

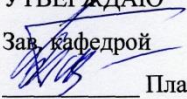
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

Гуманитарно – правовой факультет

Кафедра общеправовых и гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

 Плаксин В.Н.

10.11.2015 г.

**Фонд оценочных средств
по дисциплине Б1.В.ДВ.14 «Деловая культура и психология общения» для направления
38.03.04 Государственное и муниципальное управление академический бакалавриат
(степень) выпускника бакалавр**

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения учебной дисциплины «Деловая культура и психология общения»

Индекс	Формулировка	Раздел дисциплины
ОК-5	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	+
ОК-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	+
ОПК-4	Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Шкала академических оценок освоения дисциплины

Виды оценок	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	зачтено

2.2 Текущий контроль

Код	Планируемые результаты	Раздел дисциплины	Содержание требования в разрезе разделов дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№ Задания		
						Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК-5	<p>знать: культурно-специфические особенности менталитета, представлений, установок, ценностей представителей различной культуры;</p>	1	<p>способы анализа, интерпретации для решения проблем, возникающих в профессиональной деятельности</p>	<p>Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа</p>	<p>Доклад, тестирование, контрольная работа Практические задачи 3.4</p>	<p>Доклад контрольная работа 3-6,8,9 Практические задачи 3.4</p>	<p>Доклад контрольная работа 3-6,8,9 Практические задачи 3.4</p>	<p>Доклад , контрольная работа 3-6,8,9 Практические задачи 3.4</p>
	<p>уметь: распознавать и продуктивно использовать: лексику, лексику сферы служебного и бытового общения.</p>							
	<p>иметь опыт деятельности: в межкультурной коммуникативной компетенцией в разных видах деятельности: социокультурная сферы общения:</p>							
ОК-6	<p>знать: специфику структуры коллективов организаций с учетом различных мотиваций, культуры и</p>							

	<p>инноваций</p> <p>уметь: - анализировать мотивацию работников;</p> <p>- определять факторы модернизации организации на основе психологического анализа.</p> <p>- применять методы оценки исполнительской деятельности на практике.</p> <p>иметь опыт деятельности: - организации взаимодействия и профессионального общения;</p> <p>- и приемами ведения деловой беседы;</p> <p>- в принятии индивидуальных и коллективных решений;</p> <p>- и способами реализации и мотивации властных решений ;</p> <p>- в методиках преодоления конфликтных ситуаций в коллективе</p>							
ОПК-4	<p>знать: основы выстраивания коммуникативной схемы делового общения</p> <p>уметь: вести письменные и электронные деловые коммуникации по оказанию консультативных услуг</p> <p>иметь опыт деятельности: коммуникационного консалтинга, публичного выступления и</p>				<p>Доклад контрольная работа 3-6,8,9</p> <p>Практические задачи 3.4</p>	<p>Доклад контрольная работа 3-6,8,9</p> <p>Практические задачи 3.4</p>	<p>Доклад контрольная работа 3-6,8,9</p> <p>Практические задачи 3.4</p>	<p>Доклад контрольная работа 3-6,8,9</p> <p>Практические задачи 3.4</p>

	презентации результатов работ.							
--	--------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

2.3 Промежуточная аттестация

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
				Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ОК-5	<p>знать: типы, виды, формы и модели межкультурной и политической коммуникации; основные принципы работы в гомогенном и гетерогенном коллективах; особенности вербального и невербального поведения представителей разных социальных групп и культур; виды, структуры, динамику социально-политических конфликтов и стратегий его разрешения.</p>	Практическое занятие, самостоятельная работа	Зачет,	Вопросы из п. 3.1 и 3.2 Тесты Б	Вопросы из п. 3.1 и 3.2 Тесты Б	Вопросы из п. 3.1 и 3.2 Тесты Б
	<p>уметь: организовывать процесс эффективной работы коллектива, команды; подчинять личные интересы общей цели; адаптироваться в социуме, выбирать оптимальную стратегию поведения в конфликтных ситуациях; правильно интерпретировать конкретные проявления коммуникативного поведения в различных ситуациях общения, в том числе в ситуации межкультурных контактов; преодолевать влияние стереотипов и осуществлять межкультурный диалог в общей и профессиональной сферах коммуникации;</p>					
	<p>иметь опыт деятельности: организация групповой и коллективной деятельности для достижения общих целей трудового коллектива;</p>					

	<p>осуществление эффективного взаимодействия с представителями различных социальных групп и культур, основанного на принципах партнерских отношений;</p> <p>преодоление барьеров межкультурного общения и его оптимизация;</p> <p>применение эффективных стратегий разрешения конфликтных ситуаций.</p>					
ОК-6	<p>знать: специфику структуры коллективов организаций с учетом различных мотиваций, культуры и инноваций</p> <p>уметь: - анализировать мотивацию работников;</p> <p>- определять факторы модернизации организации на основе психологического анализа.</p> <p>- применять методы оценки исполнительской деятельности на практике.</p> <p>иметь опыт деятельности: - организации взаимодействия и профессионального общения;</p> <p>- и приемами ведения деловой беседы;</p> <p>- в принятии индивидуальных и коллективных решений;</p> <p>- и способами реализации и мотивации властных решений ;</p> <p>- в методиках преодоления конфликтных ситуаций в коллективе</p>					
ОПК-4	<p>знать: основы выстраивания коммуникативной схемы делового общения</p> <p>уметь: вести письменные и электронные деловые коммуникации по оказанию</p>					

<p>консультативных услуг иметь опыт деятельности: коммуникационного консалтинга, публичного выступления и презентации результатов работ.</p>					
---	--	--	--	--	--

2.4. Критерии постановки зачета

Оценка «Зачтено» по дисциплине «Деловая культура и психология общения» выставляется по итогам проведения текущего контроля и при выполнении заданий всех практических и лекционных занятий, а также самостоятельной работы студентов. Решающим фактором при выставлении зачета является успешное выполнение итогового теста, отражающего уровень и глубину знаний студента по изучаемому курсу.

Оценка «Не зачтено» по дисциплине выставляется если студент не выполняет задания практических и лекционных занятий, а также текущего контроля и самостоятельной работы. Решающим фактором при выставлении оценки «Не зачтено» является безуспешное выполнение итогового теста, отражающего уровень и глубину знаний студента по изучаемому курсу.

2.5 Экзамен не предусмотрен

2.6 Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый (зачет)	Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.	Не менее 51 % баллов за задания теста.

2.8 Критерии оценки доклада

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения;- свободно владеет понятиями педагогической науки
Хорошо	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует научные положения;- делает выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий педагогической науки
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;- допускает несущественные ошибки и неточности;- испытывает затруднения в практическом применении психологических знаний;- слабо аргументирует научные положения;- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;- частично владеет системой понятий педагогической науки
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none">- обучающийся не усвоил значительной части проблемы;- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;- испытывает трудности в практическом применении знаний;

- | |
|--|
| - не может аргументировать научные положения;
- не формулирует выводов и обобщений; |
|--|

2.9 Критерии оценки контрольной работы

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если работа полностью не выполнена либо не сдана. Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он оперирует только понятиями, демонстрирует знания только базового уровня, в работе допущены, вопросы контрольной работы не раскрыты полностью, отдельные задания не выполнены. Указанные недостатки должны быть позднее ликвидированы в виде добора баллов в рамках установленного преподавателем графика либо повторного выполнения работы.

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если в работе отсутствуют ошибки, ее содержание показывает достаточный уровень знания обучающимся базового учебного материала (дидактических единиц), вопросы контрольной работы раскрыты, все задания выполнены, обучающийся демонстрирует знание дополнительного материала. Дополнительный контроль полученных знаний осуществляется в ходе промежуточной аттестации.

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он выполнил все задания контрольной работы, раскрывая вопросы глубоко и полно, с привлечением дополнительного материала. Обучающийся свободно оперирует понятиями и категориями, умеет анализировать вопросы по определенной проблеме, проводит анализ по значительному массиву первоисточников, умеет самостоятельно делать выводы и оценки, может связать полученные знания с будущей практической деятельностью. Повторный контроль усвоения проверяемых в рамках контрольной работы дидактических единиц не требуется

2.10 Допуск к сдаче зачета

1. Посещение лекций и практических занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.
2. Выполнение внеаудиторных заданий.
3. Активное участие в работе на практических занятиях.
4. Подготовка доклада.

3. Контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения учебной дисциплины «Деловая культура и психология общения»

3.1 Вопросы к зачёту:

1. Доктрина «Человеческих отношений» Э. Мэйо
2. Сущность тейлоризма
3. Факторы отношений в процессе производства
4. Сущность психологических отношений
5. Идеи Г. Тарда и Ф. Ницше
6. Российские мыслители о морали и нравственности в системе отношений
7. Идеи И. Сталина и Н. Бухарина
8. Сущность бихевиоризма
9. Сущность гештальтпсихологии

10. Психоанализ и его влияние на проблемы взаимоотношений
11. Определение макросреды и микросреды
12. Социализация личности
13. Имитация и идентификация личности
14. «Закрытые» и «Открытые» личности
15. Вербальные средства общения
16. Невербальные средства общения
17. Детерминанты поведения в практике делового общения
18. Понятие «Коэффициент интеллекта»: история и современность
19. Характеристика экстраверсии, интроверсии и нейротизма
20. Типология личности
21. Понятие ценностно-мировоззренческой сферы
22. Неконструктивный климат в коллективе
23. Коммуникация как средство общения
24. Лидерство как социальный феномен
25. Руководство и Лидерство – сравнительный анализ
26. Понятие социального контроля и его проявления
27. Стили руководства и их классификация
28. Конфликты: межличностные и межгрупповые
29. Переговоры как разновидность делового общения
30. Стратегия и тактика деловых переговоров
31. Стадии и участники конфликтов
32. Культура поведения личности в конфликтной ситуации
33. Культура поведения в деловом общении
34. Понятие «Деловая беседа» и ее проведение
35. Проявления добросовестного типа личности
36. Регулятивные мотивации личности
37. Виды слушания и внимания
38. Процесс смысла сообщений и установления обратной связи
39. Понятия: характер, воля, самообладание
40. Волевые качества личности
41. Особенности индивидуальных способностей личности
42. Понятие «этика делового общения»
43. Основные принципы этики делового общения (вертикальные, горизонтальные)

3.3 Тестовые задания

А. Тестовые задания для проведения текущего контроля знаний студентов по дисциплине «Деловая культура и психология общения»

1. Доктрину "человеческих отношений" обосновал

1. Элтон Мейо
2. Фредерик Тейлор
3. Зигмунд Фрейд

2. Согласно теории человеческих отношений решающую роль в производстве играет

1. Экономический фактор
2. Политический фактор
3. Психологический фактор

3. Целью этой научной и учебной дисциплины является:

1. Способствование формированию у людей соответствующих психологических и нравственных качеств
2. Повышение уровня социальной мобильности личности

3. Формирование морально-этических и нравственных качеств личности

4. Объектом дисциплины является:

1. Объективные законы экономики
2. Идеальная психическая реальность
3. Субъективные взгляды личности

5. Предметом дисциплины являются:

1. Психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей
2. Изучение факторов влияющих на развитие политических отношений в обществе
3. Факторы влияющие на экономическое развитие

6. Важнейшей категорией психологии делового общения является

1. Психологические особенности личности
2. Моральные принципы личности и общества
3. Психология рабочей группы, команды или трудового коллектива

7. Кто считал, что такие нравственные качества человека, как чувство долга по отношению к другим людям, уважение их, особенно старших по возрасту, выполнение установленных в обществе норм и правил поведения позволяет поддерживать порядок и гармонию в обществе

1. Кунфуций
2. В. Соловьев
3. В.И. Ленин

8. Какие мыслители пытались показать, что общественная мораль и мораль личности взаимосвязаны и определяются обстоятельствами жизни людей и их интересами

1. Г.Тард и Ф.Ницше
2. Томас Гоббс и Джон Локк
3. К.Маркс и Ф. Энгельс

9. Идеи, касающиеся проявления внутреннего мира людей и духовной стороны их общения, содержится в трудах:

1. П. Лаврова и Н. Михайловского
2. В. Ленина и Г. Плеханова
3. И. Сталина и Н. Бухарина

10. Автором "Психологической социологии" является:

1. Николай Бердяев
2. Евгений Де-Роберти
3. Николай Кареев

11. Бихевиоризм это наука

1. О культуре поведения в обществе
2. Об экономике и социальных отношениях
3. О поведении

12. Джон Уотсон является представителем

1. Бихевиоризма
2. Прагматизма
3. Позитивизма

13. Представители гештальтпсихологии главное внимание обращают

1. На внутреннюю психическую деятельность человека
2. На психологию масс
3. На психологию межличностных отношений

14. Автором «Психоанализа» является

1. К. Левин
2. З. Фрейд
3. Н. Михайловский

15. Макросреда личности учитывает

1. Общий культурно-исторический фон

2. Экономический потенциал общества

3. Закономерности социально-политических отношений

16. Существенной характеристикой микросреды личности является

1. Наличие прямых и обратных связей между личностью и ее окружением

2. Наличие средств коммуникаций

3. Наличие сформулированных правил отношений между социальными группами

17. Социальные стереотипы это:

1. Правила хорошего тона

2. Нормативные документы, в которых сформулированы правила поведения

3. Образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций

18. Суть инфантилизма заключается в том, что

1. Человек как бы снимает с себя ответственность за свою судьбу и делегирует свои права реальному или вымышленному лицу

2. Личность стремится самореализоваться в обществе любыми средствами

3. Общество снимает с личности ответственность и стремится защитить ее

19. По термину "имидж" понимается

1. Умение построить систему отношений в коллективе

2. Умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу у других людей

3. Умение управлять другими людьми

20. Идентификация это

1. Уподобление себя ему

2. Форма самовыражения

3. Способ выстраивания отношений в коллективе

21. Эмпатия это

1. Неприязненное отношение одной личности к другой

2. Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека

3. Выстраивание отношений коллектива к личности

22. В социальной психологии под рефлексией понимается

1. Осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению

2. Оценка действий индивида со стороны трудового коллектива

3. Принцип межгрупповых отношений

23. Поза — это

1. Отражение психической реакции на окружающую среду

2. Система отношений

3. Положение человеческого тела, типичное для данной культуры

24. "Закрытые" позы воспринимаются как

1. Позы недоверия, несогласия, противодействия, критики

2. Удовлетворения в процессе общения

3. Безразличия в ходе взаимоотношений между субъектами

25. "Открытые" позы воспринимаются как

1. Осторожного отношения к собеседнику

2. Позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта

3. Индифферентного отношения к окружающим

26. К такесическим средствам общения относятся

1. Быстрая, бессвязная речь

2. Заторможенность в ходе общения

3. Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуи

27. Вербальные средства общения

1. Передача информации при помощи языка

2. Жестикуляция и артикуляция

3. Безразличие к собеседнику, проявляющееся в мимике

28. Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:

1. Говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале

2. Говорим быстро и связно

3. Говорим с уверенной интонацией и с весомой доказательной базой

29. Высказывания без ориентации на собеседника носят форму монолога. Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать

1. 50% и менее

2. До 30%

3. 50% и более

30. Наиболее эффективной формой общения является:

1. Монолог

2. Позирование

3. Диалог

31. Наиболее эффективны для ведения диалога являются вопросы

1. Открытые

2. Закрытые

3. Нейтральные

32. Типичные ошибки слушания это

1. Перебивание и поспешные выводы

2. Внимательное восприятие информации

3. Проявление визуального положительного восприятия информации

33. Непрошенные советы обычно дают люди

1. Способные решить проблему

2. Не способные оказать реальную помощь

3. Не участвующие в решении конкретного вопроса

34. Главное содержание общения — это воздействие на партнера

1. Решение конкретного вопроса

2. Воздействие на партнера

3. Выработка плана конкретных действий с участниками общения

35. Одним из возможных способов понимания общения, которое дает возможность увидеть смысл и содержание и своих действий, и действий партнера, является

1. Восприятие положения партнера

2. Выработка правильной тактики поведения с партнером

3. Грамотное формулирование своих требований

36. Ориентация на контроль предполагает

1. Показать уверенность и свою силу в решении конкретного вопроса

2. Стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии

3. Раствориться в коллективе и ждать удобного момента для проявления своих способностей

37. Ориентация на понимание включает в себя стремление

1. Продемонстрировать силу и волю

2. Показать свои недостатки

3. Понять ситуацию и поведение других

38. Всякое общение начинается

1. С предварительного изучения партнера

2. Со стремления показать свое превосходство

3. С контакта

39. При установлении контакта нужно прежде всего продемонстрировать

1. Доброжелательность и открытость для общения
2. Силу и настойчивость
3. Неуверенность в решении вопросов

40. Для достижения положительных результатов следует вступать в контакт, когда

1. Собеседник занят теми или иными делами (разговаривает, причесывается и т.п.),
2. Обращаться к собеседнику со слов "Я", "Мне",
3. Начать разговор словами "Вы", "Ты"

41. Для создания непринужденной атмосферы общения можно включить человека в

1. Выполнение неких физических действий
2. Выражения благодарности и комплиментов руководству
3. Совместное распитие спиртных напитков

42. В психологии хорошо изучена роль первого впечатления, которое мы производим на собеседника или группу людей, а роль последнего впечатления

1. Не имеет значения
2. Не менее велика
3. Имеет некоторое значение

43. Вильям Штерн ввел понятие "коэффициент интеллекта" (англ. "Ай-Кью"). Этот коэффициент соотносил

1. "Умственный" возраст, определяемый по шкале Бине, с биологическим возрастом
2. Степень развитости конкретной личности
3. Уровень возможности занять ту или иную должность

44. Экстраверсия — это

1. Направленность личности на окружающий мир, людей, события
2. Направленность человека на своей внутренний мир
3. Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

45. Интроверсия — это

1. Направленность личности на окружающий мир, людей, события
2. Направленность человека на своей внутренний мир
3. Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

46. Нейротизм – это

1. Направленность личности на окружающий мир, людей, события
2. Направленность человека на своей внутренний мир
3. Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

47. Холерик

1. Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому
2. Уравновешенный, общительный, выдержанный, быстро включается в работу, инициативный
3. Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен.

48. Сангвиник

1. Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен.
2. Уравновешенный, общительный, выдержанный, быстро включается в работу, инициативный
3. Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой.

49. Флегматик

1. Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому

2. Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой
3. Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен

50. Меланхолик

1. Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен
2. Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому
3. Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой

51. Профессиональная сфера охватывает

1. Отношения, связанные с координацией совместной деятельности
2. Взаимоотношения между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками
3. Формальный и неформальный статус

52. Ценностно -мировоззренческая сфера связана

1. С взаимоотношениями между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками, преобладающими в конкретной социальной группе
2. С формальным и неформальным статусом.
3. С отношениями, связанными с координацией совместной деятельности

53. Сфера межличностных отношений связана

1. С реализацией потребности в общении и самоутверждении личности в рамках коллектива, степенью удовлетворенности своей профессиональной деятельностью
2. С отношениями, связанными с координацией совместной деятельности
3. С взаимоотношениями между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками, преобладающими в конкретной социальной группе

54. Неконструктивный климат характеризуется

1. Отсутствием нормативной документацией, регулирующей отношения
2. Отсутствием компетентного руководителя
3. Отсутствием преданности задачам команды, в нем нет высокой степени взаимной поддержки

55. Коммуникация предполагает

1. Формирование чувства принадлежности к группе
2. Активный обмен информацией и взаимное духовное обогащение членов группы
3. Наличие в коллективе технических средств связи

56. Идентификация связана с формированием

1. Чувства принадлежности к группе в процессе межличностного общения
2. Чувства принадлежности к группе
3. Чувства агрессии

57. Ситуативный лидер обладает личностными качествами

1. Имеющими значение только в какой-то вполне конкретной ситуации
2. Холерика
3. Интроверта

58. Типичная ошибка молодых руководителей — стремление

1. Сохранять дистанцию
2. Быть аккуратным и корректным
3. Стать "своим"

59. Допустимо ли игнорировать обращения подчиненных?

1. Да
2. Нет
3. В некоторых случаях

60. Под управлением принято понимать

1. Различные управленческие вопросы решаются воздействием на подчиненных
2. Процесс организации любых воздействий, направленных на реализацию преследуемых целей
3. Процесс воздействия на людей, порожденный системой как раз неформальных отношений

61. Руководство — это

1. Часть управленческой деятельности, причем именно та ее часть, в которой различные управленческие вопросы решаются воздействием на подчиненных
2. Процесс организации любых воздействий, направленных на реализацию преследуемых целей
3. Законодательная деятельность

62. Понятия "руководство" и "лидерство" связано с существованием в любой организации двух типов отношений

1. Приятельских и дружеских
2. Консалтинговых и территориальных
3. Формальных и неформальных.

63. Лидерство — это

1. Процесс воздействия на людей, порожденный системой неформальных отношений
2. Наличие приятельских и дружеских отношений со всеми
3. Сформулированные в нормативных документах правила взаимоотношений

64. Психологи выделяют стили руководства

1. Панибратский и жесткий
2. Административный и демократический
3. Сложный и простой

65. Суть делегирования полномочий:

1. Руководителю не надо делать ту работу, с которой успешно справятся его подчиненные
2. Руководитель считает, что надо заставить работников выполнять должностные обязанности
3. Руководитель безразлично относится к выполнению подчиненными должностных обязанностей

66. Вознаграждение должно быть:

1. Уверенным
2. Простым
3. Безотлагательным

67. Реакция на проступок подчиненного должна быть

1. Немедленной
2. Сложной
3. Простой

68. Мотивационная функция это:

1. Формулирование заданий
2. Создание заинтересованности в результатах и качестве труда
3. Выработка нормативно-правовой базы для реализации конкретных проектов

69. Потребности порождают

1. Ответную реакцию
2. Мотивы поведения
3. Суицид

70. Контроль должен быть:

1. Постоянным, объективным, оперативным, открытым
2. Предвзятым, субъективным, решительным
3. Связанным с определенными обстоятельствами

71. Существует ли идеальный стиль руководства

1. Да
2. Нет

3. В некоторых случаях

72. Конфликт определяется, как:

1. Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций
2. Ругань в конкретном месте по определенной проблеме
3. Жесткое взаимодействие молодежных групп

73. Этика наука:

1. Об экономике
2. О политике
3. О морали и нравственности

74. Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил:

1. Вербального общения
2. Административного общения
3. Демократического участия

75. Деловые беседы, совещания надо стараться проводить

1. Бесконечно
2. За час— полтора
3. В течении времени, которое определил руководитель

76. Служебные записки делятся на виды:

1. Распоряжения, правила работы
2. Формальные, неформальные
3. Срочные, долговременные

78. Существенным признаком коллектива является его

1. Количественный состав
2. Правовое положение
3. Целостность

79. Верные способы уничтожения компетентных работников:

1. Регламентирование рабочего времени и контроль
2. Использование на малозначительных работах и вовлечение в конфликты
3. Повышенная требовательность и педантичность

80. Регуляторы мотивации, используемые для увеличения удовлетворенности подчиненных

1. Индифферентное отношение к работнику
2. Стимулирование чувства причастности
3. Требовательность

81. Основные проявления Добросовестного типа личности в работе – это:

1. Скрупулезность, требовательность, ответственность
2. Лидерство, конкурентоспособность, практичность
3. Спокойствие, терпеливость, ответственность, неразборчивость

82. Успех делового общения зависит, прежде всего, от

1. Умения слушать
2. Умения красиво говорить
3. Умения аргументировать

83. Какие два вида слушания выделяют

1. Прямое и косвенное
2. Нереплексивное и рефлексивное
3. Зависимое и независимое

84. Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями представляет собой

1. Нереплексивное слушание

2. Высокую эмоциональность

3. Инфантилизм

85. Процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим - это

1. Рефлексивное слушание

2. Вербальный процесс

3. Раскодирование

86. Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности представляет собой

1. Характер

2. Воля

3. Самообладание

87. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков – это

1. Воля

2. Характер

3. Самообладание

88. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками - это

1. Приветливость

2. Самообладание

3. Образованность

89. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней - это

1. Способности

2. Успешность

3. Талант

90. Высокий уровень развития специальных способностей говорит о

1. Образованности

2. Талантливости

3. Успешности

Б. Тестовые задания для проведения промежуточной аттестации студентов

I:

S: Доктрину "человеческих отношений" обосновал

-:Элтон Мейо

-:Фредерик Тейлор

-:Зигмунд Фрейд

I:

S: Согласно теории человеческих отношений решающую роль в производстве играет

-:Экономический фактор

-:Политический фактор

-:Психологический фактор

I:

S: Целью этой научной и учебной дисциплины является:

-:Способствование формированию у людей соответствующих психологических и нравственных качеств

-:Повышение уровня социальной мобильности личности

-:Формирование морально-этических и нравственных качеств личности

I:

S:Объектом дисциплины является:

- :Объективные законы экономики
- :Идеальная психическая реальность
- :Субъективные взгляды личности

I:

S:Предметом дисциплины являются:

- :Психологическая и нравственная стороны деятельности и общения людей
- :Изучение факторов влияющих на развитие политических отношений в обществе
- :Факторы влияющие на экономическое развитие

I:

S:Важнейшей категорией психологии делового общения является

- :Психологические особенности личности
- :Моральные принципы личности и общества
- :Психология рабочей группы, команды или трудового коллектива

I:

S:Кто считал, что такие нравственные качества человека, как чувство долга по отношению к другим людям, уважение их, особенно старших по возрасту, выполнение установленных в обществе норм и правил поведения позволяет поддерживать порядок и гармонию в обществе

- :Кунфуций
- :В. Соловьев
- :В.И. Ленин

I:

S:Какие мыслители пытались показать, что общественная мораль и мораль личности взаимосвязаны и определяются обстоятельствами жизни людей и их интересами

- :Г.Тард и Ф.Ницше
- :Томас Гоббс и Джон Локк
- :К.Маркс и Ф. Энгельс

I:

S:Идеи, касающиеся проявления внутреннего мира людей и духовной стороны их общения, содержится в трудах:

- :П. Лаврова и Н. Михайловского
- :В. Ленина и Г. Плеханова
- :И. Сталина и Н. Бухарина

I:

S:Автором "Психологической социологии" является:

- :Николай Бердяев
- :Евгений Де-Роберти
- :Николай Кареев

I:

S:Бихевиоризм это наука

- :О культуре поведения в обществе

- :Об экономике и социальных отношениях
- :О поведении

I:

S:Джон Уотсон является представителем

- :Бихевиоризма
- :Прагматизма
- :Позитивизма

I:

S:Представители гештальтпсихологии главное внимание обращают

- :На внутреннюю психическую деятельность человека
- :На психологию масс
- :На психологию межличностных отношений

I:

S:Автором «Психоанализа» является

- :К. Левин
- :З. Фрейд
- :Н. Михайловский

I:

S:Макросреда личности учитывает

- :Общий культурно-исторический фон
- :Экономический потенциал общества
- :Закономерности социально-политических отношений

I:

S:Существенной характеристикой микросреды личности является

- :Наличие прямых и обратных связей между личностью и ее окружением
- :Наличие средств коммуникаций
- :Наличие сформулированных правил отношений между социальными группами

I:

S:Социальные стереотипы это:

- :Правила хорошего тона
- :Нормативные документы, в которых сформулированы правила поведения
- :Образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций

I:

S:Суть инфантилизма заключается в том, что

- :Человек как бы снимает с себя ответственность за свою судьбу и делегирует свои права реальному или вымышленному лицу
- :Личность стремится самореализоваться в обществе любыми средствами
- :Общество снимает с личности ответственность и стремится защитить ее

I:

S:По термином "имидж" понимается

- :Умение построить систему отношений в коллективе
- :Умение управлять теми впечатлениями, которые возникают по нашему поводу у других людей
- :Умение управлять другими людьми

I:

S:Идентификация это

- :Уподобление себя ему
- :Форма самовыражения
- :Способ выстраивания отношений в коллективе

I:

S:Эмпатия это

- :Неприязненное отношение одной личности к другой
- :Понимание на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека
- :Выстраивание отношений коллектива к личности

I:

S:В социальной психологии под рефлексией понимается

- :Осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению
- :Оценка действий индивида со стороны трудового коллектива
- :Принцип межгрупповых отношений

I:

S:Поза — это

- :Отражение психической реакции на окружающую среду
- :Система отношений
- :Положение человеческого тела, типичное для данной культуры

I:

S:"Закрытые" позы воспринимаются как

- :Позы недоверия, несогласия, противодействия, критики
- :Удовлетворения в процессе общения
- :Безразличия в ходе взаимоотношений между субъектами

I:

S:"Открытые" позы воспринимаются как

- :Осторожного отношения к собеседнику
- :Позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта
- :Индифферентного отношения к окружающим

I:

S:К такесическим средствам общения относятся

- :Быстрая, бессвязная речь
- :Заторможенность в ходе общения
- :Динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуи

I:

S:Вербальные средства общения

- :Передача информации при помощи языка
- :Жестикуляция и артикуляция
- :Безразличие к собеседнику, проявляющееся в мимике

I:

S:Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:

- :Говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале
- :Говорим быстро и связно
- :Говорим с уверенной интонацией и с весомой доказательной базой

I:

- S:Высказывания без ориентации на собеседника носят форму монолога. Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать
- :50% и менее
 - :До 30%
 - :50% и более

I:

- S:Наиболее эффективной формой общения является:
- :Монолог
 - :Позирование
 - :Диалог

I:

- S:Наиболее эффективны для ведения диалога являются вопросы
- :Открытые
 - :Закрытые
 - :Нейтральные

I:

- S:Типичные ошибки слушания это
- :Перебивание и поспешные выводы
 - :Внимательное восприятие информации
 - :Проявление визуального положительного восприятия информации

I:

- S:Непрошенные советы обычно дают люди
- :Способные решить проблему
 - :Не способные оказать реальную помощь
 - :Не участвующие в решении конкретного вопроса

I:

- S:Главное содержание общения — это воздействие на партнера
- :Решение конкретного вопроса
 - :Воздействие на партнера
 - :Выработка плана конкретных действий с участниками общения

I:

- S:Одним из возможных способов понимания общения, которое дает возможность увидеть смысл и содержание и своих действий, и действий партнера, является
- :Восприятие положения партнера
 - :Выработка правильной тактики поведения с партнером
 - :Грамотное формулирование своих требований

I:

- S:Ориентация на контроль предполагает
- :Показать уверенность и свою силу в решении конкретного вопроса

- :Стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других, которые обычно сочетаются с желанием доминировать во взаимодействии
- :Раствориться в коллективе и ждать удобного момента для проявления своих способностей

I:

S:Ориентация на понимание включает в себя стремление

- :Продемонстрировать силу и волю
- :Показать свои недостатки
- :Понять ситуацию и поведение других

I:

S:Всякое общение начинается

- :С предварительного изучения партнера
- :Со стремления показать свое превосходство
- :С контакта

I:

S:При установлении контакта нужно прежде всего продемонстрировать

- :Доброжелательность и открытость для общения
- :Силу и настойчивость
- :Неуверенность в решении вопросов

I:

S:Для достижения положительных результатов следует вступать в контакт, когда

- :Собеседник занят теми или иными делами (разговаривает, причесывается и т.п.),
- :Обращаться к собеседнику со слов "Я", "Мне",
- :Начать разговор словами "Вы", "Ты"

I:

S:Для создания непринужденной атмосферы общения можно включить человека в

- :Выполнение неких физических действий
- :Выражения благодарности и комплиментов руководству
- :Совместное распитие спиртных напитков

I:

S:В психологии хорошо изучена роль первого впечатления, которое мы производим на собеседника или группу людей, а роль последнего впечатления

- :Не имеет значения
- :Не менее велика
- :Имеет некоторое значение

I:

S:Вильям Штерн ввел понятие "коэффициент интеллекта" (англ. "Ай-Кью"). Этот коэффициент соотносил

- :"Умственный" возраст, определяемый по шкале Бине, с биологическим возрастом
- :Степень развитости конкретной личности
- :Уровень возможности занять ту или иную должность

I:

S:Экстраверсия — это

- :Направленность личности на окружающий мир, людей, события

- :Направленность человека на своей внутренний мир
- :Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

I:

S:Интроверсия — это

- :Направленность личности на окружающий мир, людей, события
- :Направленность человека на своей внутренний мир
- :Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

I:

S:Нейротизм – это

- :Направленность личности на окружающий мир, людей, события
- :Направленность человека на своей внутренний мир
- :Эмоциональная неустойчивость, несбалансированность нервно-психических процессов

I:

S:Холерик

- :Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому
- :Уравновешенный, общительный, выдержанный, быстро включается в работу, инициативный
- :Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен.

I:

S:Сангвиник

- :Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен.
- :Уравновешенный, общительный, выдержанный, быстро включается в работу, инициативный
- :Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой.

I:

S:Флегматик

- :Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому
- :Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой
- :Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен

I:

S:Меланхолик

- :Неуравновешенный, малоподвижный, внешне эмоционально сдержан, чувствителен, не уверен в себе, нерешителен
- :Нетерпелив, неуравновешен, подвержен частым сменам настроения, неустойчив в интересах и склонностях, стремится к новому
- :Уравновешенный, малоподвижный, осторожен, рассудительный, инертен, в меру общителен, медленно переключается с одного вида работы на другой

I:

S:Профессиональная сфера охватывает

- :Отношения, связанные с координацией совместной деятельности
- :Взаимоотношения между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками
- :Формальный и неформальный статус

I:

S:Ценностно-мировоззренческая сфера связана

- :С взаимоотношениями между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками, преобладающими в конкретной социальной группе
- :С формальным и неформальным статусом.
- :С отношениями, связанными с координацией совместной деятельности

I:

S:Сфера межличностных отношений связана

- :С реализацией потребности в общении и самоутверждении личности в рамках коллектива, степенью удовлетворенности своей профессиональной деятельностью
- :С отношениями, связанными с координацией совместной деятельности
- :С взаимоотношениями между личными и корпоративными ценностями, нравственными установками, преобладающими в конкретной социальной группе

I:

S:Неконструктивный климат характеризуется

- :Отсутствием нормативной документацией, регулирующей отношения
- :Отсутствием компетентного руководителя
- :Отсутствием преданности задачам команды, в нем нет высокой степени взаимной поддержки

I:

S:Коммуникация предполагает

- :Формирование чувства принадлежности к группе
- :Активный обмен информацией и взаимное духовное обогащение членов группы
- :Наличие в коллективе технических средств связи

I:

S:Идентификация связана с формированием

- :Чувства принадлежности к группе в процессе межличностного общения
- :Чувства принадлежности к группе
- :Чувства агрессии

I:

S:Ситуативный лидер обладает личностными качествами

- :Имеющими значение только в какой-то вполне конкретной ситуации
- :Холерика
- :Интроверта

I:

S:Типичная ошибка молодых руководителей — стремление

- :Сохранять дистанцию
- :Быть аккуратным и корректным
- :Стать "своим"

I:

S:Допустимо ли игнорировать обращения подчиненных?

- :Да
- :Нет
- :В некоторых случаях

I:

S:Под управлением принято понимать

- :Различные управленческие вопросы решаются воздействием на подчиненных
- :Процесс организации любых воздействий, направленных на реализацию преследуемых целей
- :Процесс воздействия на людей, порожденный системой как раз неформальных отношений

I:

S:Руководство — это

- :Часть управленческой деятельности, причем именно та ее часть, в которой различные управленческие вопросы решаются воздействием на подчиненных
- :Процесс организации любых воздействий, направленных на реализацию преследуемых целей
- :Законодательная деятельность

I:

S:Понятия "руководство" и "лидерство" связано с существованием в любой организации двух типов отношений

- :Приятельских и дружеских
- :Консалтинговых и территориальных
- :Формальных и неформальных.

I:

S:Лидерство — это

- :Процесс воздействия на людей, порожденный системой неформальных отношений
- :Наличие приятельских и дружеских отношений со всеми
- :Сформулированные в нормативных документах правила взаимоотношений

I:

S:Психологи выделяют стили руководства

- :Панибратский и жесткий
- :Административный и демократический
- :Сложный и простой

I:

S:Суть делегирования полномочий:

- :Руководителю не надо делать ту работу, с которой успешно справятся его подчиненные
- :Руководитель считает, что надо заставить работников выполнять должностные обязанности
- :Руководитель безразлично относится к выполнению подчиненными должностных обязанностей

I:

S:Вознаграждение должно быть:

- :Уверенным
- :Простым
- :Безотлагательным

I:

S: Реакция на проступок подчиненного должна быть

- : Немедленной
- : Сложной
- : Простой

I:

S: Мотивационная функция это:

- : Формулирование заданий
- : Создание заинтересованности в результатах и качестве труда
- : Выработка нормативно-правовой базы для реализации конкретных проектов

I:

S: Потребности порождают

- : Ответную реакцию
- : Мотивы поведения
- : Суицид

I:

S: Контроль должен быть:

- : Постоянным, объективным, оперативным, открытым
- : Предвзятым, субъективным, решительным
- : Связанным с определенными обстоятельствами

I:

S: Существует ли идеальный стиль руководства

- : Да
- : Нет
- : В некоторых случаях

I:

S: Конфликт определяется, как:

- : Столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций
- : Ругань в конкретном месте по определенной проблеме
- : Жесткое взаимодействие молодежных групп

I:

S: Этика наука:

- : Об экономике
- : О политике
- : О морали и нравственности

I:

S: Культура поведения в деловом общении немислима без соблюдения правил:

- : Вербального общения
- : Административного общения
- : Демократического участия

I:

S: Деловые беседы, совещания надо стараться проводить

- : Бесконечно
- : За час— полтора

-:В течении времени, которое определил руководитель

I:

S:Служебные записки делятся на виды:

- :Распоряжения, правила работы
- :Формальные, неформальные
- :Срочные, долговременные

I:

S:Существенным признаком коллектива является его

- :Количественный состав
- :Правовое положение
- :Целостность

I:

S:Верные способы уничтожения компетентных работников:

- :Регламентирование рабочего времени и контроль
- :Использование на малозначительных работах и вовлечение в конфликты
- :Повышенная требовательность и педантичность

I:

S:Регуляторы мотивации, используемые для увеличения удовлетворенности подчиненных

- :Индифферентное отношение к работнику
- :Стимулирование чувства причастности
- :Требовательность

I:

S:Основные проявления Добросовестного типа личности в работе – это:

- :Скрупулезность, требовательность, ответственность
- :Лидерство, конкурентоспособность, практичность
- :Спокойствие, терпеливость, ответственность, неразборчивость

I:

S:Успех делового общения зависит, прежде всего, от

- :Умения слушать
- :Умения красиво говорить
- :Умения аргументировать

I:

S:Какие два вида слушания выделяют

- :Прямое и косвенное
- :Нерефлексивное и рефлексивное
- :Зависимое и независимое

I:

S:Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями и комментариями представляет собой

- :Нерефлексивное слушание
- :Высокую эмоциональность
- :Инфантилизм

I:

S:Процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим - это
-:Рефлексивное слушание
-:Вербальный процесс
-:Раскодирование

I:
S:Неповторимое, индивидуальное сочетание или совокупность особенностей личности представляет собой
-:Характер
-:Воля
-:Самообладание

I:
S:Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий и поступков – это
-:Воля
-:Характер
-:Самообладание

I:
S:Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками - это
-:Приветливость
-:Самообладание
-:Образованность

I:
S:Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней - это
-:Способности
-:Успешность
-:Талант

I:
S:Высокий уровень развития специальных способностей говорит о
-:Образованности
-:Талантливости
-:Успешности

3.4 Практические задачи

1. Применительно к современному деловому общению культура характеризует, прежде всего, соответствие делового взаимодействия требованиям цивилизованных рыночных отношений, которые обеспечивают высокий уровень производства и бытовых услуг, торговли и других отраслей хозяйственной деятельности, социальную направленность экономики, развитие личностных качеств субъектов рынка (бизнесмены, предприниматели, коммерсанты, потребители).

Приведите конкретные примеры культуры делового общения в различных сферах деятельности.

2. Определение уровня адекватности всех коммуникативных функций индивида в ситуации взаимодействия с другими: восприятия и понимания друг друга партнерами по

общению, их отношения и обращения друг к другу, способов реагирования и воздействия друг на друга и др. В зависимости от степени реализованности этих характеристик можно весьма условно говорить, например, о трех уровнях культуры общения – высоком, среднем и низком.

Приведите примеры этих уровней.

3. Какое общение является служебным и какое деловым. Какое из этих понятий шире? Приведите примеры и докажите свое суждение.

4. Научитесь себя презентовать, быть убедительным, вызывать доверие в выступлениях и переговорах. Разработайте и представьте свою самопрезентацию.