Пояснительная записка.

Контрольная работа по предмету «Этика и психология деловых отношений» составлена в соответствии с учебным планом и программой для специальности 0201000 «Правоведение».

Предмет «Этика и психология деловых отношений» изучается заочником на 2 курсе. Цель предмета - дать учащимся основы психологических знаний, ознакомить учащихся с нормами поведения, обеспечивающими нравственный характер тех взаимоотношений между людьми, которые вытекают из профессиональной деятельности.

Контрольные работы составлены в 100 вариантах. Вариант контрольной работы определяется по таблице в зависимости двух последних цифр номера личного дела учащегося.

В таблице по вертикале размещены цифры от 0 до 9, каждая из которых предпоследняя цифра номера личного дела. По горизонтали также размещены цифры от 0 до 9, каждая из которых последняя цифра номера личного дела учащегося.

Учащиеся должны быть внимательными при определении варианта. Работа, выполненная не по своему варианту, возвращается учащемуся без проверки и зачета.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
|  | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  | 13 | 12 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 11 |
|  | 40 | 31 | *3*2 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 |
|  | 22 | 21 | 30 | 29 | 28 | 27 | 26 | 25 | 24 | 23 |
|  | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 11 | 12 | 13 |
| 3 | 4 | 7 | 7  - | 1 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 |
|  | 23 | 22 | 21 | 3 | 29 | 28 | 27 | 26 | 25 | 24 |
|  | 38 | 39 | 40 | 37 | 36 | 35 | 34 | 33 | 32 | 31 |
| 4 | 15 | 14 | 20 | 14 | 18 | 19 | 17 | 13 | 11 | 12 |
|  | 24 | 23 | 22 | 21 | 30 | 29 | 28 | 27 | 26 | 25 |
|  | 37 | 39 | 38 | 40 | 36 | 31 | 34 | 35 | 32 | 33 |
| 5 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 10 | 9 | 8 | 7 |
|  | 16 | 17 | 18 | 15 | 14 | 19 | 13 | 12 | 11 | 20 |
|  | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 32 | 33 | 34 | 35 | 31 |
| 6 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 10 | 9 | 8 |
|  | 19 | 18 | 17 | 16 | 15 | 14 | 20 | 13 | 12  , , | 11 |
|  | 25 | 26 | 22 | 32 | 31 | 39 | 40 | 38 | 36 | 37 |
| 7 | 8 | 7 | 6 | 4 | 3 | 2 | 1 | 10 | 5 | 9 |
|  | 12 | 13 | 19 | 11 | 16 | 18 | 17 | 14 | 20 | 15 |
|  | 33 | 34 | 35 | 38 | 37 | 40 | 36 | 31 | 39 | 32 |
| 8 | 16 | 14 | 13 | 11 | 20 | 19 | 18 | 17 | 15 | 12 |
|  | 27 | 28 | 30 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 29 | 26 |
|  | 32 | 31 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | *40* | 33 | 39 |
| 9 | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|  | 15 | 14 | 20 | 13 | 12 | 19 | 18 | 17 | 11 | 16 |
|  | 27 | 39 | 25 | 29 | 28 | 24 | 22 | 23 | 21 | 30 |

Вопросы контрольной работы.

1. Предмет психологии.
2. Понятие о психических процессах. Внимание - как условие сознательной деятельности.
3. Ощущения и восприятия.
4. Память.

5. Воображение и мышление.

1. Эмоции и чувства.
2. Волевые черты личности, их формирование и развитие.
3. Понятие о личности в психологии. Направленность личности.
4. Способности и характер.
5. Темперамент.
6. Психология социальных конфликтов.
7. Предмет изучения этики.
8. Служебная этика.
9. Психология общения. Особенности делового общения.
10. Основные этапы делового общения, их характеристика.
11. Этикет делового общения.
12. Письменное общение.
13. Деловая риторика.
14. Вербальное и невербальное общение.
15. Основные правила ведения телефонного разговора.
16. Деловая беседа.
17. Совещание и «Круглый стол».
18. Язык и стиль устного выступления.
19. Культура спора.
20. Понятие конфликта. Виды конфликтов. Структура конфликта.
21. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
22. Понятие рабочей группы. Содержание отношений членов рабочей группы.
23. Социально-психологический климат рабочей группы.
24. Взаимоотношения руководителя и подчиненного.
25. Организация рабочего места.

31.0 каких порогах ощущений идет речь в следующих выражениях:

1. «острый глаз»;

Б) «музыкальный слух»;

1. «зоркий глаз»;

Г) «медведь на ухо наступил».

1. Определить в каких случаях речь идет об ощущении, а в каких - о восприятии: 1) отражение отдельных свойств предметов и явлений; 2) первоначальный источник всех знаний об окружающем мире; 3) результат совместной деятельности ряда органов чувств; 4) составные элементы, из ряда которых складываются образы предметов и явлений; 5) отнесение конкретного предмета к определенной категории.
2. Определите о каком процессе памяти идет речь и каков ее вид ( по содержанию, по цели, долговременная или оперативная) 1) принятый на работу бухгалтер не может без ошибок обработать отчеты, хотя уже не раз это делал под руководством старшего бухгалтера;

2) отправляясь в командировку, бухгалтер-аудитор всегда составляет список вещей и документов, которые будут ему необходимы в поездке.

1. Определите тип темперамента; «Я из числа тех людей,- говорил о себе Ги де Мопассан, - у которых содрана кожа и нервы обнажены». Дайте психологическую характеристику данному типу темперамента.
2. Определите типы темперамента по следующим характеристикам:
3. повышенное настроение, быстрая приспособляемость к новой обстановке, энергичность, подвижность, быстрое возникновение чувств и эмоциональных состояний;

Б) быстрая приспособляемость к новой обстановке, повышенная эмоциональная возбудимость, быстрый темп мышления, речи и движений;

1. медленное усвоение и перестраивание навыков. Однообразие мимики, малая активность, терпеливость, ровное спокойное настроение, сосредоточенность внимания;

Г) неуверенность в себе, подавленность и растерянность при неудачах, малая активность.

1. Вы - свидетель ситуации: агрессивная компания пристает в автобусе к пассажиру, угрожая ему. Ваша реакция?
2. Вам необходимо принято решение о проведении совещания. Какие вопросы вы зададите себе, прежде чем будет принято решение о его проведении?
3. Вы договорились о звонке партнеру, но обещание позвонить не выполнили. Нарушены ли правила делового этикета? Как следует поступить в данной ситуации?
4. Вы - прокурор. Вынуждены привлечь к ответственности (уголовной) крупного чиновника (акима области). Но! Вам звонят из «центра» и просят «замять» дело, иначе Вы потеряете возможность получения квартиры, других благ и т.д. Ваше поведение?
5. Фирма, конкурент Вашей, просит доставлять информацию за «хорошие деньги». Ваша реакция?

Литература

1. Лавриненко В.Н. - Социальная психология и этика делового общения.- М.:»ЮНИТИ», 1993 г.
2. Лисенкова Л.Ф. -Психология и этика деловых отношений в коммерческой деятельности. -М.: 1993 г.
3. Шепель В.Н. - Настольная книга бизнесмена и менеджера. М.: Финансы и статистика, 1993 г.
4. Алешина Л. - О вежливости, такте, деликатности, А. 1990 г.
5. Лебедев В.И. Психология и управление. М.: 1990г.
6. Гольдин В.Е. Речь и этикет. М.: 1983г.
7. Крупельницкий В,- Для тебя о себе. М.: Просвещение, 1991г.
8. Ножин Е.А. Деловое общение - генератор деловой активности. М.: 1992г.
9. Курочкина И.Н.- Современный этикет. Калуга, 1993г.
10. Алан Пиз - Язык телодвижения. Новгород, 1992г.
11. Карнеги Д. -Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Как перестать беспокоиться и начать жить. Перевод с английского М.: 1990 г
12. Эрнст О. - Слово предоставлено Вам. Перевод с немецкого. М.: 1988г.
13. Веселова Р.Б. -Этикет делового человека ( методические разработки). М.: 1990 г.
14. Методические материалы по курсу «Основы этики деловых отношений».

М.: 1992г.

Литература.

1. Афанасьев О.В. Этика и психология профессиональной деятельности юриста. Москва: Асадема, 2001 г.;
2. Букреев В.И. Этика права уч.пособ.Москва, Юкрайдт, 1999 г.;
3. Барщевский М.Ю. Адвокатская этика, М.: 2000 г.;
4. Громова О.Н. Конфликтология: курс лекций. - М.:, 2000 г.;
5. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика, учебник. - М.: 2000 г.;
6. Ильясова Ж.Р. Бизнес-этикет, Алматы, Фолиант, 2007 г.;
7. Есимжанова С.Р. Этикет и деловое общение, Алматы, Экономика, 2009г.;
8. Кривцун О.А. Эстетика, Москва, Аспетк-пресс, 2000 г.;
9. Лавриненко П.И. Социальная психология, Москва, Экономика, 2003 г.; Ю.Липский В.Н. Эстетическая культура и личность, Москва, Знания,

2007г.;

П.Масюкевич Н.В. Психология эффективного общения. Москва, Современная школа, 2007 г.;

1. Поддубская Л. Этикет. Москва, Народное образование, 2003 г.;
2. Ратинов А.Р. Сдубная психология для следователей. М.: 2001 г.;
3. Учебное пособие «Этика юриста», Алматы, 2000 г.;
4. Учебное пособие «Профессиональная этика сотрудников правоохранительных органов, Москва, 1999 г.;