?	а) да, этот звонок может быть важен для фирмы б) нет, у меня обеденный перерыв в) если звонят в начале обеденного перерыва, то нет г) если звонят в конце обеденного перерыва, то да
12. Если Вам необходимо найти документы для продолжения телефонного разговора, то вы произнесете фразу...?	а) Я сейчас! б) Минутку! в) Подождите, пожалуйста, секундочку... г) Чтобы найти эти документы, мне понадобится 3-4 мин., можете подождать?
13. Что такое деловая беседа?	а) передача или обмен информацией и мнениями или проблемами; б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов; в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом; г) столкновение мнений разногласия, по каким либо вопросам.
14. Назовите основные этапы делового беседы:	а) начало беседы; б) информирование партнеров; в) аргументирование выдвигаемых положений; г) принятие решения; д) завершение беседы.
15. Какие стратегии ведения переговоров вам известны?	а) сотрудничество; б) борьба; в) уклонение; г) исследование;
16. Залог успеха деловой беседы проявляется через	а) компетентности б) тактичности и доброжелательности

ее участников в...	в) грубости и резкости г) конфликтности, возбудимости
17. Важным элементом деловой беседы является умение...	а) говорить б) молчать в) слушать г) критиковать
18. Назовите три основные цели переговоров:	а) убедить собеседника, б) заставить принять свои предложения, в) обменяться мнениями, г) добиться своего, д) сделать партнера союзником, е) получить экономическую выгоду, ж) выявить позиции партнера.
19. Назовите три главные фазы ведения переговоров	а) начало беседы, б) передача информации, в) обмен визитками, презентами, г) аргументирование, д) нейтрализация замечаний собеседника, е) принятие решения, ж) обед, угощение и т.п., з) подведение итогов.

Тема 6. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики

Вопрос	Ответы
1. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:	а) ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами; б) признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга; в) рациональное использование партнерами поддерживающих техник; г) умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации
2. Общение - это:	а) процесс передачи информации; б) процесс установления контактов между людьми; в) процесс формирования и развития личности; г) все ответы верны
3. Что такое деловое совещание?	а) общение между людьми с целью выявления разногласий; б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов; в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом; г) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам.
4. Что из перечисленного является формами делового общения?	а) совещание; б) разговор по телефону; в) все ответы верны; г) деловое письмо
5. При подготовке совещания нужно прежде всего	а) определить степень его необходимости; б) постараться сократить по возможности его

	длительность; в) выбрать место, где будет проходить совещание; г) предупредить всех о предстоящем совещании
6. Виды служебных совещаний	а) инструктивные; б) оперативные; в) проблемные; г) все ответы верны
7. Эффективный ход совещания во многом определяется порядком выступлений:	а) от низшей должности участника к высшей; б) от высшей должности – к низшей; в) порядок выступлений не имеет значения; г) ни один ответ не является верным
8. Обмен мнениями для достижения какой-либо цели – это...	а) служебное совещание; б) переговоры; в) деловая беседа; г) все ответы верны
9. Назовите стадии переговоров:	а) подготовка, процесс переговоров, достижение согласия; б) процесс переговоров, достижение согласия, проверка выполнения; в) подготовка и сам процесс переговоров; г) процесс переговоров и достижение согласия
10. Определите, к какому подходу в введении переговоров относится подход, когда участники вместе решают проблемы	а) мягкий; б) жесткий; в) принципиальный; г) ответы б) и в)
11. Указывающие на недостатки в действиях кого-либо, высказывания, основанные на соблюдении этических норм, - это...	а) конструктивная критика; б) деструктивная критика; в) недовольство; г) озлобленность
12. 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.

Тема 7. Конфликты в профессиональной сфере: способы разрешения

Вопрос	Ответы
1. 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;
2. Необходимыми и достаточными условиями	а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать

<p>возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:</p>	<p>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.</p>
<p>3. Конфликтная ситуация – это:</p>	<p>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.</p>
<p>4. Причина конфликта – это...</p>	<p>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.</p>
<p>5. Стороны конфликта – это:</p>	<p>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).</p>
<p>6. Выход из конфликта предполагает –</p>	<p>а) эскалацию конфликта; б) игнорирование ситуации; в) определение причины конфликта; г) поиск путей решения конфликта.</p>
<p>8. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:</p>	<p>а) начальной фазе; б) фазе подъема; в) пике конфликта; г) фазе спада.</p>
<p>9. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-</p>	<p>а) конфликтными отношениями; б) конфликтной ситуацией; в) инцидентом.</p>

участниц называется...	г) противоборством.
10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):	а) межличностные; б) межгрупповые; в) классовые; г) межгосударственные; д) межнациональные; е) внутриличностные.
11. Конфликт, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам, называется	а) конфронтация; б) соперничество; в) семейный конфликт; г) конкуренция.
12. Профессиональный посредник в ситуации конфликта называется:	а) суггестором; б) медиатором; в) коллегой; г) чужаком.
14. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:	а) конструктивными; б) деструктивными; в) реалистическими; г) ложными.
15. Предпосылками разрешения конфликта являются:	а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта; б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон; в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности; г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.
16. Конфликт в организации – это:	а) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации; б) конфликты между субъектами социального взаимодействия, возникающие внутри организации и за ее пределами; в) конфликты между руководством организации и ее сотрудниками; г) конфликты между различными структурными элементами организации.
17. Как называют человека, который подталкивает других к конфликту?	а) посредник; б) пособник; в) подстрекатель; г) инициатор

Тема 8. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем

Вопрос	Ответы
1. Общение - это...	а) диалог одного человека с другим; б) разговор наедине с собой; в) диалог человека с машиной; г) «диалог» технических устройств.
2. От чего зависит профессиональное общение руководителя?	а) от характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными; б) от установок и ценностей руководителя; в) от характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами; г) все ответы верны
3. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...	а) персоналом б) высшим руководством в) подрядчиками г) клиентами
4. Тактичность - это:	а) внутренний голос человека; б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений; в) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека; г) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль.
5. Что должно лежать в основе служебных контактов?	а) взаимный интерес; б) интересы дела; в) личная выгода; г) социальные и политические проблемы.
6. К стилям руководства относятся:	а) политический; б) либеральный; в) демократический; г) авторитарный.
7. Культура поведения это:	а) нормы особых условий; б) общепринятые правила; в) умение приспособиться к ситуации; г) личный стиль поведения.
8. К какому типу руководителя относится человек, который сам принимает решения, придирчив, сам все контролирует, никому не доверяет, часто не тактичен, не любит критики....	а) автократ; б) демократ; в) либерал; г) невоспитанный
9. Как называется стиль руководства, который основан на инициативе коллектива, а не руководителя?	а) авторитарный; б) либеральный; в) демократический; г) политический
10. Стиль руководства, проявляющийся в склонности к излишней терпимости, снисходительности, нетребовательности, попустительству, называется...	а) авторитарным; б) либеральным; в) демократическим; г) политическим

Тема 9. Этнокультурные особенности деловой этики. Особенности делового общения и этикета в разных странах

Вопрос	Ответы
1. В какой стране пунктуальность является основным правилом в деловых отношениях?	а) Франция; б) Великобритания; в) Россия; г) США.
2. Такие черты, как любовь к порядку, дисциплина, пунктуальность, трудолюбие характерны для деловых кругов	а) Франция; б) Германия; в) Россия; г) США.
3. Для представителей какой страны характерны такие качества, как приверженность традициям, склонность к разумному заимствованию, дисциплинированность, преданность авторитету, чувство долга, вежливость?	а) Китай; б) Япония; в) Турция; г) Израиль.
4. В какой стране быть бизнесменом считается почетным и престижным, а стиль деловых отношений опирается на такие качества человека, как прагматизм, скупость, конструктивизм?	а) Франция; б) Германия; в) Россия; г) США.
5. В какой стране кухня считается элементом деловой культуры?	а) Франция; б) Германия; в) Россия; г) США.
6. Следование национальным традициям, технократизм и длительность переговорных отношений, собственная технология переговорных процессов, многочисленность деловых делегаций, установление неформальных личных контактов – характерны для деловой этики...	а) Китая; б) Японии; в) Турции; г) Израиля.
7. В деловых кругах это страны отказ выражают в максимально смягченной, завуалированной форме, а также привыкли к торгам	а) Франция; б) Германия; в) Арабские страны; г) США.

Критерии оценивания

Оценивание текущего тестирования осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется в отношении количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте (выражается в процентах).

Тест считается пройденным (оценка «зачтено») при общей оценке 75%.

Количество попыток прохождения теста и время на его прохождение – неограниченно.

2.3 Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации

Зачет

Условием допуска к промежуточной аттестации является прохождение всех тестов текущей аттестации с результатом не менее 75% по каждому (получение оценки «зачтено»).

Зачет проводится в первом семестре изучения дисциплины.

Технология проведения зачета – прохождение комплексного теста по всем изученным темам.

Тестовые задания комплектуются из вопросов текущего контроля. Задание содержит 50 вопросов, в равной степени охватывающих весь материал. Время прохождения теста 35 минут.

Критерии оценивания:

Оценивание осуществляется по двухбалльной системе.

Оценивание промежуточного тестирования осуществляется по номинальной шкале – за правильный ответ к каждому заданию выставляется два балла, за не правильный – ноль. Общая оценка каждого теста осуществляется в отношении количества правильных ответов к общему числу вопросов в тесте (выражается в процентах).

В процентном соотношении оценки (по четырёхбалльной системе) выставляются в следующих диапазонах:

“не зачтено”- менее 75%

“зачтено”- 75% - 100%