

ГПОУ ТО «Тульский экономический колледж»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Учебной дисциплины

ОГСЭ.В.05 Психология общения

Программы подготовки специалистов среднего звена

По специальностям:

38.02.05 «Товароведение и экспертиза качества потребительских товаров»

Щекино 2021

1 Общие положения

контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОГСЭ.В.05 Психология общения.**

КИМ включают контрольные материалы для промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

КОД	Освоенные умения, усвоенные знания
У 1	применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
У 2	использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
З 1	взаимосвязь общения и деятельности;
З 2	цели. функции. виды и уровни общения;
З 3	роли и ролевые ожидания в общении;
З 4	виды социальных взаимодействий;
З 5	механизмы взаимопонимания в общении;
З 6	техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, утверждения;
З 7	этические принципы общения;
З 8	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.

3. Структура контрольного задания

3.1. Текст типового задания

Задание 1:

Проверяемые результаты обучения: 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310, 311

Текст задания: Выполните тестовое задание на компьютере

1. В каких высказываниях речь не идёт о свойствах процесса общения?

- Активный одновременный или последовательный разговор двух или более людей;
- Взаимодействие двух или более людей, при котором между ними происходит обмен информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционального) характера;
- Обмен письмами, телеграммами, Интернет - посланиями;
- Потребность в общении относится к числу основных потребностей.

2. Что отличает деловое общение от других его видов?

- Возникает в связи с постановкой или решением конкретных задач;
- Не ограничено во времени;
- Происходит в организациях в обычной обстановке;
- Не требует подготовки.

3. Найдите соответствующие определение, доброжелательному общению:

- Человек считает, что он не может удовлетворить общие интересы, поэтому ответственность за результат перекладывается на партнера. Обычно в деловом общении такой человек ведет себя податливо, у него выражена озабоченность собой и потребность в другом;

- б) Человек уверен, что и он, и партнер будут удовлетворены общением(и процессом, и результатом), которое специально никем не управляется, ориентировано на группу и осуществляется в рамках правил, традиций и интересов группы;
- в) Человек считает, что он может удовлетворить общие интересы (в деловом общении – добиться результата), а партнер нет. В этом случае проявляются лидерские, даже агрессивные тенденции, особенно если у человека в общении преобладает потребность в достижении успеха путем контроля над другими;
- г) Человек убежден, что ничего хорошего из данного общения не получится, так как ни он сам, ни его партнер не в состоянии удовлетворить свои и общие интересы. В общении у него проявляется заметная отрешенность, даже неадекватность, погруженность в себя, сохранение эмоциональной дистанции, стремление к независимости, отдаление от других.

4. Найдите соответствующие определение, недоверчивому общению:

- а) Человек считает, что он не может удовлетворить общие интересы, поэтому ответственность за результат перекладывается на партнера. Обычно в деловом общении такой человек ведет себя податливо, у него выражена озабоченность собой и потребность в другом;
- б) Человек уверен, что и он, и партнер будут удовлетворены общением(и процессом, и результатом), которое специально никем не управляется, ориентировано на группу и осуществляется в рамках правил, традиций и интересов группы;
- в) Человек считает, что он может удовлетворить общие интересы (в деловом общении – добиться результата), а партнер нет. В этом случае проявляются лидерские, даже агрессивные тенденции, особенно если у человека в общении преобладает потребность в достижении успеха путем контроля над другими;
- г) Человек убежден, что ничего хорошего из данного общения не получится, так как ни он сам, ни его партнер не в состоянии удовлетворить свои и общие интересы. В общении у него проявляется заметная отрешенность, даже неадекватность, погруженность в себя, сохранение эмоциональной дистанции, стремление к независимости, отдаление от других.

5. Найдите соответствующие определение, пессимистическому общению:

- а) Человек считает, что он не может удовлетворить общие интересы, поэтому ответственность за результат перекладывается на партнера. Обычно в деловом общении такой человек ведет себя податливо, у него выражена озабоченность собой и потребность в другом;
- б) Человек уверен, что и он, и партнер будут удовлетворены общением(и процессом, и результатом), которое специально никем не управляется, ориентировано на группу и осуществляется в рамках правил, традиций и интересов группы;
- в) Человек считает, что он может удовлетворить общие интересы (в деловом общении – добиться результата), а партнер нет. В этом случае проявляются лидерские, даже агрессивные тенденции, особенно если у человека в общении преобладает потребность в достижении успеха путем контроля над другими;
- г) Человек убежден, что ничего хорошего из данного общения не получится, так как ни он сам, ни его партнер не в состоянии удовлетворить свои и общие интересы. В общении у него проявляется заметная отрешенность, даже неадекватность, погруженность в себя, сохранение эмоциональной дистанции, стремление к независимости, отдаление от других.

6. Найдите соответствующие определение, самокритичному общению:

- а) Человек считает, что он не может удовлетворить общие интересы, поэтому ответственность за результат перекладывается на партнера. Обычно в деловом общении такой человек ведет себя податливо, у него выражена озабоченность собой и потребность в другом;
- б) Человек уверен, что и он, и партнер будут удовлетворены общением(и процессом, и результатом), которое специально никем не управляется, ориентировано на группу и осуществляется в рамках правил, традиций и интересов группы;

в) Человек считает, что он может удовлетворить общие интересы (в деловом общении – добиться результата), а партнер нет. В этом случае проявляются лидерские, даже агрессивные тенденции, особенно если у человека в общении преобладает потребность в достижении успеха путем контроля над другими;

г) Человек убежден, что ничего хорошего из данного общения не получится, так как ни он сам, ни его партнер не в состоянии удовлетворить свои и общие интересы. В общении у него проявляется заметная отрешенность, даже неадекватность, погруженность в себя, сохранение эмоциональной дистанции, стремление к независимости, отдаление от других.

7. Какие фазы присутствуют всегда в деловом общении?

- а) Подготовка;
- б) Вхождение в контакт;
- в) Поддержание внимания и переключение;
- г) Перерыв в общении.

8. Какие фазы могут отсутствовать в деловом общении?

- а) Фиксация результата;
- б) Перерыв в общении;
- в) Поддержание внимания и переключение;
- г) Подготовка.

9. На какие факторы люди обращают внимание при формировании первого впечатления о человеке?

- а) Особенности общения (вежливость, грамотность и уместность высказываний, жестикация, соблюдение этикета общения, принятого в данном обществе и др.);
- б) Характеристики внешнего облика человека, в том числе и стиль одежды;
- в) Осанка и признаки переживаемых эмоциональных состояний;
- г) Движение, поведение.

10. Что такое психологическая несовместимость в деловом общении (какое из определений верно)?

- а) Установка на совместное решение деловых задач при условии взаимного приятия людей, согласования их интересов и мотиваций, а также функционально – ролевых ожиданий: человек должен соответствовать тому, что от него ожидают в данной должности и коллективе в соответствии с его возрастом, полом и квалификацией;
- б) Взаимная симпатия людей, старая дружба, другие психологические связи;
- в) Сходство или взаимное дополнение личностных, деловых и профессиональных качеств человека, позволяющее им эффективно работать вместе.
- г) Возникновение конфликтных ситуаций, личностная неприязнь

11. Какие признаки составляют понятие «приятный человек»?

- а) Модно, ярко и дорого одетый;
- б) Умный, с большой эрудицией;
- в) Приятный по характеру, щедрый, коммуникабельный, решительный, искренний;
- г) Замкнутый, никому не навязывающий свои интересы и мнения.

12. Отметьте средство достижения соглашения сторон:

- а) Деловые переговоры;
- б) Молчание;
- в) Использование количественного подхода;
- г) Увольнение.

13. Укажите вид конфликта:

- а) Предметный;
- б) Межличностный;
- в) Лидерский;
- г) Компромисс.

14. Укажите причину, порождающую конфликт:

- а) Использование количественного подхода;

- б) Повышение производительности труда;
- в) Использование теории мотивации А. Маслоу;
- г) Плохие условия работы.

15. Продолжите фразу : взаимодействие, в процессе которого одна сторона пытается подорвать намерения и цели другой – это...

- а) Фрустрация;
- б) Решение;
- в) Метод;
- г) Конфликт.

16. Укажите причину, порождающую конфликт:

- а) Объективная оценка ситуации;
- б) Использование теории мотивации В. Врума;
- в) Нечеткое разграничение прав и обязанностей;
- г) Определение численности персонала.

17. Укажите метод разрешения конфликта:

- а) Регламент;
- б) Административный;
- в) Количественный;
- г) Социальный.

18. Отметьте меру разрешения конфликта, используемую при небольшой глубине конфликта, главным средством которой является убеждение:

- а) Административная;
- б) Взыскание;
- в) Управленческая;
- г) Педагогическая.

19. Укажите административную меру разрешения конфликта:

- а) Взыскание;
- б) Убеждение;
- в) уклонение;
- г) контроль.

20. Какие межличностные отношения строятся на условиях взаимовыгодны?

- а) Официальные;
- б) Рациональные;
- в) Эмоциональные;
- г) Не официальные.

21. Коммуникатору труднее воздействовать на наши установки:

- а) Если он внушает доверие;
- б) Любезен;
- в) Похож на нас самих;
- г) Не похож на нас.

22. Не уметь слушать - это значит:

- А) Как можно больше задавать вопросы и постоянно уточнять сказано собеседником;
- Б) Не прерывать собеседника;
- В) Молчать;
- Г) Давать обратную связь.

23. Если речь оратора изобилует цитатами, то это является свидетельством:

- а) Профессионализма и опыта;
- б) Неуважение к аудитории;
- в) Непрофессионализма выступающего;
- г) Уважения к первоисточникам.

24. Какая из перечисленных функций не имеет отношения к переговорам?

- а) Информационная;
- б) Коммуникативная;
- в) Регулятивная;
- г) Воспитательная.

25. Моторику тела при общении изучает:

- а) Такесика;
- б) Кинесика;
- в) Проксемика;
- г) Психология.

26. К средствам невербальной коммуникации относится:

- а) Человек;
- б) Жест;
- в) Слово;
- г) Компьютер.

27. К вербальным средствам общения относится:

- а) Поза;
- б) Речь;
- в) Взгляд;
- г) Мимика.

28. Если вы столкнулись с нечестными приемами ведения переговоров, то следует:

- а) Распознать тактику партнера;
- б) Открыто заявить о ней;
- в) Высказать сомнение о желательности такой тактики;
- г) Не обращать внимание

29. Какой тип конфликта сложнее разрешить?

- а) вертикальный;
- б) Горизонтальный;
- в) Смешанный;
- г) Внутриличностный

30. Расхождение между ожиданиями и возможностями их удовлетворения называется:

- а) Депривацией;
- б) Фрустрацией;
- в) Агрегацией;
- г) Агрессией.

31. Каким термином обозначается более или менее длительный период скрытой взаимной или односторонней неудовлетворенности?

- а) Трудовая ситуация;
- б) Конфликтная ситуация;
- в) Напряжённая ситуация;
- г) Экстремальная ситуация.

32. Каким термином определяются формы проявления негативных реакций работников?

- а) Содержание психологического барьера;
- б) Характер психологического барьера;
- в) Структура психологического барьера;
- г) Составляющие психологического барьера.

33. Какой тип общения служит для стимулирующего воздействия на настроение партнера с целью повышения эффективности переговоров?

- а) Деловое общение;
- б) Межличностное общение;

- в) Профессиональное общение;
- г) Деятельностное общение.

34. По каким проявлениям можно определить мотивацию человека?

- а) Память;
- б) Поведение;
- в) Внимание;
- г) Способности.

35. Какая роль обеспечивает успешное взаимодействие и открытые каналы общения с подчиненными?

- а) Роль информатора;
- б) Роль координатора;
- в) Роль коммуникатора;
- г) Роль связника.

36. Что является внутренним источником активности человека?

- а) Требования;
- б) Возможности;
- в) Противоречия;
- г) Потребности.

37. Какое эмоциональное проявление характеризует отрицательное отношение к людям?

- а) Симпатия;
- б) Телепатия;
- в) Эмпатия;
- г) Антипатия.

38. Какой элемент определяет процесс общения, продолжающуюся серию взаимодействий между элементами?

- а) Организация;
- б) Агитация;
- в) Коммуникация;
- г) Мотивация.

39. В чём заключается определение особенностей поступков, анализ поведения?

- а) Управление мышлением;
- б) Управление привычками;
- в) Управление общением;
- г) Управление вниманием.

40. К каким психическим явлениям относятся усталость, апатия, стресс, тревожность, депрессия?

- а) Волевые качества;
- б) Психические процессы;
- в) Эмоциональные качества;
- г) Психические состояния.

41. Какими факторами определяется подсознательное поведение человека?

- а) Рациональными;
- б) Умственными;
- в) Интеллектуальными;
- г) Интуитивными.

42. Какой вид общения используется для обмена информацией, передачи решений на использование?

- а) Межличностное общение;
- б) Неформальное общение;
- в) Профессиональное общение;

г) Неофициальное общение.

43. Что предшествует характеристике особенностей направленности, темперамента, характера и способностей?

- а) Изучение психических свойств;
- б) Изучение психических состояний;
- в) Изучение психических процессов;
- г) Изучение психических образований.

44. Каким понятием определяется урегулирование разногласий путем взаимных уступок?

- а) Сотрудничество;
- б) Игнорирование;
- в) Компромисс;
- г) Приспособление.

45. Что определяет изучение личного и социального опыта, психических процессов и типологических черт характера?

- а) Определение качеств личности;
- б) Определение признаков личности;
- в) Определение структуры личности;
- г) Определение содержания личности.

46. Какой атрибут деловой беседы обозначает взаимный обмен информацией, обсуждение?

- а) Цель;
- б) Диалог;
- в) Решение;
- г) Проблема.

47. К каким психическим явлениям относятся восприятие, память, воображение, мышление?

- а) Психические процессы;
- б) Волевые качества;
- в) Психические состояния;
- г) Эмоциональные качества.

48. Каким термином определяется реакция или ее отсутствие (молчание) на сообщение?

- а) Обратная связь;
- б) Общение;
- в) Коммуникация;
- г) Ответ.

49. Каким понятием определяется серьезное разногласие, спор, столкновение?

- а) Диалог;
- б) Дискуссия;
- в) Конфликт;
- г) Полемика.

50. Объектами какого вида общения служат предметы труда, технология производства, организация работы?

- а) Межличностного общения;
- б) Профессионального общения;
- в) Неформального общения;
- г) Неофициального общения.

3.2 Задания

Проверяемые результаты обучения: У1, У2, У3

Текст задания: Анализ проблемных ситуаций

Вариант 1

Задание 1

Госпожа А открывает свое дело, и ей необходимо получить кредит в банке. На решающую встречу она пришла вовремя с необходимыми документами, но в джинсах и кроссовках. Почему в кредите ей банк отказал? Объясните одну из причин.

Задание 2. Продолжи фразу:

Для делового общения более подходит следующие уровни психической активности...

Вариант 2

Задание 1.

Два друга решили вложить деньги в предпринимательскую деятельность Господина Х с целью извлечения прибыли. Вскоре один из друзей случайно узнал, что Господин Х исчез с их деньгами. Неудачливый бизнесмен поспешил к другу и поделился с ним нерадостной новостью. Будучи внимательным человеком и хорошо зная своего друга он был крайне удивлен невозмутимостью с которой тот воспринял новость. Какие выводы мог сделать неудачливый бизнесмен?

Задание 2. Продолжи фразу:

Достоверность делового общения зависит от следующих факторов ...

Вариант 3

Задание 1

При каких условиях стороны достигнут соглашения?

Две сестры ссорятся из-за апельсина. Каждый хочет получить его для себя. Одна хочет его съесть, а другой нужна кожура для кекса.

Задание 2. Продолжи фразу:

Факторами неадекватности восприятия человека человеком является ...

Вариант 4

Задание 1.

Какие меры следует предпринять, чтобы «сбить спесь» с высокомерного партнера на переговорах, если оба в одинаковой степени заинтересованы в положительном результате.

Задание 2. Продолжи фразу:

Знание о существовании коммуникативных барьеров (лингвистических, традиций ведения переговоров, различий в религиозных пристрастиях и личных вкусах) должно привести к выводу о следующих действиях ...

Вариант 5

Задание 1

Молодой руководитель предприятия поручил заместителям провести скрытую проверку сотрудников на предмет их соответствия своим требованиям и принятым нравственным нормам. Результаты не были доведены до сведения сотрудников, а на их основе руководитель наметил программу движения кадров. В чем заключается ошибочность поведения руководителя.

Задание 2. Продолжи фразу:

Формы транзакта препятствующей общению является ...

Вариант 6

Задание 1.

На государственном предприятии второй месяц задерживается выплата заработной платы. Руководитель предприятия находится в загранкомандировке, главный бухгалтер отдыхает в Европе.

Какие известные вам психологические состояния будут характерны для сотрудников этого предприятия?

Задание 2. Продолжи фразу:

Нерешительные, но не суетливые решения способствуют ...

Вариант 7

Задание 1.

Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в МЭСИ и работает в банке экономистом. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников.

Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе.

Задание 2. Продолжи фразу:

Человек выглядит стройнее и выше ...

Вариант 8

Задание 1.

На переговорах партнеры решили вывести Вас из себя. С этой целью они используют различные приемы. В том числе намекают на некоторые подробности Вашей личной жизни.

Каковы ваши действия?

Задание 2. Продолжи фразу:

Привычка смотреть в глаза собеседнику ...

Вариант 9

Задание 1.

Руководитель рекламного отдела крупной торговой формы господин С. Любит свою работу и свой просторный кабинет в нем он часто принимает посетителей. Общаясь с ними господин С. предпочитает оставаться за рабочим столом и предлагает гостю расположиться в мягком кресле напротив окна, исключение делается только для начальства.

Какие выводы можно сделать относительно господина С. ?

Задание 2. Продолжи фразу:

«Читать» поведение людей значит различать и осознавать следующие его элементы ...

Вариант 10

Задание 1.

У вас в кабинете во время беседы сотрудник «вышел из себя» как поступить?

Задание 2. Продолжи фразу:

Общепринятое расстояние между партнерами в деловом общении ...

Вариант 11

Задание 1.

В трудовом коллективе, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе:

- а) установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других;
- б) выбрать наиболее авторитетных членов трудового коллектива, поручить им разобраться, и предложить меры по нормализации обстановки, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.

Или предпримите другие действия? Предложите обоснованный ответ на ситуацию

Задание 2. Продолжи фразу:

Продолжительные усилия по утверждению имиджа, чуждого личности приводят к следующим последствиям...

Вариант 12

Задание 1.

Вы недавно начали работать начальником современного цеха (отдела) в крупной промышленной организации, придя на эту должность из другой организации. Еще не все знают вас в лицо. До обеденного перерыва целых два часа. Идя по коридору, вы видите трех рабочих (работников) вашего цеха (отдела), которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину. Что вы предпримите?

Дайте обоснованный ответ.

Задание 2. Продолжи фразу:

Мускульная тенденция быть выше партнера характерна для пристройки...

Вариант 13

Задание 1.

Конфликты в коллективе могут стоить менеджеру немалых нервов, а фирме - убытков. Поэтому лучше, если руководителю удастся вовремя их распознать и сделать соответствующие выводы. Например, возникает ситуация, когда дело, над которым работает коллектив перестает быть общим. Каждый трудится сам по себе. Дружеская помощь оказывается не «в ходу». Сотрудники перестают доверять друг другу, делиться рабочими и личными планами.

Поставьте себя на место руководителя, укажите возможные действия по предотвращению конфликтов в трудовом коллективе. Каковы должны быть Ваши действия по разрешению возникших конфликтов?

Задание 2. Продолжи фразу:

Унификация общности, формализование чувства «мы» происходит...

Вариант 14

Задание 1.

Менеджеру в практической деятельности необходимо знания технологии деловых собеседований.

В чем заключается отличие управленческих бесед от повседневных разговоров (например, разговора в трамвае, в магазине или с соседями) не относящихся к сфере производственной деятельности?

Что является характерной чертой деловых собеседований

Задание 2. Продолжи фразу:

Незнание (несогласие) групповых задач, отчужденность и предпочтение индивидуальных форм деятельности располагают к ...

Вариант 15

Задание 1.

Определите верную стратегию выхода из ситуации, находясь попеременно в роли руководителя и подчиненного. Цель - предотвратить назревающий конфликт.

Новая сотрудница, занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознывая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

Задание 2. Продолжи фразу:

Является ли обязательным последовательное прохождение всех этапов подготовки и принятия решения...

Вариант 16

Задание 1.

На государственном предприятии второй месяц задерживается выплата заработной платы. Руководитель предприятия находится в загранкомандировке, главный бухгалтер отдыхает в Европе.

Какие известные Вам психологические состояния будут характерны для сотрудников этого предприятия?

Какова первая помощь при остром стрессе?

Задание 2. Продолжи фразу:

Контроль сотрудников со стороны руководителя должен сводиться к контролю...

Вариант 17

Задание 1.

Целеполагание - это взгляд в будущее, ориентация и концентрация активности на том, что должно быть достигнуто.

Назовите, какие элементы включает процесс постановки жизненных целей. Каковы основные этапы планирования?

Задание 2. Продолжи фразу:

Достоверность делового общения зависит от следующих факторов...

Вариант 18

Задание 1.

Руководитель учреждения вызвал к себе начальника одного из отделов.

Я решительно заявляю, что Вы абсолютно неверно обосновываете необходимость реорганизации вашего отдела.

Но почему?

Вас никто не просил выступать с подобными предложениями.

Ну и что же? У меня давно зрела идея, она представляется мне вполне рациональной...

Мало ли что Вам представляется. Мне лично все это совершенно непонятно.

Вам вечно приходит в голову вздорные мысли, да еще такие, которые совсем не соответствуют Вашей должности...

Почему Вы так говорите?

Потому что так думаю.

Не желаю больше спорить.

Можно ли считать спор деловым?

Что необходимо для делового обсуждения и спора?

Задание 2. Продолжи фразу:

Соккрытие неудач, рекламирование будущего успеха, высокий уровень самооценки характерны для модели...

Вариант 19

Задание 1.

Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в МЭСИ и работает в банке экономистом. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников.

Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе.

Задание 2. Продолжи фразу:

Целеустремленность, выдержка и настойчивость – способности психических процессов личности, которые...

Вариант 20

Задание 1.

На переговорах партнеры решили вывести Вас из себя. С этой целью они используют различные приемы. В том числе намекают на некоторые подробности Вашей личной жизни.

Каковы ваши действия?

Задание 2. Продолжи фразу:

Продолжительные усилия по утверждению имиджа, чуждого личности приводят к следующим последствиям...

Вариант 21

Задание 1

Госпожа А открывает свое дело, и ей необходимо получить кредит в банке. На решающую встречу она пришла вовремя с необходимыми документами, но в джинсах и кроссовках. Почему в кредите ей банк отказал? Объясните одну из причин.

Задание 2. Продолжи фразу:

Достоверность делового общения зависит от следующих факторов...

Вариант 22

Задание 1

Молодой руководитель предприятия поручил заместителям провести скрытую проверку сотрудников на предмет их соответствия своим требованиям и принятым нравственным нормам. Результаты не были доведены до сведения сотрудников, а на их основе руководитель наметил программу движения кадров. В чем заключается ошибочность поведения руководителя.

Задание 2. Продолжи фразу:

Нерешительные, но не суетливые решения способствуют ...

Вариант 23

Задание 1.

Руководитель рекламного отдела крупной торговой формы господин С. Любит свою работу и свой просторный кабинет в нем он часто принимает посетителей. Общаясь с ними господин С. предпочитает оставаться за рабочим столом и предлагает гостю расположиться в мягком кресле напротив окна, исключение делается только для начальства.

Какие выводы можно сделать относительно господина С. ?

Задание 2. Продолжи фразу:

Продолжительные усилия по утверждению имиджа, чуждого личности приводят к следующим последствиям...

Вариант 24

Задание 1.

Определите верную стратегию выхода из ситуации, находясь попеременно в роли руководителя и подчиненного. Цель - предотвратить назревающий конфликт.

Новая сотрудница, занимавшаяся закупками, получила другое назначение и очень хорошо справляется с работой. Однако она постоянно задает шефу вопросы, на которые прекрасно может ответить сама. Сознавая это, руководитель каждый раз реагирует на такие вопросы раздраженно, от чего страдают не только отношения с этой сотрудницей, но и климат в коллективе.

Задание 2. Продолжи фразу:

Привычка смотреть в глаза собеседнику ...

Вариант 25

Задание 1.

Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в МЭСИ и работает в банке экономистом. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников.

Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе.

Задание 2. Продолжи фразу:

Унификация общности, формализование чувства «мы» происходит...

Вариант 26**Задание 1.**

Руководитель учреждения вызвал к себе начальника одного из отделов.

Я решительно заявляю, что Вы абсолютно неверно обосновываете необходимость реорганизации вашего отдела.

Но почему?

Вас никто не просил выступать с подобными предложениями.

Ну и что же? У меня давно зрела идея, она представляется мне вполне рациональной...

Мало ли что Вам представляется. Мне лично все это совершенно непонятно.

Вам вечно приходит в голову вздорные мысли, да еще такие, которые совсем не соответствуют Вашей должности...

Почему Вы так говорите?

Потому что так думаю.

Не желаю больше спорить.

Можно ли считать спор деловым?

Что необходимо для делового обсуждения и спора?

Задание 2. Продолжи фразу:

Целеустремленность, выдержка и настойчивость – способности психических процессов личности, которые...

Вариант 27**Задание 1.**

На переговорах партнеры решили вывести Вас из себя. С этой целью они используют различные приемы. В том числе намекают на некоторые подробности Вашей личной жизни.

Каковы ваши действия?

Задание 2. Продолжи фразу:

Контроль сотрудников со стороны руководителя должен сводиться к контролю...

Вариант 28**Задание 1.**

Менеджеру в практической деятельности необходимо знания технологии деловых беседований.

В чем заключается отличие управленческих бесед от повседневных разговоров (например, разговора в трамвае, в магазине или с соседями) не относящихся к сфере производственной деятельности?

Что является характерной чертой деловых беседований

Задание 2. Продолжи фразу:

Общепринятое расстояние между партнерами в деловом общении ...

Вариант 29

Задание 1

При каких условиях стороны достигнут соглашения?

Две сестры соряются из-за апельсина. Каждый хочет получить его для себя. Одна хочет его съесть, а другой нужна кожура для кекса.

Задание 2. Продолжи фразу:

«Читать» поведение людей значит различать и осознавать следующие его элементы ...

Вариант 30

Задание 1.

Целеполагание - это взгляд в будущее, ориентация и концентрация активности на том, что должно быть достигнуто.

Назовите, какие элементы включает процесс постановки жизненных целей. Каковы основные этапы планирования?

Задание 2. Продолжи фразу:

Незнание (несогласие) групповых задач, отчужденность и предпочтение индивидуальных форм деятельности располагают к ...

3.2. Критерии оценки усвоения знаний и сформированности умений по УД:

Пример оценивания теста:

За правильный ответ на вопросы или верное решение задачи выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
60 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 60	2	неудовлетворительно

3.3. Время на подготовку и выполнение:

- подготовка 5 мин.;
- выполнение 1 часа 20 мин.;
- оформление и сдача 5 мин.;
- всего 1 часа 30 мин.

4. Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых для аттестации

Основные источники:

1. Лавриненко В.Н. Психология общения. Учебник и практикум.-М.:Юрайт, 2017.-468с

Дополнительные источники:

2.Ефимова Н.С. Психология общения Практикум по психологии: учебное пособие – М.: ИД «Форум»: Инфра-М, 2013-192с.

3..Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений (под редакцию Кибанова А.Я.) –М. Инфра –М.2006г.-203с.

4.Столяренко Л.Д., Самыгина С.И., Психология общения: учебник -Изд. 2-е, стер. – Ростов н /Д: Феникс, 2015. – 317с

Интернет ресурсы:

1. <http://syntone.ru/library/books/content/2367.html>
2. http://dwl.alleng.ru/d_ar/manag/man130.zip
3. <http://depositfiles.com/ru/files/en5ma4iro>