**I этап**: После изучения первых трех тем необходимо выполнить один из вариантов контрольной работы. По последней цифре журнала.

**ВАРИАНТ 5**

ФЕНОМЕН КОНФОРМИЗМА В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ. ЛИДЕРСТВО И РУКОВОДСТВО ГРУППОЙ. ТИПЫ ЛИДЕРОВ В ГРУППЕ.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ:

1. ТЕРМИН «ЭТИКА» ДЛЯ ОБОЗНАЧЕНИЯ УЧЕНИЯ О НРАВСТВЕННОСТИ БЫЛ ВВЕДЕН

А) ПЛАТОНОМ;

Б) АРИСТОТЕЛЕМ;

В) ГИППОКРАТОМ

2. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ ВЫДЕЛЯЕТ

А) НОРМЫ И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ОППОНЕНТОВ;

Б) ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОРЯДОК;

В) СФЕРУ МИКРОКЛИМАТА В КОЛЛЕКТИВЕ;

Г) ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ РИТОРИКУ

3. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СПОСОБНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА ВСТАТЬ В ПОЛОЖЕНИЕ ДРУГОГО, ПЕРЕМЕСТИВШИСЬ В ЕГО СОСТОЯНИЕ И СИТУАЦИЮ НАЗЫВАЕТСЯ

А) ЭМПАТИЕЙ;

Б) СИМПАТИЕЙ;

В) ДЕТЕРМИНАЦИЕЙ;

Г) РЕФЛЕКСИЕЙ

4. ПОНЯТИЕ « HUMAN FACTOR» ДОСЛОВНО ПЕРЕВОДИТСЯ КАК

А) ФАКТОР ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ОТНОШЕНИЯ;

Б) НОРМЫ ЧЕЛОВЕЧЕСКОГО ПОВЕДЕНИЯ;

В) ВСЕ, ЧТО ЗАВИСИТ ОТ ЧЕЛОВЕКА;

Г) ЧЕЛОВЕЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ

5. ЭТИКУ МОЖНО ПРЕДСТАВИТЬ В ВИДОВОМ РАСКЛАДЕ

А) ОБЩЕЧЕЛОВЕЧЕСКАЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ;

Б) ПРАВОВАЯ И ОРГАНИЗАЦИОННАЯ;

В) СОЦИАЛЬНАЯ И ЭКОНОМИЧЕСКАЯ;

6. ПОД СТИЛЕМ РУКОВОДСТВА ПРИ ФОРМИРОВАНИИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В КОЛЛЕКТИВЕ ПОНИМАЕТСЯ

А) СОВОКУПНОСТЬ МЕТОДОВ ВОЗДЕЙСТВИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ, А ТАКЖЕ ФОРМА (ХАРАКТЕР, МАНЕРА) ИХ ПРИМЕНЕНИЯ;

Б) МАНЕРА И СПОСОБЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ;

В) СТРАТЕГИЯ И ТАКТИКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ВОЗДЕЙСТВИЙ;

7. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ – ЭТО

А) ОФИЦИАЛЬНЫЕ, ФОРМАЛЬНО ЗАКРЕПЛЕННЫЕ, ДЕЙСТВЕННЫЕ СВЯЗИ;

Б) ОБЪЕКТИВНО ПЕРЕЖИВАЕМЫЕ, В РАЗНОЙ СТЕПЕНИ ОСОЗНАВАЕМЫЕ ВЗАИМОСВЯЗИ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ;

В) ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ ДИСТАНЦИЯ СОЧЕТАНИЯ ОФИЦИАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

8. ИНТЕРПЕРСОНАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ ВКЛЮЧАЮТ \_\_ ЭЛЕМЕНТА ФОРМИРОВАНИЯ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ ОТНОШЕНИЙ

А) ТРИ: КОГНИТИВНЫЙ, АФФЕКТИВНЫЙ И ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ;

Б) ТРИ: СОЦИАЛЬНЫЙ, ЭКОНОМИЧЕСКИЙ И ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ;

В) ДВА: КОММУНИКАТИВНЫЙ И СОЦИАЛЬНЫЙ;

9. ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИЧЕСКОЙ ПЛАТФОРМЫ БАЗИРУЕТСЯ НА \_\_\_\_\_\_\_ ТИПОВЫХ ЭТИЧЕСКИХ ПРИНЦИПАХ

А) ВОСЬМИ;

Б) СЕМНАДЦАТИ;

В) ТРЕХ;

Г) ДВАДЦАТИ;

10. ПО ЭТИМОЛОГИИ СЛОВО ЭТИКА ПРОИСХОДИТ ОТ ГРЕЧЕСКОГО СЛОВА «ETHOS», ЧТО ОЗНАЧАЕТ….

**II этап:** После изучения 4 — 6 темы необходимо ответить на вопросы тестового задания.

Тестовые задания по дисциплине

1. Дайте определение следующих понятий:

1) деловая коммуникация

2) деловой этикет;

3) коммуникативный барьер;

4) интеракция.

2. Установите соответствие.

1) Виды общения.

2) Формы общения.

а) презентация;

б) торги;

в) познавательное общение;

г) деловые переговоры;

д) телефонное общение;

е) суггестивное общение;

ж) ритуальное общение;

з) спор;

и) деловое совещание

3. Выберете букву правильного ответа.

1. На зрительное восприятие приходится:

а) около 10% информации;

б) около 50% информации;

в) около 90% информации.

2. С помощью слуха человек воспринимает:

а) около 10% информации;

б) около 20% информации;

в) около 80% информации.

3. Установите буквенно-цифровое соответствие, определив, какой жест определяет смысл сказанного.

1. Вареники лепят вот так.

2. Полюбуйтесь ка на него.

3. Замкнутый круг какой-то.

4. Машинка шьет зигзагом.

5. Есть у вас дырокол?

а) движение сжатой в кулак правой руки вниз с нажимом;

б) указательным пальцем правой руки описывается круг;

в) жест вытянутой руки;

г) защипывающие движения пальцами;

д) жест в воздухе указательным пальцем налево-направо, сверху вниз или снизу вверх.

6.Отредактируйте предложения, заменив слова, нарушающие смысловую точность высказывания в следующих фрагментах деловых посланий.

Эти данные позволили автору основать следующие выводы и предложения.

Необходимо еще раз обсчитать все данные.

Следует затвердить это на собрании.

Мне было отказано под благоприятным предлогом.

Был провозглашен приговор суда.

Это достигалось самыми неугодными средствами.

На заводе возникло нестерпимое положение.

7. Отметьте букву правильного ответа, определив тип приведенных ниже деловых писем.

А. В ответ на Ваш запрос сообщаем, что ООО «Кольмекс» осуществляет поставки в Россию концентрата циркониевого порошкообразного (КЦП), производства Вольногорского ГГМК. Поставки осуществляются в г. Ростове н/Д партиями по 10–15 т. автомобильным транспортом.

а) извещение;

б) подтверждение;

в) напоминание;

г) просьба;

д) ответ;

е) сопроводительное письмо.

Б. Напоминаем Вам, что в соответствии с договором 24-16 от 16.04.2011. Вы должны завершить разработку проекта до 16.12.2011. Просим Вас сообщить состояние работы.

а) извещение;

б) подтверждение;

в) напоминание;

г) просьба;

д) ответ;

е) сопроводительное письмо.

8.Расшифруйте аббревиатуры. ЕЭС ЦБР ГНИ ММВБ МТБ ДНП НДС ЧИФ СКВ ИНН

9.Укажите соответствие: инцидент заносчивость суггестия самонаблюдение толерантный происшествие паритет внушение катарсис привлекательный дилемма потрясение фанаберия равенство интроспекция терпимый авантажный выбор

10. К вербальным средствам общения относятся

1) устная речь

2) письменная речь

3) устная и письменная речь

4) интонации голоса

11.Какие из перечисленных ниже средств общения относятся к невербальным?

1) жесты

2) позы

3) мимика

4) все перечисленные

5) выражение лица

12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

1) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде

2) эмоциональной женщины

3) человека авторитарного типа

4) конформной (склонной к приспособленчеству) личности

5) человека с низкой самооценкой

13. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью

1) слов

2)мимики, жестов, позы

3) тона голоса и его интонаций

4) всего выше перечисленного в равной степени

14. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров

1) необходимо контролировать свои движения и мимику

2) стараться интерпретировать реакции партнера

3) понимать язык невербальных компонентов общения

4) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

15. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа

1) за «T»-образным столом

2) за круглым столом

3) за журнальным столиком

4) этот психологический аспект не учитывается

16. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

1) очки с затемненными стеклами

2) располагающий взгляд

3) доброжелательная улыбка

4) строгий деловой костюм

17. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

1) жесты-иллюстраторы

2) жесты-регуляторы

3) жесты-адаптеры

4) жесты-символы

18. В каких случаях исполняются жесты-иллюстраторы?

1) для пояснения сказанного словами;

2) для усиления тех или иных моментов сообщения;

3) для подчеркивания ключевых моментов беседы;

4) во всех выше перечисленных случаях;

19. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

1) приветствие рукопожатие

2) частые кивки головой – для ускорения беседы

3) медленные кивки головой – выказывают заинтересованность в беседе

4) приподнятый вверх указательный палец – желание прервать беседу на данном месте или возразить

5) американский символ «ОК», означающий «все хорошо»

20. В перечисленных ниже вариантах найдите тот, который не предполагает употребление жестов-адаптеров.

1) в ситуациях стресса

2) в затруднительных ситуациях

3) для пояснения сказанного

4) служат признаком переживаний

5) все перечисленные выше случаи

21.Установите соответствие.

1. Виды общения

2. Формы общения

а) презентация

б) торги

в) познавательное общение

г) деловые переговоры

д) телефонное общение

е) суггестивное общение

ж) ритуальное общение

з) спор

и) деловое совещание

22. Какой вид активного слушания представлен ниже? – Боюсь, меня не возьмут на соревнование. – Думаешь, ты недостаточно подготовлен?

а) выяснение

б) перефразирование

в) резюмирование

23. О какой стороне общения идет речь: «он на меня давил, но я не поддал- ся»; «он подстроился под меня»; «борьба между нами привела к поражению такого-то»; «он нанес мне удар»; «мы топтались на одном месте» и т.п.?

1) перцептивной

2) коммуникативной

3)интерактивной

24. Понятия «общительность» и «коммуникативные навыки» достаточно близки друг другу, однако одно из этих понятий более узкое. Найдите характеристики, относящие к понятию – коммуникативные навыки.

1) умение слушать

2) потребность человека в других людях

3) склонность человека к дружескому поведению в ситуации общения

4) владение жестикуляцией

5) уместность и богатство мимики, выразительных интонаций и поз

25. «Какая глупость!», «Ну ты и грубиянка!», «Тряпка!». Какой вид обратной связи наиболее точно определяет то, что вы только что прочитали?

1) безоценочная обратная связь

2) позитивная оценочная обратная связь

3) оценочная обратная связь

4) негативная оценочная обратная связь

26. В акустическую систему невербального поведения относятся две структуры – экстралингвистика и просодика. Что из перечисленного относится к экстралингвистике?

1) темп

2) мимика

3) кашель вздох

4)пауза

5) громкость

6) смех, плач

27. Комфортное, бесконфликтное общение. Партнеры принимают позиции друг друга. При ответном ходе участвуют те же эго-состояния партнеров, что и при побуждающем… Такие трансакции называют:

1) взаимодополнительными

2) невзаимодополнительными

3) угловыми

4) скрытыми

5) пересекающимися

28. «Влияние – это процесс и результат изменения одним субъектом эмоционального состояния, мыслей и поведения другого субъекта». Есть ли в этом суждении ошибка?

1) да

2) нет

29. Верно ли мнение, что «ритуальное» общение невозможно между близкими людьми?

1) да

2)нет

30. Заполните пропуск. Эффект \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_заключается в приписывании другим людям собственных качеств, обладателями которых чувствовать себя неприятно. Раздражительные, агрессивные люди часто приписывают эти качества другим, завистливые видят в других проявления зависти.

1) ореола

2) первичности и новизны

3) проекции

4) стереотипизации

31. Полное взаимопонимание, подтверждение взаимных ролевых ожиданий, созвучность участников контакта, осуществление согласованных действий носит в социальной психологии название «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_».

1) аттракции

2) суггестии

3) трансакции

4) конгруэнции

32. Способность прервать навязываемый сценарий и предложить свой, не со- ответствующий ожиданиям оппонента… Как называется этот способ защиты от манипуляции?

1) активная защита

2) пассивная защита

3) контрманипуляция

33. Специальная область знаний, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения – это

1) кинесика

2) проксемика

3) паралингвистика

4) экстралингвистика

34. Ошибка в оценке человека через приписывание ему определенных ка- честв (информация о человеке накладывается на тот образ, который уже был создан заранее; этот образ, ранее существовавший, мешает объективной оценке) это

1) эффект проекции

2) эффект ореола

3) эффект первичности и новизны

4) эффект стереотипизации

35. Согласны ли вы с утверждением, что деловое взаимодействие предполагает обязательность контактов участников общения, независимо от их сим- патий и антипатий?

1) да

2) нет

36. Единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого, это –

1) аттракция

2) интеракция

3) суггестия

4) трансакция

5) экспектация

37. «Эффект стереотипизации – это приписывание партнеру собственных состояний». Есть ли в этом суждении ошибка?

1) да

2) нет

38. «Эффект ореола» – это устойчивое представление о каком-либо явле- нии или человеке, свойственное представителям той или иной группы». Есть ли в этом суждении ошибка?

1) да

2) нет

39. Заполните пропуск. Явным признаком \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ является чувство неудобства: вам не хочется что-то делать, говорить, а приходится – иначе неудобно, вы будете «плохо выглядеть».

1) аттракции

2) интеракции

3) суггестии

4) трансакции

5) экспектации

6)манипуляции