

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине**

**«Социальное поведение и управление персоналом»**

**Утвержден**  
**Протокол заседания кафедры ПЧП**  
**№ 5 от 10.06.2023**

Направление подготовки	<i>40.04.01 - Юриспруденция</i>
Направленность (профиль) образовательной программы	<i>«Защита прав человека и бизнеса в Российской Федерации»</i>
Квалификация выпускника	<i>«магистр»</i>

Вид промежуточной аттестации	Обеспечивающее подразделение
<i>«Зачет»</i>	<i>Кафедра «ММГУ»</i>

# 1 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами образовательной программы

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<b>Универсальные</b>		
<p>УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p><b>Знать:</b> стратегии и принципы командной работы, проблемы подбора эффективной команды; основные условия эффективной командной работы; нормативные правовые акты в сфере профессиональной деятельности; методы научного исследования в сфере управления человеческими ресурсами.</p> <p><b>Уметь:</b> определять стиль управления руководства командой; выработывая командную стратегию; владеет технологиями реализации основных функций управления в сфере профессиональной деятельности, а также осуществлять исследования, анализировать и интерпретировать их результаты в области управления человеческими ресурсами.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации и управления командным взаимодействием при решении задач профессиональной деятельности, навыками работы в команде.</p>	<p>- знает способы управления профессиональным коллективом юристов на основе нормативных актов в сфере профессиональной деятельности; методы научного исследования в сфере управления человеческими ресурсами.</p> <p>- умеет проводить собеседования и переговоры с потенциальным работниками; организовывать работу коллектива юристов в целях достижения максимально эффективных результатов; применять навыки менеджмента организации.</p> <p>- владеет навыками управления профессиональным коллективом; системными знаниями в области психологии коллектива и менеджмента организации</p>
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p><b>Знать:</b> психологические основы социального межкультурного взаимодействия, направленного на решение профессиональных задач; основные принципы и методы организации деловых контактов с учетом национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей потенциальных коммуникаторов.</p> <p><b>Уметь:</b> грамотно, доступно излагать информацию в процессе профессионального взаимодействия; соблюдать</p>	<p>- знает международный этикет и правила поведения юриста в различных профессиональных ситуациях на основе позиций этического кодекса; методы организации деловых контактов с учетом национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей потенциальных коммуникаторов.</p> <p>- умеет организовывать со провождение делегации, обеспечивать деловые</p>

	<p>этические нормы межкультурного взаимодействия; анализировать и реализовывать социальное взаимодействие с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей оппонентов.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками организации продуктивного взаимодействия в профессиональной среде с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей; преодолением коммуникативных, образовательных, этнических, конфессиональных и других барьеров в процессе межкультурного взаимодействия.</p>	<p>переговоры, и переговоры официальных делегаций в соответствии с правилами и нормами международного этикета;</p> <p>- владеет навыкам ведения деловых переговоров; методиками преодоления барьеров в процессе достижения консенсуса.</p>
<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p><b>Знать:</b> теоретические основы саморазвития, самореализации, самосовершенствования, а также способы и методы использования собственного потенциала; деятельностный подход в исследовании личностного развития; методы самооценки.</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), и оптимально их использовать для успешного выполнения порученного задания; определять приоритеты собственной деятельности и саморазвития и способы их совершенствования на основе самооценки; планировать самостоятельную деятельность в решении профессиональных задач.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения приоритетов личностного роста и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки; принятия решений и их реализации в плане профессионального и личностного самосовершенствования; навыками планирования собственной профессиональной карьеры.</p>	<p>- знает социально-личностные и психологические основы самоорганизации личности, роль самообразования в профессиональном самосовершенствовании индивида;</p> <p>- умеет планировать деятельность, определять первоочередные задачи профессионально-личностного роста;</p> <p>- владеет навыками эффективной организации рабочего времени, навыками анализа различных правовых явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений в целях повышения уровня профессионального мастерства в решении профессиональных задач.</p>

Таблица 2 – Паспорт фонда оценочных средств

Контролируемые	Формируемая	Наименование	Показатели оценки
----------------	-------------	--------------	-------------------

разделы (темы) дисциплины	компетенция	оценочного средства	
Раздел 1. Маркетинг и самомаркетинг персонала	УК-3	Практическая работа №1	Знает основы самопрезентации, особенности проведения собеседования при трудоустройстве и принятии работника.
Раздел 2. Система управления профессиональным коллективом	УК-3	Практическая работа №2,3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знает способы управления профессиональным коллективом юристов на основе нормативных актов в сфере профессиональной деятельности.</li> <li>- умеет применять навыки менеджмента организации.</li> <li>- владеет навыками управления профессиональным коллективом; системными знаниями в области психологии коллектива и менеджмента организации</li> </ul>
Раздел 3. Формирование эффективной команды исполнителей	УК-3, УК-6	Практическая работа №4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знает способы управления профессиональным коллективом юристов на основе нормативных актов в сфере профессиональной деятельности.</li> <li>- умеет организовывать работу коллектива юристов в целях достижения максимально эффективных результатов.</li> <li>- владеет навыками эффективной организации рабочего времени.</li> </ul>
Раздел 4. Социально-психологические аспекты управления коллективом	УК-3, УК-6	Практическая работа №5,6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- знает способы управления профессиональным коллективом юристов на основе нормативных актов в сфере профессиональной деятельности; социально-личностные и психологические основы самоорганизации личности, роль самообразования в профессиональном самосовершенствовании индивида; методы научного исследования в сфере управления человеческими ресурсами.</li> <li>- умеет применять навыки менеджмента организации.</li> <li>- владеет системными знаниями в области психологии коллектива и менеджмента организации</li> </ul>
Раздел 5. Деловое общение	УК-5	Практическая работа № 7	- знает международный этикет и правила поведения юриста в различных профессиональных ситуациях на основе позиций

			<p>этического кодекса; методы организации деловых контактов с учетом национальных, этнокультурных и конфессиональных особенностей потенциальных коммуникаторов.</p> <p>- умеет организовывать со провождение делегации, обеспечивать деловые переговоры, и переговоры официальных делегаций в соответствии с правилами и нормами международного этикета;</p> <p>- владеет навыкам ведения деловых переговоров; методиками преодоления барьеров в процессе достижения консенсуса.</p>
Раздел 1-5	УК-3, УК-5, УК-6	«Контрольная работа»	Демонстрирует умение применять полученные знания для решения задач и заданий по дисциплине в целом.

## 2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, представлены в виде технологической карты дисциплины (таблица 3).

Таблица 3 – Технологическая карта

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
1 семестр <i>Промежуточная аттестация в форме «Зачет»</i>				
1	Практические работы №1-7	По расписанию	10 баллов за каждую практическую работу	<p>Выполнено без ошибок и в срок – 10 баллов;</p> <p>Нарушены сроки сдачи – минус 1 балл;</p> <p>Допущены погрешности не принципиального характера – минус 1 балл;</p> <p>Допущены незначительные ошибки, исправленные под руководством преподавателя – минус 2 балла.</p>
2	Контрольная работа	В течение семестра	30 баллов	<p>Выполнено без ошибок и в срок – 30 баллов;</p> <p>Нарушены сроки сдачи – минус 6 баллов;</p> <p>Допущены погрешности</p>

	Наименование оценочного средства	Сроки выполнения	Шкала оценивания	Критерии оценивания
				непринципиального характера – минус 8 баллов; Допущены незначительные ошибки, исправленные под руководством преподавателя – минус 10 баллов.
ИТОГО:		-	100 баллов	-
<b>Критерии оценки результатов обучения по дисциплине:</b> 0 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – «не зачтено» (недостаточный уровень для промежуточной аттестации по дисциплине); 75 – 100 % от максимально возможной суммы баллов – «зачтено» (достаточный уровень)				

### 3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие процесс формирования компетенций в ходе освоения образовательной программы

#### 3.1 Задания для текущего контроля успеваемости

##### Практические работы

(реализуется в форме практической подготовки).

#### Задание 1.1

Заполните таблицу знаний и умений, необходимых для проведения работ в сфере профессиональной деятельности

Таблица 4 – Знаний и умений

Знания	Умения
Иностранные языки	
Межкультурные коммуникации	Речевое общение в иноязычном социуме
Понятие «конфликт» и управление конфликтной ситуацией	
Этические и нравственные нормы поведения, принятые в иноязычном социуме	

#### Задание 1.2

Студентам самостоятельно представляется возможность выбора организации. При этом следует определиться со сферой ее деятельности, размером и положением на рынке оказываемых услуг. В организацию требуется компетентный сотрудник (руководитель от-дела переводов).

Вам необходимо сформировать список требований к кандидату. С помощью, каких методов можно оценить кандидата при отборе на руководящую должность.

Таблица 5 – Методы оценки при отборе

Требования, предъявляемые к кандидату на должность	Методы оценки кандидата

#### Задание 1.3

1. Составьте объявление о приглашении на работу.
2. Разработайте анкету для отбора будущих сотрудников.
3. Разработайте план подготовки к собеседованию.
4. Разработайте отборочный тест.
5. Разработайте бланк извещения кандидатов на должность о результатах собеседования.

#### **Задание 1.4**

Заполните таблицу 6.

Таблица 6 – Виды маркетинга кадрового обеспечения.

Состояние спроса	Вид маркетинга	Задача маркетинга
Негативный спрос	Конверсионный	Создать спрос
	Стимулирующий	
	Развивающий	
Снижение спроса	Ремаркетинг	Повысить спрос
	Синхромаркетинг	
	Поддерживающий	
	Демаркетинг	
	Контрмаркетинг	

#### **Задание 2.1**

Ответьте в письменном виде на поставленные вопросы:

1. Объясните понятие «деятельность по управлению персоналом»
2. Какие подходы к управлению персоналом Вы знаете? Опишите их преимущества и недостатки.
3. Опишите цель, функции и методы управления персоналом.
4. Какие принципы организации работы с персоналом Вы знаете? Приведите примеры на каждый принцип.
5. Опишите основные факторы, оказывающие воздействие на персонал организации.

#### **Задание 2.2**

Для вашей организации определите:

1. Виды трудовой деятельности, которые существуют в организации. Какие процессы относятся к активным?
2. Общие функции управленческой деятельности.
3. В чем конкретно выражается координация работы.
4. Какие виды деятельности регламентируются.
5. Как используется творческий потенциал работника?

#### **Задание 2.3**

Руководитель первого предприятия хорошо знает свой коллектив, интересуется успехами и промахами (ошибками) в работе своих сотрудников. Он требует от руководителей функциональных и производственных подразделений, чтобы они больше интересовались возможностями и характерами своих сотрудников в целях последующего воздействия на них. Руководитель второго предприятия гордится высокой исполнительностью в своем коллективе. Он добивается этого через приказы, распоряжения, указания. Однако последнее время на этом предприятии возросла текучесть кадров, и предприятие стало сдавать свои позиции в конкурентной борьбе.

Ответьте в письменном виде на поставленные вопросы:

Определите, какими методами управления пользовались руководители предприятий? Сравните их.

Почему, на ваш взгляд, второе предприятие стало сдавать свои позиции?

Опишите свое видение проблемы.

#### **Задание 2.4**

Ответьте в письменном виде на поставленные вопросы:

1. Что Вы понимаете под «подстановкой цели»?
2. Для чего необходимо четко формулировать цели?
3. Сформулируйте основные требования к целям.
4. Сформулируйте свои личные и профессиональные цели
5. Что следует понимать под иерархией целей?
6. Назовите основные этапы формулирования целей?
7. Что такое ситуационный анализ?
8. Опишите основные типы целей.

### **Раздел 3**

#### **Задание 3.1**

В каждом разделе распределите сумму в 10 баллов, которые, по вашему мнению, лучше всего характеризуют ваше поведение. Эти баллы можно распределить между несколькими утверждениями. В редких случаях все 10 баллов можно распределить между всеми утверждениями или отдать все 10 баллов какому-либо одному утверждению. Занесите баллы в прилагаемую таблицу.

1. Что, по моему мнению, я могу привнести в групповую работу:

- А. Я быстро нахожу новые возможности.
- Б. Я могу работать хорошо со множеством людей.
- В. У меня хорошо получается выдвигать новые идеи.
- Г. У меня получается помогать другим людям выдвигать их идеи.
- Д. Я способен очень эффективно работать и мне нравится интенсивная работа.
- Е. Я согласен быть непопулярным, если в итоге это приведет к хорошим результатам.
- Ж. В привычной обстановке я работаю быстро.
- З. У меня нет предубеждений, поэтому я всегда даю возможность альтернативного действия.

2. У меня есть недостатки в групповой работе, возможно, это то, что:

- А. Я очень напряжен, пока мероприятие не продумано, не проконтролировано, не проведено.
- Б. Я даю слишком большую свободу людям, точку зрения я считаю обоснованной.
- В. У меня есть слабость много говорить самому, пока, наконец, в группе не появляются новые идеи.
- Г. Мой собственный взгляд на вещи мешает мне немедленно разделять энтузиазм коллег.
- Д. Если мне нужно чего-то достичь, я бываю авторитарен.
- Е. Мне трудно поставить себя в позицию руководителя, так как я боюсь разрушить атмосферу сотрудничества в группе.
- Ж. Я сильно увлекаюсь собственными идеями и теряю нить происходящего в группе.
- З. Мои коллеги считают, что я слишком беспокоюсь о несущественных деталях и переживаю, что ничего не получится.

3. Когда я включен в работу с другими:

- А. Я влияю на людей, не подавляя их.
- Б. Я очень внимателен, так что ошибок из-за небрежности быть не может.
- В. Я готов настаивать на каких-то действиях, чтобы не потерять время и не упустить из виду главную цель.
- Г. У меня всегда есть оригинальные идеи.
- Д. Я всегда готов поддержать хорошее предложение в общих интересах.
- Е. Я очень внимательно отношусь к новым идеям и предложениям.



Ж. Окружающим нравится моя холодная рассудительность.

3. Мне можно доверить проследить, чтобы вся основная работа была выполнена.

4. В групповой работе для меня характерно, что:

А. Я очень заинтересован хорошо знать своих коллег. Б. Я спокойно разделяю взгляды окружающих или придерживаюсь взглядов меньшинства.

В. У меня всегда найдутся хорошие аргументы, чтобы опровергнуть ошибочные предложения.

Г. Я думаю, что у меня есть дар выполнить работу, как только ее план нужно приводить в действие.

Д. У меня есть склонность избегать очевидного, а предлагать что-то неожиданное.

5. Я получаю удовольствие от своей работы, потому что:

А. Мне нравится анализировать ситуации и искать правильный выбор.

Б. Мне нравится находить практические решения проблемы.

В. Мне нравится чувствовать, что я влияю на установление хороших взаимоотношений.

Г. Мне приятно оказывать сильное влияние при принятии решений.

Д. У меня есть возможность встречаться с людьми, которые могут предложить что-то новое.

Е. Я могу добиться согласия людей по поводу хода выполнения работы.

Ж. Мне нравится сосредотачивать собственное внимание на выполнении поставленных задач.

3. Мне нравится работать в области, где я могу применять свое воображение и творческие способности.

6. Если я неожиданно получил трудное задание, которое надо выполнить в ограниченное время и с незнакомыми людьми:

А. Я буду чувствовать себя загнанным в угол, пока не найду выход из тупика и не выработаю свою линию поведения.

Б. Я буду работать с тем, у кого окажется наилучшее решение, даже если он мне не симпатичен.

В. Я попытаюсь найти людей, между которыми я смогу разделить на части это задание, таким образом уменьшить объем работы.

Г. Мое врожденное чувство времени не позволит мне отстать от графика.

Д. Я верю, что буду спокойно, на пределе своих способностей идти прямо к цели.

Е. Я буду добиваться намеченной цели вопреки любым затруднительным ситуациям.

Ж. Я готов взять осуществление работы на себя, если увижу, что группа не справляется.

3. Я устрою обсуждение, чтобы стимулировать людей высказывать новые идеи и искать возможности продвижения к цели.

7. Что касается проблем, которые у меня возникают, когда я работаю в группе: А. Я всегда показываю нетерпение, если кто-то тормозит процесс.

Б. Некоторые люди критикуют меня за то, что я слишком аполитичен и мне не хватает интуиции.

В. Мое желание убедиться, что работа выполняется на самом высоком уровне, вызывает недовольство.

Г. Мне очень быстро все надоедает, и я надеюсь только на одного-двух человек, которые могут воодушевить меня.

Д. Мне трудно начать работу, если я четко не представляю своей цели

Е. Иногда мне бывает трудно объяснить другим какие-либо сложные вещи, которые приходят мне на ум.

Ж. Я понимаю, что я требую от других сделать то, что сам сделать не могу.

3. Если я наталкиваюсь на реальное сопротивление, то мне трудно четко изложить мою точку зрения.

Таблица 7 «Распределение ответов»

Вопрос	А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

### Отработка и интерпретация результатов

1 Постройте таблицу в соответствии с приведенным ниже «образцом-ключом», вписывая по каждому вопросу рядом с соответствующей буквой то количество баллов, которое вы дали этому варианту ответа в таблице ответов испытуемого.

2 Найдите сумму баллов по каждому из I – VIII столбцов.

3 Выделите те столбцы-роли, где набраны наибольшие суммы. Эти роли вы чаще выполняете в группе.

4 Прочтите и проанализируйте описания ролей в групповом взаимодействии: I роль – председатель; II роль – формирователь; III роль – генератор идей; IV роль – оценщик идей, V роль – организатор работы; VI роль – организатор группы; VII роль – исследователь ресурсов; VIII роль – завершитель.

Таблица 8 «Образец-ключ для обработки и интерпретации ответов испытуемого»

Вопрос	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
1	Г	Е	В	З	Ж	Б	А	Д
2	Б	Д	Ж	Г	А	Е	В	З
3	А	В	Г	Ж	З	Д	Е	Б
4	З	Б	Д	В	Г	А	Ж	Е
5	Е	Г	З	А	Б	В	Д	Ж
6	В	Ж	А	Д	Е	Б	З	Г
7	Ж	А	Е	Б	Д	З	Г	В
Сумма								

**1 – председатель.** Функции: впитывает все возможные мнения и принимает решения; свойства: умеет слушать, хорошо говорит, логичный, решительный; тип: спокойный, стабильный тип личности, нуждается в высокомотивированной группе.

**2 – формирователь.** Функции: лидер, соединяет усилия членов группы в единое целое; свойства: динамичный, решительный, напористый; тип: доминирующий экстраверт, нуждается в компетентной, умелой группе.

I и II — два противоположных подхода к общему управлению группой.

**3 – генератор идей.** Функции: источник идей; свойства: умен, богатое воображение, креативность (нестандартная личность, нуждается в мотивированном окружении, которое будет воспринимать его идеи).

**4 – оценщик идей (критик).** Функции: анализ и логические выводы, контроль; свойства: аналитичность, интеллектуальность, эрудированность, «якорь группы», возвращает к реальности; тип: рассудительный, волевой тип личности, нуждается в постоянном притоке информации и новых идей.

**5 – организатор работы.** Функции: преобразование идей в конкретные задания и организация их выполнения; свойства: организатор, волевой, решительный; тип: волевой тип личности, нуждается в предложениях и идеях группы.

**6** – организатор группы. Функции: способствует согласию группы, улаживает разногласия, знает потребности, проблемы членов группы; свойства: чувствительность, дипломатичность; доброта, коммуникативность; тип: эмпативный и коммуникативный тип личности, нуждается в постоянном контакте со всеми членами группы.

**7** – исследователь ресурсов. Функции: связующее звено с внешней средой; свойства: общительный, увлекающийся, энергичный, привлекательный; тип: «напористый экстраверт», нуждается в свободе действий.

**8** – завершитель. Функции: побуждает группу все делать вовремя и до конца; свойства: профессиональная педантичность, обязательность, ответственность; тип: педантичный тип личности, нуждается в групповой ответственности, обязательности.

Чтобы управленческая команда была эффективна, нужно, чтобы все эти роли выполнялись членами группы, чтобы они взаимно дополняли друг друга. (Иногда один член группы может выполнять две и больше ролей.)

### Задание 3.2

Используя представленную ниже информацию, определите 10 факторов позитивно и 10 – негативно влияющих на качество и эффективность функционирования коммуникаций в команде. Прокомментируйте свой выбор.

Факторы функционирования коммуникаций: Усложнение коммуникационных сетей, неформализованные контакты; высокая интенсивность, качество коммуникационных сетей, способность к моделированию межличностных особенностей собеседника, речевая коммуникация, недопонимание, эмпатия, неумение слушать, искренность, отставание слова от мысли, надежность, неформальность, пространственность организации, предвзятость, реакция, конструктивность, желательный ответ, сиюминутная критика, информация, домыслы, выдумки, тревоги, падение трудовой мотивации, умение слушать, расширение полномочий, коммуникативные барьеры: социальные, этнокультурные; психологические: невербальные моменты, конструктивность, неоправданность, специфичность, плохая коммуникабельность; пересмотр трудовых функций, оперативность информации, неблагоприятный психологический климат, замкнутость, дополнительные программы, поддержки, решительность, вздорность, позитивное отношение, открытость, слабая память, отсутствие обратной связи, неудовлетворенность в признании, стереотип восприятия, аморальность, текучесть, контроль руководства, изобретательность, надежность, готовность к восприятию, застенчивость, назойливость, несовместимость, лень, зло.

### Задание 3.3

Заполните таблицу «плюсы» и «минусы» организации команды.

Таблица 9 - «Плюсы» и «минусы» организации команды.

«Плюс»	Содержание
Время	
Креативность	
Качество	
Стиль	
Координация	
Имидж	
Перспектива	
Ценности	
Рост	
«Минус»	
Время	
Деньги	
Человеческий фактор	

<b>Недирективность</b>	
------------------------	--

#### Раздел 4

#### Задание 4.1

Заполните таблицу по определению типа темперамента

Таблица 10- Определение темперамента личности

Некоторые свойства личности	Типы темперамента			
	сангвиник	меланхолик	холерик	флегматик
Эмоции				
Самооценка				
Коммуникабельность				
Отношение к нововведениям				
Отношение к порученному делу				
Поведение в сложных ситуациях				
Отношение к критике				
Результативность затрат труда				
Подверженность влиянию				

#### Задание 4.2

Вам предлагается ответить на все вопросы. На каждый вопрос отвечайте только «да» или «нет». Не тратьте время на обсуждение вопросов. Здесь не может быть хороших или плохих ответов, т.к. это не испытание умственных способностей.

#### ВОПРОСЫ

- 1 Часто ли вы испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы отвлечься, испытать сильные ощущения?
- 2 Часто ли вы чувствуете, что нуждаетесь в друзьях, которые могут вас понять, ободрить, посочувствовать?
- 3 Считаете ли вы себя беззаботным человеком?
- 4 Очень ли трудно вам отказаться от своих намерений?
- 5 Обдумываете ли вы свои дела не спеша и предпочитаете ли подождать, прежде чем действовать?
- 6 Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, даже если вам это невыгодно?
- 7 Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
- 8 Быстро ли вы обычно действуете и говорите?
- 9 Возникало ли у вас когда-нибудь чувство, что вы несчастны, хотя никакой серьезной причины для этого не было?
- 10 Верно ли, что на «спор» вы способны решиться на все?
- 11 Смущаетесь ли вы, когда хотите познакомиться с человеком противоположного пола, который вам симпатичен?
- 12 Бывает ли когда-нибудь что, разозлившись, вы выходите из себя?
- 13 Часто ли бывает, что вы действуете необдуманно, под влиянием момента?
- 14 Часто ли вас беспокоит мысль о том, что вам не следовало что-либо делать или говорить?
- 15 Предпочитаете ли вы чтение книг встречам с людьми?
- 16 Верно ли, что вас легко задеть?
- 17 Любите ли вы часто бывать в компании?

- 18 Бывают ли у вас такие мысли, которыми вам бы не хотелось делиться с другими?
- 19 Верно ли, что иногда вы настолько полны энергии, что все горит в руках, а иногда чувствуете; усталость?
- 20 Стараетесь ли вы ограничивать круг своих знакомств небольшим числом самых близких друзей?
- 21 Много ли вы мечтаете?
- 22 Когда на вас кричат, отвечаете ли вы тем же?
- 23 Считаете ли вы все свои привычки хорошими?
- 24 Часто ли у вас появляется чувство, что вы в чем-то виноваты?
- 25 Способны ли вы иногда дать волю своим чувствам и беззаботно развлекаться в веселой компании?
- 26 Можно ли сказать, что нервы у вас часто бывают, натянуты до предела?
- 27 Слывете ли вы за человека живого и веселого?
- 28 После того как дело сделано, часто ли вы мысленно возвращаетесь к нему и думаете, что смогли бы сделать лучше?
- 29 Чувствуете ли вы себя беспокойно, находясь в большой компании?
- 30 Бывает ли, что вы передаете слухи?
- 31 Бывает ли, что вам не спится из-за того. Что в голову лезут разные мысли?
- 32 Если вы хотите что-то узнать, вы предпочитаете найти это в книге или спросить у людей?
- 33 Бывает ли у вас сильное сердцебиение?
- 34 Нравится ли вам работа, требующая сосредоточенности?
- 35 Бывают ли у вас приступы дрожи?
- 36 Всегда ли вы говорите правду?
- 37 Бывает ли вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
- 38 Раздражительны ли вы?
- 39 Нравится ли вам работа, требующая быстрого действия?
- 40 Верно ли, что вам часто не дают покоя мысли о разных неприятностях и ужасах, которые могли бы произойти, хотя все кончилось благополучно?
- 41 Верно ли, что вы неторопливы в движениях и несколько медлительны?
- 42 Опаздываете ли вы когда-нибудь на работу или на встречу с кем-либо?
- 43 Часто ли вам снятся кошмары?
- 44 Верно ли, что вы так любите поговорить, что не упускаете любого случая побеседовать с новым человеком?
- 45 Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
- 46 Огорчились бы вы, если бы долго не могли видеться с друзьями?
- 47 Вы нервный человек?
- 48 Есть ли среди ваших знакомых те, которые вам явно не нравятся?
- 49 Вы уверенный в себе человек?
- 50 Легко ли вас задевает критика ваших недостатков или вашей работы?
- 51 Трудно ли вам получить настоящее удовольствие от мероприятий, в которых участвует много народу?
- 52 Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
- 53 Сумели бы вы внести оживление в скучную компанию?
- 54 Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых совсем не разбираетесь?
- 55 Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?
- 56 Любите ли вы подшутить над другими?
- 57 Страдаете ли вы бессонницей?

## Обработка результатов

**Экстраверсия** – находится сумма ответов «да» в вопросах: 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56 и ответов «нет» в вопросах: 5, 15, 20, 29, 32, 37, 41, 51.

Если сумма баллов равна 0 - 10, то вы интроверт, замкнуты внутри себя. Если 15 - 24, то вы экстраверт, общительны, обращены к внешнему миру. Если 11 - 14, то вы амброверт, общаетесь, когда вам это нужно.

**Невротизм** – находится количество ответов «да» в вопросах: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

**Если количество ответов «да» равно 0 – 10**, то – эмоциональная устойчивость. Если 11 – 16, то – эмоциональная впечатлительность.

Если 17 – 22, то появляются отдельные признаки расшатанности нервной системы. Если 23 – 24, то – невротизм, граничащий с патологией, возможен срыв, невроз.

**Ложь** – находится сумма баллов ответов «да» в вопросах: 6, 24, 36 и ответов «нет» в вопросах: 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если набранное количество баллов 0 – 3 – норма человеческой лжи, ответам можно доверять.

Если 4 – 5, то сомнительно.

Если 6 – 9, то ответы недостоверны.

Если ответам можно доверять, по полученным данным строится график.

**Экстраверт:** стабильная личность, социален, направлен к внешнему миру, общителен, порой болтлив, беззаботный, веселый, любит лидерство, много друзей, жизнерадостен. **Холерик-экстраверт:** нестабильная личность, обидчив, возбужден, несдержан, агрессивен, импульсивен, оптимистичен, активен, но работоспособность и настроение нестабильны, цикличны. В ситуации стресса склонность к истерико-психопатическим реакциям.

**Флегматик-интроверт:** стабильная личность, медлителен, спокоен, пассивен, невозмутим, осторожен, задумчив, мирный, сдержанный, надежный, спокойный в отношениях, способен выдержать длительные невзгоды без срывов здоровья и настроения.

**Меланхолик-интроверт:** нестабильная личность, тревожен, пессимистичен, внешне сдержан, но в душе очень эмоционален, чувствителен, расстраивается и переживает, склонен к тревоге, депрессиям, грусти; в напряженных ситуациях возможен срыв или ухудшение деятельности («стресс кролика»).

### Задание 4.3

1. Какие условия способствуют формированию социальных групп?
2. Какие стадии зрелости выделяют для коллектива?
3. Межличностные отношения в коллективе, как они проявляются?
4. Какие отличительные признаки присущи коллективу?
5. Приведите классификацию коллектива.
6. Какие функции управления возложены на коллектив?
7. Рассмотрите и приведите примеры психологических характеристик коллектива.
8. Объясните свое понимание психологического климата и его практической роли.
9. Какие отличительные признаки присущи малым группам?
10. Рассмотрите социально-психологические методы управления коллективом.
11. Чем обусловлено психологическое состояние коллектива?
12. Укажите отличительные особенности коллектива, его структуру, этапы создания коллектива.
13. Укажите, какие признаки присущи руководителю с высокой способностью, создавать коллектив?
14. Перечислите и рассмотрите на примерах страты (слои) коллектива.

## Раздел 5

### Задание 5.1

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

### **Задание 5.2**

Познакомьтесь с афоризмами о полемике.

1. Невозможно вести честный и искренний спор с дураком. (М. Монтень).
2. Из двух ссорящихся более виноват тот, кто умнее. (И. Гете).
3. Из двух спорящих более горячится тот, кто не прав. (И. Лэм).
4. Кто спорит, ссылаясь на авторитет, тот применяет не свой ум, а скорее память (Л. да Винчи).
5. Спор — опасная вещь. Вы можете победить, но вместе с тем потерять друга (Д. Леббок).
6. Когда у вас нет серьезных доводов для возражения, лучше промолчите. Слабая защита лишь увеличивает силы противника, и молчание вредит меньше, чем неумелый ответ. (К. Колтон).
7. Старайся, чтобы в споре слова твои были мягки, а аргументы тверды (Д. Вилкинс).
8. Говорить без доказательств — значит клеветать. (П. Бомарше).

Выделите среди данных афоризмов такие, которые справедливы лишь для некоторых ситуаций.

### **Задание 5.3**

Приведите основные правила общения: расположения к себе собеседника, обсуждение спорных вопросов. Раскройте факторы эффективных коммуникаций в организации. Рассмотрите проблемы в межличностных контактах и их устранение на примерах.

### **Задание 5.4**

Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

## **Комплект заданий для контрольной работы**

### **Задание 1**

Вам, как будущему руководителю, необходимо сформировать взгляды на управление людьми и выбрать свои методы и средства воздействия на людей, т. е. отразить свои взгляды в стройной концепции управления персоналом, которую вы собираетесь реализовать.

Какой основной стиль руководства вы предпочитаете, как ваш стиль сочетается с разными ситуациями, как вы собираетесь управлять ситуацией и людьми? Что вы понимаете под эффективным руководством и эффективным выполнением работы подчиненными? Для этого опишите самостоятельно ситуацию и разберите её. Покажите факторы, которые влияют на руководителя, подчиненных, задание и конкретную ситуацию.

Дайте ответы на следующие вопросы:

Какой стиль управления будет наиболее подходящим и эффективным в описанной вами ситуации? Выберите нужный стиль управления в зависимости от ситуации. Какие функции управления помогут вам как менеджеру управлять ситуацией и подчиненными, внаибольшей

степени сблизить потребности задания, группы отдельных работников? Обоснуйте свои решения.

### Задание 2

Представлены пять критериев, по которым нужно будет провести сравнение указанных ролей:

1. результативность;
2. исполнение работы в срок;
3. слаженность работы в группе;
4. оригинальность выполнения работы;
5. перспективность

Методом экспертной оценки проранжируйте их по силе воздействия на успешную работу команды (на ваш взгляд). Результаты оформите в виде следующей таблицы.

Таблица 9 – Распределение мест в группе с помощью метода экспертной оценки

Критерии	Эксперты				Сумма баллов	Место	Вес
	1	2	3	n			
1	C11	C12	C13	C1n	S1		P1
2	C21				S2		
3							
			Итого				1

$C_{ij}$  - оценка по 10 бальной шкале по  $i$ -го критерия  $j$ -м экспертом; место - ранг критерия (тем меньше, чем больше сумма баллов);  
 вес - нормированная сумма,  $P_i = S_i / S_j$

### Задание 3

Заполните таблицу стандартных типов резюме.

Таблица 10 – Типы резюме

Тип резюме	Описание	Преимущество	Недостатки
1. Хронологическое			
2. Функциональное			
3. Комбинированное			
4			

### Задание 4

Предлагаются 60 суждений о поведении человека в конфликтной ситуации. Они сгруппированы в 30 пар, в каждой из которых предлагается выбрать суждение, наиболее типичное для характеристики его поведения.



### Суждения о поведении человека в конфликтной ситуации

1	а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2	а) Я стараюсь найти компромиссное решение. б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4	а) Я стараюсь найти компромиссное решение. б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5	а) Улаживая спорную ситуацию, я всё время стараюсь найти поддержку у другого. б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряжённости.
6	а) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя. б) Я стараюсь добиться своего.
7	а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно. б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы в другом добиться своего.
8	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Я первым стараюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и вопросы.
9	а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то разногласий. б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10	а) Я твёрдо стремлюсь достичь своего. б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.
11	а) Первым делом я стараюсь ясно определить, в чём состоят все затронутые интересы и вопросы. б) Я стараюсь успокоить другого, и главным образом, сохранить отношения.
12	а) Зачастую я избегаю позиции, которая может вызвать споры. б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своём мнении, если он также идёт мне навстречу.
13	а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.
14	а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов.
15	а) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения. б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.
16	а) Я стараюсь не задевать чувств другого. б) Я стараюсь убедить другого в преимуществе моей позиции.
17	а) Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряженности.
18	а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. б) Я даю другому возможность в чем-то остаться при своем мнении, если он также идёт мне навстречу.
19	а) Первым делом я стараюсь ясно определить, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

20	а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. б) Я стараюсь найти лучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.
21	а) Веду переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.
22	Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей точкой зрения и точкой зрения другого человека. б) Я отстаиваю свои желания.
23	а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. б) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
24	Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь пойти навстречу его желаниям. б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
25	а) Я пытаюсь показать другому логику и преимущество моих взглядов. б) Веду переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.
26	а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.
27	а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.
28	а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.
29	а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то разногласий.
30	а) Я стараюсь не задевать чувств другого. б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

### **Обработка и интерпретация результатов**

Каждый ответ характеризуется попаданием в одну из клеток таблицы подсчета данных. Необходимо подсчитать количество попаданий по каждому из пяти типов поведения. Количество баллов, набранных по каждому типу, даёт представление о выраженности у испытуемого тенденции проявления соответствующих норм поведения в конфликтных ситуациях.

Далее необходимо вычислить суммарные значения по каждому типу поведения, при этом максимальное значение будет указывать на Ваш стиль в конфликтных ситуациях. Проанализируйте полученные результаты, с точки зрения выраженности выявленного типа поведения относительно типа поведения «Сотрудничество».

В выводе охарактеризуйте собственную позицию относительно решения конфликтных ситуаций с учётом выполненного задания.

Таблица 11 – Подсчет данных

Номер пары	Варианты регулирования конфликтов				
	Соперничество	Сотрудничество	Компромисс	Избегание	Приспособление
1				А	Б
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					
Сумма					

**Задание 5**

Ответьте в письменном виде на поставленные вопросы и приведите свои примеры.

- 1 Назовите основные виды общения.
- 2 Что такое коммуникационный процесс и какова его функция.
- 3 Как руководителю правильно взаимодействовать с сотрудниками фирмы?
- 4 Какова структура деловой беседы?
- 5 Как правильно провести переговоры и организовать деловую дискуссию?
- 6 Перечислите основные заповеди делового этикета.
- 7 Что такое синтоническая модель общения?
- 8 Перечислите основные причины плохой коммуникации.
- 9 Что такое трансактный анализ общения

### 3.2 Оценочные материалы для диагностической работы по проверке сформированности компетенции

Код компетенции

УК-3

#### ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1	Автономный , самоуправляемый коллектив профессионалов, способный оперативно, эффективно и качественно, решать поставленные перед ним задачи
<input type="checkbox"/>	<b>команда</b>
<input type="checkbox"/>	группа
<input type="checkbox"/>	коллектив
<input type="checkbox"/>	объединение
2	Оптимальная численность команды
<input type="checkbox"/>	До трех человека
<input type="checkbox"/>	<b>До 10 человек</b>
<input type="checkbox"/>	До 15 человек
<input type="checkbox"/>	До 25 человек
3	Тип команды, объединяющий руководителей всех уровней для решения стратегических задач предприятия
<input type="checkbox"/>	проектная
<input type="checkbox"/>	рабочая
<input type="checkbox"/>	<b>управленческая</b>
<input type="checkbox"/>	самоуправляющаяся

4	Автор концепция командных ролей, в перечне которых: генератор идей, аналитик, гармонизатор, мотиватор и тд.
	<b>Р.М.Белбин</b>
	Марджерисон - МаКенн
	Т.Ю. Базаров
	А.Ю.Жуков
5	Определите командную роль по Белбину: распределяет задачи, делегирует ответственность, организует и руководит процессом принятия решений
	<b>Руководитель</b>
	Реализатор
	Контролер
	Аналитик
6	Совокупность стадий, через которые проходит команда за период своего функционирования
	<b>Жизненный цикл команд</b>
	Жизненный цикл организации
	Зоны командного развития
	Периоды жизнедеятельности команд
7	Этап, командного развития на котором, команда четко осознает общий результат, владеет технологиями ситуационного анализа, достигает общекомандные цели. <b>Становление, создание команды</b>
	Успешное развитие

	Поисковый период
	Распад
	Рост
8	Процесс целенаправленного формирования особого способа взаимодействия людей в команде, позволяющего эффективно реализовывать их энергетический, интеллектуальный и творческий потенциал сообразно стратегическим целям команды называется..
	<b>командообразованием</b>
	целеполаганием
	планированием
	тренингом
9	Черта психологии группы, выражающая степень единомыслия и единодействия ее членов, является обобщенным показателем их духовной общности и единства называется..
	<b>сплоченность</b>
	согласованность
	равноправие
	корпоративность
10	Этап развития команды (по Токману), когда члены команды собираются вместе с чувством настороженности и принужденности, результативность команды на данном этапе низка называется...
	<b>формирование</b>
	противостояние
	нормализация
	работоспособность

11	Распределение полномочий и функций в команде называется..
<input type="checkbox"/>	<b>делегирование</b>
<input type="checkbox"/>	функциональное
<input type="checkbox"/>	организация
<input type="checkbox"/>	целеполагание
12	Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это
<input type="checkbox"/>	<b>конкуренция</b>
<input type="checkbox"/>	сотрудничество
<input type="checkbox"/>	приспособление
<input type="checkbox"/>	компромисс
13	Стиль управления, при котором управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учета мнений и инициатив сотрудников, а выполнение принятых решений контролируется и руководителем, и самими сотрудниками
<input type="checkbox"/>	<b>демократический</b>
<input type="checkbox"/>	либеральный
<input type="checkbox"/>	авторитарный
<input type="checkbox"/>	бюрократический

14

Вставьте пропущенное слово

Группа – это ограниченная ... общность людей, выделяющаяся или выделяемая из социального целого на основе качественных признаков: характера выполняемой деятельности, возраста, пола, социальной принадлежности, структуры, уровня развития

**размером**

**территорией**

**численностью**

**совокупностью**

15

Вставьте пропущенное слово

К формированию и развитию навыков командной работы относят: ... лидерство; конструктивное взаимодействие и самоуправление; принятие ответственности за результат команды

**ситуационное**

**поведенческое**

**Авторитарное**

**качественное**

### ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

16

Стиль поведения в конфликтной ситуации, характеризующийся активной борьбой индивида за свои интересы, применением всех доступных ему средств для достижения поставленных целей – это:

**Противоборство, конкуренция**

Потребности в теории А. Маслоу являющиеся базовыми



17	
	Физиологические потребности, потребности в безопасности
18	Стиль руководства, согласно двухмерной модели поведения руководителя (управленческая решетка Блейка и Мутона), являющийся самым эффективным
	<b>Стиль «команда» (групповое управление)</b>
19	Вид власти подразумевающий веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность удовлетворять его потребности
	власть, основанная на вознаграждении
20	Вид власти подразумевающий веру исполнителя в то, что влияющий имеет возможность заставлять и полное право наказывать
	власть, основанная на принуждении
21	Вид власти подразумевающий веру исполнителя в то, что руководитель обладает специальными знаниями и компетенцией, которые позволят удовлетворить его потребности
	экспертная власть
22	Руководитель, имеющий достаточный объем власти, чтобы навязывать свою волю исполнителям.

	автократичный руководитель
23	Навыки, необходимые для того, чтобы правильно понимать других людей и эффективно взаимодействовать с ними
	Коммуникативные навыки
24	Признак характерный для формальной группы (коллектива) в организации
	структура коллективов и групп определяется соответствующими официальными документами, предусматривающими круг обязанностей и прав как всего коллектива, так и отдельных, входящих в ее состав работников
25	Адаптация персонала это..
	взаимоотношения работника и организации, которые основываются на постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным, социальным и организационно-экономическим условиям работы
26	Исследователи какой школы управления рекомендовали использовать приемы управления человеческими отношениями, включающие более эффективные действия непосредственных начальников, консультации с работниками и предоставление им более широких возможностей общения на работе
	Школа человеческих отношений
27	Исследователи какой школы управления изучали различные аспекты социального взаимодействия, мотивации, характера власти и авторитета, организационной структуры, коммуникации в

	<p>организациях, лидерства, изменение содержания работы и качества трудовой жизни</p>
	<p>Школа науки о поведении</p>
28	<p>Согласно теории «X» МакГрегора, отношения руководителя и подчинённого строятся на следующих принципах</p>
	<p>Подчиненные - ленивые, безынициативные, бесконтрольные работники к которым надо применять авторитарный стиль руководства: принуждать и наказывать</p>
29	<p>Согласно теории «Y» МакГрегора, отношения руководителя и подчинённого строятся на следующих принципах..</p>
	<p>Подчиненные - ответственные, инициативные, трудолюбивые работники к ним надо применять демократический стиль руководства: относиться с уважением , позволять самореализовываться</p>
30	<p>Согласно какому принципу, выделенному Анри Файолем, для того чтобы обеспечить верность и поддержку работников, они должны получать плату за свою службу</p>
	<p>Вознаграждение персонала</p>
31	<p>Основным социально-психологическим фактором, влияющим на эффективность деятельности группы, является...</p>
	<p>Создание благоприятного социально-психологического климата в коллективе: демократический стиль руководства, моральная и материальное мотивирование и стимулирование работников, корпоративная (групповая) культура</p>
32	<p>Выделите основной тип поведения, характерный для харизматического лидера (харизма — личное обаяние)</p>

выражение активной заботы о людях, в том числе и о самом себе, моделирование, самоуважение и усиление в других чувства собственного достоинства, вовлечение людей в принятие важных решений

33

Управленческая сетка, или решетка Р. Блейка и Д. Моутона, включает пять основных подходов руководства и представляет собой таблицу 9х9 позиций. Вертикаль (девять значений матричного кода) означает заботу о человеке. Девять значений по горизонтали означают заботу о производстве. Оптимальным для разработки стратегии в конфликтных ситуациях является стиль....

Компромиссный (организация) (удовлетворительные результаты, средняя удовлетворенность работой, склонность к компромиссам и традициям тормозят развитие оптимистического взгляда — код 5.5)

34

Компромиссный стиль разрешения конфликта направлен на...

Направлен на поиски решения за счет взаимных уступок, на выработку промежуточного решения, устраивающего обе стороны, при котором особо никто не выигрывает, но и не теряет

35

Профессиограмма это...

Описание особенностей определенной профессии, раскрывающее содержание профессионального труда, а также требования, предъявляемые к человеку

36

Дайте характеристику рабочей группы, по классификации типов команд

Группа, у которой нет потребности в повышении эффективности совместного труда

37

Дайте характеристику псевдокоманда, по классификации типов команд

Группа, у которой имеется потребность в повышении эффективности совместного труда, есть возможность стать командой, но она не сосредотачивается на коллективном выполнении работ

38

Основные характеристики коллектива как разновидности малой группы

- Результативность основной деятельности;
- Наличие перспективы;
- Способность к самоорганизации и самоуправлению
- Общность внутригрупповых интересов, ценностей;
- Способность членов коллектива к сотрудничеству и взаимопомощи;
- Высокая сплоченность;
- Положительный эмоциональный настрой.

39

Опишите роль лидера в процессе формирования команды

Можно говорить о разделительном лидерстве, на разных этапах достижения общекомандной цели лидерскую позицию занимают те члены группы, которые компетентны в решении определенных задач

40

Принцип взаимозависимости в командной работе

Каждый член команды вносит свой индивидуальный вклад в командную работу. Другие члены команды зависят от него. В команде все делятся информацией друг с другом. Все участники процесса равноправны.

41

Принцип добровольности вхождения в команду

В состав команды может быть включен тот, кто добровольно на это согласен и изъявил на этот желание. При полном знании и понимании всех условий деятельности проекта.

42

Опишите задачи тренинга командообразования

1. Сформулировать понимание общих целей и задач;
2. Установить баланс личных целей и целей коллектива;
3. Уметь разрешать конфликтные ситуации;
4. Устранять барьеры при коммуникативном процессе;
5. Повышать мотивацию к обучению и развитию

43

Опишите отличительные признаки формальных групп

- Четкое определение состава и структуры;
- Общие для группы задачи цели;
- Жесткое определение и распределение ролей;
- Определение статусов и прав и обязанностей в группе

44

Опишите отличительные признаки неформальных групп

Неформальные группы не имеют четкой, устойчивой структуры, открыты для новых членов команды. Разграничение статусов и ролей не являются жесткими. Неформальные группы способны модифицировать, влиять на формальные группы, меняя полностью или частично цели и результаты.

45

Что понимается под неформальными отношениями?

Под неформальными отношениями принято понимать отношения, развитые на основе межличностных отношений, основанные на эмоционально-психологическом контакте между людьми.

46

Перечислите факторы от которых зависит сочетание неформального и формального управления

1. Качество персонала (профессионализм, образование, отношение к работе и тд);
2. Личность руководителя (коммуникабельность, доброжелательность, целеустремленность);
3. Психологический климат в коллективе;
4. Интересы, ценности, мотивы господствующие в коллективе.

47

Опишите блокирующую модель поведения в команде - конформизм

Конформист старается примыкать к господствующей группой норме. Он боится обратить на себя внимание, озвучив отличие от другого мнения или продемонстрировав отклоняющееся поведение. Чтобы чувствовать себя в безопасности, ему нужно согласие с группой. Не может сформулировать собственные идеи.

48

Опишите блокирующую модель поведения в команде- конкуренция

Конкурент хочет непременно быть лучшим. Только в сравнении с другими он может обрести свою значимость и получить признание. Все его действия связаны с целью – победа над конкурентом (оппонентом). Конкуренция в процессе командного развития создает страх и давление на членов команды.

49

Опишите место вербальных и невербальных средств общения в процессе передачи информации в коллективе

В общении необходимо использовать вербальные (словесные) символы и невербальные (жесты) при передаче информации своему собеседнику. Невозможно отобразить эмоциональный фон своей речи без применения жестов – подозрительности, нерешительности, впечатлительности. Помимо восприятия слов и понимания их содержания, информация подкрепляется жестами.

50

Раскройте понятие гендерных особенностей в деловой коммуникации

При любом изменении ситуации женщина осваивается быстрее, демонстрируя консервативную стратегию: стремление адаптироваться к изменяющимся условиям. Мужчина демонстрирует активную стратегию – воздействует на окружающую среду, обстоятельства, пытаясь их изменить в соответствии с планами. Мужчина общается для решения проблемы. Женщина для передачи информации.

51

Какие позитивные компоненты несет в себе конфликт

Конфликт помогает выявить проблему; стимулировать человека к выработке оптимального решения в критической ситуации; познать себя и оценить в процессе выработки решения в конфликтной ситуации; выступает катализатором для определения уровня сдержанности эмоций.

52

Опишите «Теорию черт» в концепции лидерства

Суть этой концепции заключалась в том, что человек может стать лидером при наличии набора био-социальных характеристик, которые являются врожденными, не подвержены изменениям и пригодны для многих ситуаций.

53

Опишите стили лидерства сформулированные К.Левиным, ставшие основой при изучении данного типа поведения

Левин выделил три стили лидерства, которые являются основой и традицией при рассмотрении данного вопроса.

1. Авторитарный – власть и ответственность в руках лидера, сдерживание инициативы подчиненных.
2. Демократический - делегирование полномочий, участие коллектива в принятии решений, инициативность поощряется.
3. Пассивный – снятие с лидера ответственности и отречение от власти в пользу группы. Возможность самоуправления. Группа может потерять тенденции к развитию без лидера.



54

Опишите Континуум лидерского поведения Танненбаума-Шмидта

В соответствии с данной моделью лидер выбирает один из семи возможных образцов поведения между демократической и авторитарной альтернативами в зависимости от трех факторов: самого лидера, его последователей и создавшейся ситуации.

55

Опишите модель ситуационного лидерства Фидлера

В модели ситуационного лидерства Фидлера главной проблемой было определение эффективности группы. В основе концепции лежат три ситуационные переменные: отношения лидер-последователь; структурированность работы и лидерская власть. Фидлер предлагает шкалу характеристик Наименее Предпочитаемого Работника (НПР), которая использовалась им при опросе лидеров, на основании ответов, он выделяет лидера с высоким НПР и лидера с низким НПР. Стиль лидерства носит преимущественно постоянный характер, и зависит от 17 мотивации лидера на работу или отношения. Он формулирует 8 типов ситуаций.

56

Опишите кратко Модель ситуационного лидерства Харсея и Бланшарда

Модель ситуационного лидерства Харсея и Бланшарда основывается на таком факторе ситуационной переменной, как зрелость последователей профессиональная и психологическая. Выделяется 4 стадии зрелости. Учитывая все многообразие складывающихся ситуаций, формулируется 4 стиля лидерства.

57

Опишите кратко Модель лидерства «путь – цель» Хауза и Митчелла

58

Модель лидерства «путь – цель» Хауза и Митчелла получила свое развитие в 70-е гг. XX в. В основе этой модели мотивационная теория ожиданий, в соответствии с ней определяется и суть эффективности лидера – эффективный лидер тот, кто помогает подчиненным идти к желанной цели. Выделяются ситуационные факторы: характеристики последователей, факторы организационной среды и характеристики системы власти.

Объясните, почему сотрудники организаций имеют власть над ее лидерами

Сотрудники организаций имеют власть над ее лидерами, так как последние зависят от них в таких вопросах, как:

- необходимая для принятия решений информация,
- неформальные контакты с людьми в других организациях, чье содействие необходимо для руководителя,
- экспертные знания, почерпнутые в общении с коллегами из других организаций;
- влияние, которое члены организации могут оказывать на своих коллег,
- способность сотрудников выполнять сложные (нестандартные) задания.

59

Виды власти рассматриваемые в командообразовании и управлении персоналом

Власть может проявляться в различных формах, пять из которых являются ключевыми:

- законная власть;
- власть, основанная на вознаграждении;
- власть, основанная на наказании;
- экспертная власть;
- харизматическая власть.

60

Опишите потребности А.Маслоу в пирамиде потребностей человека

В основании — физиология (утоление голода, жажды, и тому подобных лишений).

Ступенью выше разместилась потребность в безопасности, над ней —

потребность в привязанности и любви, а также в принадлежности какой-либо социальной группе.

Следующая ступень — потребность в уважении и одобрении, над которой Маслоу поставил познавательные потребности (жажда знаний, желание воспринимать как можно больше информации).

Далее следует потребность в эстетике (жажда гармонизировать жизнь, наполнить её красотой, искусством).

И наконец, последняя ступень пирамиды, наивысшая, — стремление к раскрытию внутреннего потенциала (она и есть самоактуализация). Важно заметить, что каждая из потребностей не обязательно должна быть утолена полностью — достаточно частичного насыщения для перехода на следующую ступень.

## ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1	Вид общения, при котором происходит обмен психологическими или физиологическими состояниями, эмоциями, чувствами, настроением
<input type="checkbox"/>	материальное
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>кондиционное</b>
<input type="checkbox"/>	мотивационное
<input type="checkbox"/>	когнитивное
2	Вид общения, при котором происходит передача партнеру по общению определенных установок, побуждений, готовности к чему-либо
<input type="checkbox"/>	материальное
<input type="checkbox"/>	кондиционное
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>мотивационное</b>
<input type="checkbox"/>	когнитивное
3	Невербальная коммуникация, рассматривающая пространственную организацию общения (дистанция, расположение к друг другу)
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>проксемика</b>
<input type="checkbox"/>	такесика
<input type="checkbox"/>	паралингвистика
<input type="checkbox"/>	экстралингвистика
<input type="checkbox"/>	Невербальная коммуникация, рассматривающая тактильную сторону

4	процесса общения (прикосновения, рукопожатия, поглаживания и т.п.)
	проксемика
	<b>такесика</b>
	паралингвистика
	экстралингвистика
5	Автор теории межличностного взаимодействия, описывающий желание человека уравновесить вознаграждение и затраты, чтобы его взаимодействие с окружающими было приятным и устойчивым.
	<b>Дж. Хоманс</b>
	З.Фрейд
	Э. Гофман
	Дж. Мид
6	Автор теории межличностного взаимодействия, описывающий общения как театральные представления, в которых участники общения ведут себя в соответствии с избранными ролями
	Дж. Хоманс
	З.Фрейд
	<b>Э. Гофман</b>
	Дж. Мид
7	Механизм познания субъекта общения или межличностной перцепции, путем уподобления себя ему
	<b>Идентификация</b>

<input type="checkbox"/>	Эмпатия
<input type="checkbox"/>	Рефлексия
<input type="checkbox"/>	Аттракция
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	8
<input type="checkbox"/>	Для дешифровки текста какой-либо национальной культуры необходимо знание
<input type="checkbox"/>	национальной картины мира данной культуры
<input type="checkbox"/>	<b>невербальных средств общения</b>
<input type="checkbox"/>	обрядов и традиций
<input type="checkbox"/>	<b>языка</b>
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	9
<input type="checkbox"/>	Схема общения определяется последовательностью действий
<input type="checkbox"/>	кодирование – декодирование – передача
<input type="checkbox"/>	<b>кодирование – передача – декодирование</b>
<input type="checkbox"/>	декодирование – передача - кодирование
<input type="checkbox"/>	Передача-кодирование-декодирование
<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	10
<input type="checkbox"/>	Направление межкультурной коммуникации, выявляющее ценностные установки и стереотипы, проявляющиеся в поведении людей
<input type="checkbox"/>	<b>Социология</b>
<input type="checkbox"/>	Психология
<input type="checkbox"/>	Лингвистика

	политология
11	Направление межкультурной коммуникации, интересующееся влиянием культурных различий на процессы интерпретации и категоризации, а также онтологией соответствующих поведенческих стереотипов
	Социология
	<b>Психология</b>
	Лингвистика
	политология
12	Направление межкультурной коммуникации, исследующее, что в языковом сообщении сигнализирует о наличии межкультурного взаимодействия
	Социология
	Психология
	<b>Лингвистика</b>
	политология
13	<b>Цели коммуникации</b>
	сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
	не допущение раскрытия принимаемых решений
	<b>обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом</b>
	средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю
	Для осуществления процесса коммуникации необходимо участие

- 14
- по крайней мере, двух сторон**
- хотя бы одной стороны
- более чем двух сторон
- Нет правильного варианта
- 15
- Символы в межкультурной коммуникации
- это условные знаки, обозначающие какие-то предметы, процессы, явления**
- это информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, идея
- это желание вступить в общение с другим человеком
- нет правильного ответа

### ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

- 16
- Основная идея учений Э.Холла отраженная в книге «Культура как коммуникации»
- Основную идея книги о связи культуры и коммуникации - необходимость обучения культуре общения с иными народами («если культура изучаема, то это означает, что ее можно преподавать»), т.е. первым предложил сделать изучение МКК не только предметом научных исследований, но и самостоятельной учебной дисциплиной. По мнению Холла, главная цель исследований МКК — изучение практических нужд представителей различных культур для их успешного общения друг с другом. Он впервые стал рассматривать общение как вид деятельности, поддающийся изучению, анализу, что позволило ему в дальнейшем развивать свою коммуникативную теорию «культурных моделей взаимодействия» .



17

Главная отличительная особенность процесса коммуникации

Главной отличительной особенностью процесса коммуникации является обязательное взаимопонимание партнеров. Без правильного восприятия, оценки и взаимопонимания весь процесс коммуникации теряет смысл. Для эффективной и успешной коммуникации с представителями других культур партнерам необходимы определенные знания, навыки и способности, которые формируют у них адекватное и верное взаимопонимание.

18

Опишите понятие перцептивная сторона общения

Процесс коммуникации начинается с наблюдения за партнером, его внешностью, голосом, особенностями поведения и т.д. Совокупность этих наблюдений составляет процесс восприятия, который в самом общем виде представляет собой отбор, организацию и интерпретацию чувственных данных. Эта исходная и обязательная составная часть коммуникации получила название перцептивной стороны общения.

19

Опишите понятие «первое впечатление»

Первое впечатление позволяет правильно и эффективно начать общение в конкретной ситуации. Процессы коммуникации осуществляются в определенном контексте, рамки которого определяют правила поведения и возможную интерпретацию происходящего. Факторами, формирующими контекст коммуникации, чаще всего выступают место и время встречи, намерения и цели участников, наличие или отсутствие посторонних лиц, внешний вид,

20

Опишите понятие «превосходства» в общении

В постоянном общении становится важным более глубокое и объективное восприятие партнера. В этой ситуации начинает действовать фактор «превосходства», в соответствии с которым происходит определение

статуса партнера по коммуникации. Исследования показывают, что для определения этого параметра коммуникации служат два источника информации: 1) одежда, включающая все атрибуты внешности человека, в том числе и знаки различия, очки, прическу, драгоценности и т.п.; 2) манера поведения (как сидит, ходит, разговаривает и смотрит человек во время общения).

21

Опишите понятие фактор «привлекательности» в общении

Знаки привлекательности следует искать не в разрезе глаз или цвете волос, а в социальном значении того или иного признака, который служит знаком привлекательности. У каждого народа существуют свои, отличающиеся друг от друга каноны красоты и одобряемые или не одобряемые обществом типы внешности.

22

Опишите понятие фактор «отношения к нам» в общении

Фактор отношения к нам проявляется при общении в чувствах симпатии или антипатии, в согласии или несогласии с нами. В практике общения существует большое количество косвенных признаков согласия. Это и определенное поведение — кивки, одобряющие и ободряющие улыбки в нужных местах, — и многие другие проявления, выражающие отношение человека к окружению. Главное в них — выражение согласия с нашей позицией, тогда выключается механизм восприятия по фактору отношения к нам.

23

Дайте определение понятию «поведение» в межкультурной коммуникации

Поведение — реакция человека на восприятие окружающего мира, которая культурно обусловлена. Каждая культура дает свое представление об окружающем мире, и лишь понимая представления других человек способен общаться с ними, понимать их и свое поведение.

24

Дайте определение понятию «культурная картина мира»

Культурная картина мира — совокупность рациональных знаний и представлений о ценностях, нормах, нравах, менталитете собственной культуры и культур других народов. Данные знания и представления придают культуре каждого народа самобытность, благодаря чему становится возможным отличить культуру одного народа от культуры другого

25

Раскройте понятие «социализация личности»

Социализация предполагает гармоничное вхождение индивида в социальную среду, усвоение им системы социокультурных норм, ценностей общества, позволяющих успешно существовать в качестве полноценного гражданина. В результате социализации индивид превращается в представителя определенного социума.

26

Раскройте понятие «культурные ценности»

Из всей системы ценностей человека и общества выделяется группа культурных ценностей, которая в свою очередь подразделяется на две основные группы.

1. Совокупность выдающихся произведений интеллектуального, художественного и религиозного творчества. Сюда включаются также выдающиеся архитектурные сооружения, уникальные произведения ремесла, археологические и этнографические раритеты.
2. Оправдавшие себя и доказавшие на практике свою эффективность принципы совместного сосуществования людей: нравы, обычаи, стереотипы сознания и поведения и т.п., которые ведут к интеграции общества, росту взаимопонимания между людьми, их комплиментарно, солидарности, взаимопомощи и т.д.

27

Нормы - регулирующие человеческое поведение, разделяют на следующие виды

В зависимости от способа, характера, цели и сферы применения, границ распространения, строгости исполнения все многообразие поведенческих норм разделилось на следующие виды:  
нравы;

обычай;  
традиция;  
обряд;  
закон.

28

Понятие «нравы» как регулятор человеческого поведения

Нравы были исторически одним из первых регуляторов человеческого поведения. Их предназначение — регулировать повседневное поведение людей и способы реализации продуктов культурной деятельности, а также давать оценку различным формам взаимоотношений людей. Из всего многообразия культурных норм нравы являются наиболее подвижными и динамичными, поскольку призваны регулировать текущие события и поступки.

29

Опишите понятие «обычай» как вид культурной нормы

Обычай является наиболее распространенным и влиятельным видом культурных норм, они представляют собой исторически сложившиеся формы социальной регуляции поведения и отношений людей, воспроизводящие образцы действий и предписывающие определенные правила для представителей одной культуры. Влияние обычаев распространяется, главным образом, на сферу частной жизни людей.

30

Раскройте понятие «право»- как часть культуры народа.

Неотъемлемой частью культуры любого народа является право, которое наряду с указанными видами культурных норм представляет собой систему обязательных правил поведения, санкционированных государством. Протообразом права были запреты (табу) в поведении древних людей. По своей сути право есть совместный договор людей о правилах поведения, которые обязательны для всех и исполнение которых контролируется государством

Раскройте понятие «культурная идентичность»

31

Культурная идентичность — самоотождествление индивида с какой-либо определенной культурой или культурной группой, с принятыми в них формами и нормами поведения, с культурной картиной мира, формирующими ценностное отношение человека к самому себе, другим людям, обществу и миру в целом

32

Опишите сходство и различия понятия «общение» и «коммуникация»

С одной стороны, слово «общение» также обозначает процесс обмена мыслями, информацией и эмоциональными переживаниями между людьми. В обоих случаях нет принципиальной разницы в содержании понятий «общение» и «коммуникация», поэтому они равноправны. С другой стороны, коммуникация является однонаправленным процессом: информация передается только в одну сторону. Общение, напротив, представляет собой субъект-субъектную связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений — есть собеседники, соучастники общего дела»

33

Опишите три взаимосвязанные стороны общения

Общение — категория более широкая, чем коммуникация, она предлагает выделять в структуре общения три взаимосвязанные стороны:

- 1) коммуникативную, т.е. собственно коммуникацию, которая заключается в обмене информацией между общающимися индивидами;
- 2) интерактивную, заключающуюся в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями;
- 3) перцептивную, представляющую собой процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания

34

Раскройте понятие коммуникация, коммуницировать

Коммуникация — это социально обусловленный процесс обмена

информацией различного характера и содержания, передаваемой при помощи различных средств и имеющий своей целью достижение взаимопонимания. «Коммуницировать» означает делать понятным для партнера по общению то, что ты хочешь передать, понимать друг друга, а не просто сообщать или состоять во взаимосвязи.

35

Опишите понятие «межкультурные отношения»

Отношения являются межкультурными, если участники процесса коммуникации не только прибегают к собственным традициям, обычаям, представлениям и способам поведения, но и одновременно знакомятся с чужими правилами и нормами повседневного общения. При этом в данном процессе выявляются и характерные, и незнакомые свойства других культур, тождество и инакомыслие, привычное и новое в отношениях, представлениях и чувствах, возникающих у партнеров по коммуникации.

36

Объясните понятие «межкультурная коммуникация»

МКК как совокупности разнообразных форм, отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам. В соответствии с этим предметом МКК являются контакты, взаимосвязи между отдельными представителями различных культур, а также группами, сообществами, принадлежащими к различным культурам и между самими различными культурами.

37

Опишите понятие «прямая коммуникация»

При прямой коммуникации информация адресована непосредственно от отправителя к получателю. Она может осуществляться как в устной, так и в письменной формах. При прямой коммуникации наибольший эффект достигается посредством устной речи, сочетающей в себе вербальные и невербальные средства.

38

Опишите понятие «косвенная коммуникация»

При косвенной коммуникации, которая носит преимущественно односторонний характер, информационными источниками являются произведения литературы и искусства, радиосообщения, телевизионные передачи, публикации в газетах и журналах и т.п.

39

Опишите понятие «неопосредованное и опосредованное» коммуникация

Непосредственная и опосредованная формы коммуникации различаются наличием или отсутствием промежуточного звена, выступающего в роли посредника между партнерами. В качестве посредника может выступать человек или техническое средство. Коммуникация, опосредованная техническими средствами, может оставаться прямой (разговор по телефону, переписка по электронной почте). При этом только сокращается возможность использования невербальных средств.

40

Опишите понятие «внутреннего контекста коммуникации»

В качестве внутреннего контекста выступает совокупность фоновых знаний, ценностные установки, культурная идентичность и индивидуальные особенности индивида. Сюда же может быть отнесен настрой, с которым коммуникант вступает в общение и который составляет психологическую атмосферу коммуникации

41

Опишите понятие «внешнего контекста коммуникации»

Внешний контекст коммуникации составляют время, сфера и условия общения. Для МКК важным обстоятельством является место проведения коммуникации, которое определяет фон коммуникативного процесса. Коммуникант, находящийся на своей территории, чувствует себя более комфортно, чем иностранец, и лучше ориентируется в пространстве собственной культуры

В теории Хофштеде выделена индивидуалистическая культура, опишите ее

42

Индивидуалистской может быть названа культура, в которой индивидуальные цели ее членов более важны, чем цели групповые. Индивидуализм присущ обществам со свободной (нежесткой) социальной структурой, в которых каждый должен заботиться о себе и своей семье. Отношения между людьми здесь зависят от индивидуальных интересов и притязаний их участников и поэтому изменяются по мере изменения интересов и притязаний.

43

В теории Хофштеде выделена коллективистская культура, опишите ее

Коллективистская культура, напротив, характеризуется доминированием групповых целей над индивидуальными. Коллективизм присущ обществам с жесткой (строгой) социальной структурой, четким разделением на социальные группы, внутри которых каждому индивиду гарантированы забота и внимание остальных в обмен на безоговорочную лояльность группе.

44

Сформулируйте цель теории культурной грамотности Э.Хирша

Главной целью этой теории является формирование необходимых навыков и знаний носителей английского языка для адекватной коммуникации с носителями других языков и культур. По мнению создателя теории, для успешного владения языком необходимо глубокое знание различных культурных символов соответствующей национальной культуры.

45

Опишите значение «языка» в культуре любого народа

Значение языка в культуре любого народа трудно переоценить. Каждая наука в этой оценке обычно делает свой акцент. В культурологической литературе значение языка чаще всего сводится к следующим оценкам: язык — зеркало культуры, в котором отражается не только реальный, окружающий человека мир, но и менталитет народа, его национальный характер, традиции, обычаи, мораль, система норм и ценностей, картина мира;



язык — кладовая, копилка культуры, так как все знания, умения, материальные и духовные ценности, накопленные тем или иным народом, хранятся в его языковой системе: фольклоре, книгах, в устной и письменной речи;  
язык способствует идентификации объектов окружающего мира, их классификации и упорядочению сведений о нем;  
облегчает адаптацию человека в условиях окружающей среды;  
способствует организации и координации человеческой деятельности.

46

Раскройте понятие языковая картина мира

Путь от реального мира к понятию и выражению этого понятия в слове различен у разных народов и детерминирован различными природными, климатическими условиями, а также различным социальным окружением. В силу этих обстоятельств у каждого народа своя история, своя культурная и языковая картина мира. При этом культурная картина мира всегда богаче, чем языковая, но именно в языке культурная картина мира реализуется, вербализируется, хранится и передается из поколения в поколение. В этом процессе слова представляют собой не просто названия предметов и явлений, а кусочек реальности, пропущенный через призму культуры мира.

47

Опишите понятие языковая личность в межкультурной коммуникации

Основным субъектом языковой картины мира является языковая личность, которая в МКК рассматривается как специфический тип коммуниканта, обладающего культурной идентичностью, придерживающегося языковых, поведенческих и коммуникативных норм своей культуры и способного к эффективному межкультурному взаимодействию.

48

Опишите понятие стереотипов в межкультурной коммуникации

Рассматривая механизм восприятия культурных ценностей в процессе МКК, следует иметь в виду, что восприятие людьми друг друга сопровождается сложными, исторически сложившимися психологическими представлениями одного народа о другом. Такого рода представления получили название стереотипов.

49

Опишите механизм формирования стереотипов СМИ

Механизм формирования стереотипов средствами массовой информации, выделим причины их влияния на общественное мнение.

1. Для многих людей средства массовой информации являются источником авторитетного мнения, которое не переоценивается критически. Это происходит в случае, если индивид не обладает достаточными знаниями для формирования собственного мнения или установки.
2. Большое значение имеет статус источника информации.
3. Роль средств массовой информации заключается также и в способности «снять ответственность» за принятое решение.

50

Раскройте понятие ассимиляция в ММК

Ассимиляция — форма аккультурации, при которой человек полностью принимает ценности и нормы иной культуры, отказываясь при этом от своих норм и ценностей.

51

Раскройте понятие сепарация в ММК

Сепарация — отрицание чужой культуры при сохранении идентификации со своей. В этом случае представители недоминантной группы предпочитают большую или меньшую степень изоляции от доминантной культуры. Если на такой изоляции настаивают представители господствующей культуры, это называется сегрегацией.

52

Раскройте понятие маргинализация в ММК

Маргинализация означает, с одной стороны, потерю идентичности с собственной культурой, с другой — отсутствие идентификации с культурой большинства. Эта ситуация возникает из-за невозможности поддерживать собственную идентичность (обычно в силу каких-то

внешних причин) и отсутствия интереса к получению новой идентичности (возможно, из-за дискриминации или сегрегации со стороны этой культуры).

53

Раскройте понятие интеграция в ММК

Интеграция представляет собой идентификацию как со старой, так и с новой культурой.

54

Раскройте понятие «культурного шока» в ММК

Термин «культурный шок» был введен в научный оборот американским исследователем К. Обергом в 1960 г., когда он в одной из своих работ отметил, что вхождение в новую культуру сопровождается целым рядом неприятных ощущений<sup>1</sup>. Сегодня считается, что опыт восприятия новой культуры является неприятным или шоковым, с одной стороны, потому что он неожидан, а с другой — потому что он может привести к негативной оценке собственной культуры.

55

Перечислите универсальный набор личностных характеристик, которыми должен обладать человек, готовящийся к жизни в чужой стране с чужой культурой

Учеными был выделен некий универсальный набор личностных характеристик, которыми должен обладать человек, готовящийся к жизни в чужой стране с чужой культурой:

- профессиональная компетентность;
- высокая самооценка; я общительность;
- экстравертность;
- открытость для разных взглядов;
- интерес к окружающим людям; а склонность к сотрудничеству;
- терпимость к неопределенности;
- внутренний самоконтроль;
- смелость и настойчивость;
- эмпатия.

56

Раскройте понятие «социальные причины конфликта»

57	<p>К социальным причинам возникновения конфликтов относят сильно выраженное соперничество, недостаточное признание способностей, недостаточную поддержку или готовность к компромиссам, противоречащие цели и средства для их достижения.</p> <p>Раскройте понятие «организационные причины конфликта»</p>
	<p>К организационным причинам конфликтов относят перегрузку работой, неточные инструкции, неясные компетенции или ответственность, противоречащие друг другу цели, постоянные изменения правил и предписаний для отдельных участников коммуникации, глубокие изменения или реструктуризацию укоренившихся позиций и ролей.</p>
58	<p>Раскройте стиль поведения в конфликтной ситуации «Соревнование»</p>
	<p>Соревнование («прав тот, кто сильнее») — активный, не стремящийся к сотрудничеству стиль. Эта манера поведения необходима в такой ситуации, когда одна из сторон с большим рвением добивается своих целей и стремится действовать в своих интересах, независимо от того, какое воздействие это оказывает на других. Подобный способ разрешения конфликта, сопровождаемый созданием ситуации «победа — поражение», использованием соперничества и игры с позиции силы для достижения своих целей, сводится к подчинению одной стороны другой.</p>
59	<p>Раскройте стиль поведения в конфликтной ситуации «Сотрудничество»</p>
	<p>Сотрудничество («давайте решим это вместе») — активный, стремящийся к сотрудничеству стиль. В данной ситуации обе стороны конфликта стремятся к достижению своих целей. Подобная манера поведения характеризуется стремлением решить проблему, выяснить разногласия, обменяться информацией, видеть в конфликте стимул к конструктивным решениям, выходящим за рамки данной конфликтной ситуации. Поскольку выходом из конфликта считается нахождение решения, выгодного обеим сторонам, такая стратегия часто называется подходом «победа — победа»</p>
60	<p>Раскройте стиль поведения в конфликтной ситуации «Уступчивость»</p>

---

Уступчивость («только после вас») — пассивный, стремящийся к сотрудничеству стиль. В отдельных случаях одна из сторон конфликта может попытаться умиротворить другую сторону и поставить ее интересы выше собственных. Подобное стремление успокоить другого предполагает уступчивость, подчинение и податливость.

Код и наименование компетенции

УК-6  
Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

### ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1	Целенаправленное и последовательное использование испытанных практических методов работы в повседневной деятельности, для того чтобы оптимально и со смыслом использовать свое время
	организация рабочего места
	информационное обеспечение системы управления
	<b>самоменеджмент</b>
	тайм-менеджмент
2	Возможность человека выполнять целесообразную деятельность на заданном уровне эффективности в течение определенного времени — это
	<b>работоспособность</b>
	интеллект
	инициативность
	организованность
3	Уровень профессиональной подготовленности к выполнению определенного вида работы
	<b>квалификация</b>
	репутация
	компетентность
	подготовленность

4	Способность человека не останавливаться на половине достигнутого, преодолевать любые трудности, быстро и оперативно реагировать на те или иные ситуации, — это его
---	--

	<b>целеустремленность</b>
--	---------------------------

	трудолюбие
--	------------

	напористость
--	--------------

	интеллектуальность
--	--------------------

5	Качества специалиста, которые подразумевают проявление достаточно сильного и глубокого интереса к своему делу, без которого невозможен творческий подход к решаемым проблемам
---	---

	целеустремленность
--	--------------------

	упорство в работе
--	-------------------

	<b>трудолюбие</b>
--	-------------------

	дисциплинированность
--	----------------------

6	Определенная целевая установка, учитывающая прошлый опыт работы фирмы, развивающая и углубляющая основные направления работы персонала по выполнению миссии организации
---	---

	<b>Целенаправленность</b>
--	---------------------------

	Инициативность
--	----------------

	Работоспособность
--	-------------------

	Развитость
--	------------

	Отрывистое, короткое распоряжение, сделанное самому себе
--	--

7	
	<b>Самоприказ</b>
	Самоконтроль
	Самовнушение
	Самосозерцание
8	Владение знаниями, позволяющими судить о чем-либо, высказывать веское, авторитетное мнение
	<b>компетентность</b>
	авторитетность
	организованность
	<b>интеллектуальность</b>
9	Качества менеджера, которые подразумевают отсутствие страха при решении поставленных задач, новизну и оригинальность, новаторство в постановке проблем и предложенных путях их решения
	<b>решительность</b>
	инициативность
	<b>целеустремленность</b>
	рискованность
10	Качества менеджера, которые подразумевают проявление достаточно сильного и глубокого интереса к своему делу, без которого невозможен творческий подход к решаемым проблемам
	<b>трудолюбие</b>
	организованность



	заинтересованность
	инновационность
11	Качества, которые выражают сознательную саморегуляцию менеджера своей деятельности и поведения, обеспечивающую преодоление трудностей при достижении цели
	<b>ВОЛЯ</b>
	целеустремленность
	организованность
	дисциплинированность
12	Комплекс мероприятий по оснащению рабочего места средствами и предметами труда и их функциональному размещению
	<b>Организация рабочего места</b>
	Организация рабочего пространства
	Организация офиса
	эргономика
13	Последовательное и целенаправленное применение испытанных наукой и практикой методов и приемов менеджмента в повседневной жизнедеятельности для того, чтобы наилучшим образом использовать свое время и собственные способности, сознательно управлять течением своей жизни, умело преодолевать внешние обстоятельства как на работе, так и в личной жизни
	<b>Персональный менеджмент</b>
	самоменеджмент
	Тайм-менджмент
	аутотрейнинг

14	Проективная временная последовательность достижения человеком индивидуально избранных жизненных целей, формирующаяся под воздействием общества и его институтов, а также в результате проявления совокупности личных установок и мотиваций индивида
----	---

	<b>Жизненный план</b>
--	-----------------------

	Планирование жизненных потребностей
--	-------------------------------------

	Проектирование жизненных установок
--	------------------------------------

	Целеполагание жизнедеятельности
--	---------------------------------

15	Целостный, качественно определенный образ данного объекта, устойчиво живущий и воспроизводящийся в массовом и/или индивидуальном сознании
----	---

	<b>имидж</b>
--	--------------

	Дресс-код
--	-----------

	Визуализация образа
--	---------------------

	самоидентификация
--	-------------------

### ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

16	Технологии формируют знания о развитии и совершенствовании организации жизнедеятельности человека
----	---

	Технологии тайм-менеджмента, самоменеджмента, персонального менеджмента – часть менеджмента, науки о развитии деловых и профессиональных качеств человека.
--	--

17	Опишите критерий модели качеств специалиста «Умение управлять собой» - Формирования жизненных целей
----	---

	<i>Способность познать самого себя. От умения индивида выявить свои наклонности и способности, четко определить свое жизненное и</i>
--	--

профессиональное предназначение зависит его дальнейшая жизнь. Данное качество необходимо для правильного формирования жизненных целей.

*Умение формулировать свои жизненные цели.*

Постановка жизненных целей означает сознательное осуществление своих действий в соответствии с индивидуальными ценностями. Умение определять цели предопределяет выражение в виде четких формулировок явных и скрытых потребностей и интересов.

*Умение принимать решенияю*

Принятие решений предполагает выбор первоочередных задач и дел.

*Умение планировать свою карьеру* .Для достижения индивидуальных жизненных целей в профессиональной сфере необходимо уметь составлять «План карьеры», в котором указываются основные цели, задачи, сроки их реализации.

18

Опишите критерий модели качеств специалиста «Умение управлять собой»  
- личная организованность

*Умение ценить и эффективно использовать время.* Каждый здравомыслящий человек понимает, что время жизни, отпущенное нам, ограничено, однако многие стараются не думать об этом. В связи с этим полезно помнить ряд правил при составлении бюджета своего времени.

*Умение сосредоточиться на главном.* Необходимо уметь выявлять наиболее значимые текущие и перспективные проблемы, требующие эффективного решения.

*Умение все делать по порядку.* Не следует стараться «перепрыгивать» какие-то ступени в уже запланированных делах, «подстегивать» время, а необходимо стремиться переходить от простого к сложному.

*Умение не упускать из виду мелочи.* Многие люди не уделяют мелочам должного внимания, считая, что исполнение мелочей только крадет время. На самом же деле любая незаконченность, пусть даже в мелочах, больно бьет по престижу руководителя, представляя его с невыгодной стороны и, в конечном счете, отнимает столь дефицитное время.

*Умение учитывать и анализировать затраты времени.* Менеджер должен знать, на что расходуется бюджет его рабочего и вне рабочего времени. Для этого необходимо уметь применять методы учета и контроля использования времени.

19

Опишите критерий модели качеств специалиста «Умение управлять собой»  
- самодисциплина

*Обязательность, способность и умение держать слово. Качество*

индивида, проявляющееся в безусловном выполнении своих обязанностей, как предписываемых ему официально, так и диктуемых ему чувством долга, моральными принципами, а также в готовности оказать помощь, содействие.

Формированию этих качеств способствует также готовность, при необходимости, временно отказаться от выполнения личных дел с целью выполнить данное обещание.

*Пунктуальность, точность исполнения.* Трудно представить себе современного преуспевающего менеджера, попирающего такие ценности в деловом мире, как обязательность, точность в выполнении данных кому-либо обещаний, аккуратность в исполнении чего-либо.

*Собранность, умение не разбрасываться.* Чтобы добиться успеха, нужно уметь управлять самим собой, не браться за новое дело, пока не закончено предыдущее.

*Наличие чувства ответственности.* Прежде всего, это внутреннее чувство ответственности за порученное дело, понимание необходимости, общественной полезности и четкое выполнение своих обязанностей, подкрепляемое внутренними моральными принципами.

*Умение отказаться от удовольствий ради главного.* Предполагает тщательное планирование личных дел. Не стоит забывать старую поговорку: «Делу время, потехе – час».

20

Опишите критерий модели качеств специалиста «Умение управлять собой» - знание техник личной работы

Содержание критерия – знание правил и приемов организации личной работы и умение ими пользоваться.

Умение организовать рабочее место.

Умение пользоваться организационной и вычислительной техникой.

Умение составлять документы.

Умение говорить по телефону.

Умение планировать свои дела.

Знание методов рационализации личного труда.

Умение пользоваться записной книжкой.

Умение менять род занятий.

Знание технологии коммуникаций.

Умение найти и получить работу.

Умение адаптироваться в коллективе.

Умение взаимодействовать с секретарем.

Умение делегировать полномочия.

21

Опишите критерий модели качеств специалиста «Умение управлять собой» - способность делать себя здоровым

Каждый человек должен научиться обращаться с самим собой, как с уникальным ресурсом, с тем чтобы поддерживать свою производительность на должном уровне. Нельзя рисковать своим здоровьем, позволяя проблемам поглощать свою энергию.

Здоровый образ жизни для поддержания хорошей физической формы оправдывает себя в любом случае. Для того чтобы быть здоровым, особых рецептов не требуется. Прежде всего, нужно уделить внимание ряду факторов.

Физическая нагрузка, сон, здоровое питание, правильное дыхание, закаливание тренировки.

22

Опишите критерий модели качеств специалиста «Умение управлять собой» - эмоционально-волевой потенциал

Содержание критерия – способность управлять своей волей, воспитывать в себе оптимизм и жизнерадостность.

В условиях рыночной экономики управление трудовым коллективом представляет сложный процесс, требующий ответственности и большой творческой отдачи от руководителей. Поэтому особое значение приобретают следующие качества руководителя.

*Волевые качества* менеджера. Выражают его сознательную саморегуляцию своей деятельности и поведения, обеспечивающую преодоление трудностей при достижении цели.

*Трудолюбие*. Подразумевает проявление большого интереса к своему делу. Без этого невозможен творческий подход к решаемым вопросам.

*Упорство в работе*. Быть настойчивым в достижении поставленных целей – составная часть эмоционально-волевого потенциала.

*Целеустремленность*. Каждый честолюбивый человек ставит перед собой те или иные цели или задачи, и целеустремленность подразумевает способность твердо идти к поставленной цели, постоянно думать о перспективах трудового коллектива.

23

Опишите критерий модели качеств специалиста «Умение управлять собой» - самоконтроль своей жизнедеятельности

Содержанием критерия является способность контролировать процессы своей деятельности и ее результаты.

К первичным качествам данного блока следует отнести следующие.

*Знание функций самоконтроля*. Предполагает хорошую информированность о функциях и механизме контроля за осуществлением

этих функций.

*Контроль процессов.* Основной задачей в личной работе менеджера является контроль за ходом выполнения собственных дел.

*Контроль времени.* Данное качество предполагает постоянный процесс контроля использования собственного времени.

*Контроль результатов.* Подразумевает сравнение фактических результатов с запланированными.

*Самоконтроль дня.* Менеджер должен уметь контролировать выполнение текущих дел, применяя для этого письменную фиксацию выполненного.

*Умение создавать и контролировать собственный имидж.*

24

Раскройте значение «управление личной карьерой»

Карьера – это субъективно осознанные собственные представления работника о своем трудовом будущем, ожидаемые пути самовыражения и удовлетворения трудом. Это поступательное продвижение по служебной лестнице, изменение навыков, способностей, квалификационных возможностей и размеров вознаграждения, связанных с деятельностью работника. Постановка и определение жизненных целей означает взгляд в будущее, ориентацию и концентрацию наших сил и активности на том, что должно быть достигнуто. Человек, ясно видящий свою цель, наверняка достигнет ее, приложив определенные усилия и выработанные способности.

25

Раскройте понятие «определение жизненных целей»

Постановка жизненных целей требует выражения в виде четких намерений и в точных формулировках явных и скрытых потребностей, интересов, желаний и задач, а также сориентированности наших действий и поступков на эти цели и их выполнение.

26

Опишите типичные ошибки специалиста при планировании рабочего дня

- перенос принятия решения проблемы на завтра;

- выполнение работы не до конца;
- стремление сделать все сразу;
- стремление сделать все самому;
- неумение правильно разграничить функции между подчиненными;
- желание в случае неудачи переложить вину на подчиненных;
- полное пренебрежение вопросами организации и планирования личной работы;
- руководитель считает, что эффективная организация его личного времени в принципе невозможна.

27

Приведите факторы, определяющие (изменяющие) приоритеты в жизни человека

Карьера, здоровье, семья, возраст, досуг

28

Опишите метод принятия решений по приоритетам: «принцип Парето»

Принцип Парето сформулирован так: примерно 20% усилий и времени достаточно, чтобы получить 80% результата. Представьте, что вы ищете ответы на интересующие вас вопросы в книге. Согласно рассматриваемому принципу, 80% нужной вам информации вы найдете в 20% объема текста. Если вы точно знаете, что именно вас интересует, вы сможете быстро пролистать книгу и внимательно прочитать только отдельные страницы. Таким образом, вы сэкономите 80% своего времени.

29

Опишите метод принятия решений по приоритетам: Матрица Эйзенхаура

Согласно данной методике все дела делятся на 4 типа приоритетности: А - и важные, и срочные; В - важные, но несрочные; С - неважные, но срочные; D - неважные и несрочные.

Опишите метод принятия решений по приоритетам: Интеллект - карта

30

Это очень красивый инструмент для решения таких задач, как проведение презентаций, принятие решений, планирование своего времени, запоминание больших объемов информации, проведение мозговых штурмов, самоанализ, разработка сложных проектов, собственное обучение, развитие и т.д

31

Опишите метод принятия решений по приоритетам: Пирамида Франклина

Это готовая система планирования, которая помогает правильно распорядиться своим временем и достичь поставленных целей.

**Первый уровень, фундамент** – жизненные ценности..  
[Примеры: власть, успех, семья, карьера, общение...]

**Второй уровень** – глобальные цели, которые строятся на ваших жизненных ценностях.

**Генеральный план достижения целей** – третий уровень. Отметьте основные вехи, как вы будете идти к цели, составьте общую схему.

**Четвертый уровень** – планы на 3-5 лет. Разбейте генеральный план на временные отрезки и пропишите действия, которые приведут вас к результату этой пятилетки, а значит, к преодолению очередной вехи генерального плана.

**Краткосрочный план** – составляйте план действий на срок от недели, месяца и до года. Пропишите конкретные действия и результаты в этот период

**План на день:** в соответствии с краткосрочным планом на неделю вы составляете список дел на один свой день, разбиваете большой план на несколько маленьких действий.

32

Опишите метод принятия решений по приоритетам: ABC анализ

Согласно данному методу все задачи согласно важности, можно разделить на А, В и С. А- задачи - это наиболее важные дела выполнение которых отнимает всего 10% времени. Значимость А-задач в итоговом результате составляет порядка 70%, т. е. начинать реализацию планов стоит



именно с них. В-задачи — это задачи средней важности, их вклад в итоговый результат составляет 20% и времени на их выполнение уходит столько же (20%). С-задачи — это наименее важные дела, отнимающие 70% времени и приносящие только 10% результата. При сильной загруженности от их выполнения стоит отказаться.

33

Раскройте понятие поглотители времени, перечислите их

Хронофаги.

1. Нечеткая постановка цели.
2. Отсутствие приоритетов в делах.
3. Попытки слишком много сделать за один раз.
4. Отсутствие представления о предстоящих задачах.
5. Неправильное планирование дня.
6. Заваленный письменный стол.
7. Интернет, компьютерные игры, чаты, форумы и т.д

34

Раскройте понятие хронометраж, какие задачи помогает решить хронометраж

*Хронометраж* – учет расходов личного времени путем простой письменной фиксации, дающий материал для анализа и принятия решений и являющийся инструментом повышения эффективности мышления.

Хронометраж – это «фотография» рабочего дня, полностью отражающая все расходы времени на различные виды деятельности.

Хронометраж помогает решить следующие задачи:

- определить, на что тратится время;
- изыскать первые резервы времени;
- выработать чувство эффективности, чувство времени.

35

Дайте характеристику понятию профессиональная карьера

*Профессиональная карьера* характеризуется тем, что конкретный сотрудник в процессе своей профессиональной деятельности проходит различные стадии развития: обучение, поступление на работу, профессиональный рост, поддержка индивидуальных способностей, наконец уход на пенсию. Эти стадии конкретный работник может пройти

последовательно в разных организациях.

36

Раскройте направления внутриорганизационная карьера

*Вертикальное* направление карьеры - это подъем на более высокую ступень структурной иерархии;

*Горизонтальное* – это перемещение в другую функциональную область деятельности, либо выполнение определенной служебной роли на ступени, не имеющей жесткого формального закрепления в организационной структуре. К горизонтальной карьере можно отнести также расширение или усложнение задач в рамках занимаемой ступени;

*Центростремительное* – данное направление наименее очевидно, хотя во многих случаях является весьма привлекательным для сотрудников. Под центростремительной карьерой понимается движение к ядру , руководству организации

37

Дайте характеристику понятию карьерограмма

**Карьерограмма** - это документ, в котором в наглядной (графической) форме представлен оптимальный карьерный путь к должностям высшего звена управления, а также другим ключевым должностям организации или предприятия.

Карьерограмма обычно охватывает временной *период в 10 лет и более*.

Карьерограммы обычно разрабатываются для должностей руководителей высшего звена. Карьерограмма может представлять не один, а несколько путей достижения предполагаемой должности.

Разработка карьерограмм требует серьезной аналитической и исследовательской деятельности, предполагающей изучение трудовых биографий успешных руководителей, опросы экспертов. Карьерограммы разрабатываются не только на основании изучения прошлого опыта, но и с учетом перспектив развития организации.

38

Сформулируйте 5 СТАДИЙ ПЛАНИРОВАНИЯ ДНЯ (Метод «Альпы»)

1. Составление заданий
2. Оценка длительности работ
3. Резервирование времени (60:40)
4. Принятие решений по приоритетам и перепоручению дел
5. Контроль (учет несделанного)

39

Опишите преимущества постановки жизненных целей

Выбор карьеры становится осознанным  
Можно убедиться в правильности избранного жизненного пути  
Можно лучше оценивать целесообразность собственных действий  
Можно убеждать окружающих в верности вашей точки зрения  
Придаст вам дополнительные силы  
Вызывает чувство порядка и спокойной уверенности  
Появится реальная возможность достижения успеха в жизни  
Можно концентрировать силы на ключевых направлениях

40

Перечислите характеристики жизненных целей

Точность определения цели. Приводит к получению конкретного результата. Возможность измерения цели. Предполагает возможность использования цифр и других общепринятых стандартов, позволяющих четко сопоставить то, что было до реализации цели и после нее.  
Достижимость цели. Как добиться данной цели? Если Вы имеете небольшой опыт или низкую квалификацию, то следует подумать о том, как это изменить. Реалистичность цели. Помните о том, что для достижения цели понадобится не один вечер.  
Наличие временных параметров. Точно определите, на какой срок рассчитана Ваша цель.

41

Перечислите типичные ошибки при формировании целей

1. Недостаток реализма
2. Неопределенные временные рамки
3. Отсутствие измеримости
4. Неэффективность
5. Недостаток коллективной заинтересованности

6. Конфликты
7. Недостаточная информированность
8. Использование в качестве наказания
9. Слабая аналитическая работа

42

Опишите личные особенности которые необходимо учитывать при планировании личной карьеры

Профессиональные склонности (типы личности): человек-природа, человек-техника, человек- знаковая система, человек-художественный образ, человек-человек  
Способности и опыт (практические навыки)  
Черты характера: уверенность в себе, общительность, способность к самоуправлению, уравновешенность, реализм, мышление, воображение, способность к риску и др.  
Образование (реальные возможности)  
Происхождение  
Социально-демографические: пол, возраст, отношение к семье

43

Перечислите средства саморекламы и личностной оценки

Краткое резюме (описание трудовой деятельности)  
Анкеты  
Письменные тесты  
Медицинские заключения

44

Рассмотрите типичные задачи самооценки при адаптационном процессе на новом рабочем месте:

1. Оценить свое соответствие работе
2. Выявить свою пригодность для новой работы
3. Определить причины неудач и сбоев на новой работе
4. Выявить причины изменения собственного стиля работы
5. Определить уровень своих притязаний
6. Выбрать рациональные приемы работы
7. Разработать программу личной переподготовки

Перечислите качества профессионала способствуют эффективному

45

достижению целей?

1. Имейте глубокие специальные знания и навыки в своей предметной области.
2. Владейте информацией, умеете ее собирать, структурировать и правильно использовать.
3. Знайте своих коллег, организуйте свою коммуникационную сеть, то есть завоевывайте себе соответствующую репутацию, поддерживайте отношения с коллегами.
4. Владейте основами менеджмента и персонального менеджмента, то есть умеете организовать работу других и свой личный труд
5. Владейте искусством делового общения, хорошо знаете, особенности и правила этикета в своей профессиональной среде.

46

Опишите рекомендации по Д.Карнеги по расположению к себе людей

1. Искренне интересуйтесь другими людьми.
2. Чаще улыбайтесь.
3. Помните, что каждому приятно слышать свое имя.
4. Будьте хорошим слушателем.
5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.
6. Искренне показывайте собеседнику признание его значительности.

47

Перечислите элементы понятия авторитет специалиста?

Знание, ум, доверие к людям, высокие личные качества

48

Перечислите факторы влияют на имидж специалиста

ИМИДЖ – комплекс внешних и внутренних качеств человека, ставших достоянием общественности. Факторы, влияющие на имидж менеджера:

1. харизматическая черта личности;
2. флюидное излучение;
- 3.самопрезентация

49

Приведите примеры рационализации личного труда специалиста

1. Работа с текстом
2. Тренировка памяти
3. Записные книжки руководителя
4. Умение слушать собеседника, разговор по телефону

50

Перечислите основные правила эффективного чтения

Связывайте читаемое с имеющимся запасом знаний  
Читайте систематически  
Читайте вдумчиво  
Подразделяйте прочитанное на важное и маловажное и усваивайте только важное  
Развивайте в себе внимание  
Читайте с карандашом

51

Приведите приемы эффективного слушания собеседника

1. Направляйте свое внимание на собеседника;
2. Следите за невербальными знаками;
3. Откладывайте свои суждения;
4. Не позволяйте себе перебивать собеседника;
5. Проверяйте свое понимание;
6. Выявляйте логику высказываний;
7. Предоставляйте собеседнику свою поддержку

52

Опишите примерную структуру телефонного разговора

- Взаимные представления;
- Введение собеседника в курс дела;
- Обсуждение ситуации (проблемы);
- Заключение (завершение разговора).

53

Перечислите этапы подготовки к совещанию

1. Определение цели совещания
2. Выработка повестки дня
3. Определение состава участников
4. Выбор дня, времени и места проведения совещания
5. Подготовка ключевого доклада

54

Перечислите основные этапы проведения совещания

- Начало совещания
- Продолжительность совещания
- Регламент совещания
- Создание деловой психологической обстановки

55

Дайте рекомендации по созданию деловой психологической обстановки

- Не уходить от главной проблемы;
- Доброжелательный тон председателя;
- Избегать категоричности суждений;
- Не внушать чувства стеснения, располагать к разговору, избегать чрезмерной официальности;
- Не навязывать заранее свою позицию, излагать её после дискуссии;
- Использовать иллюстрации, мультимедийные презентации, слайды.

56

Перечислите преимущества личной организации специалиста

1. Выполнение работы с меньшими затратами.
2. Лучшая организация труда.
3. Лучшие результаты труда.
4. Меньше спешки и стресса.
5. Больше удовлетворения от работы.
6. Большая мотивация труда.
7. Рост квалификации.

8. Меньшая загруженность работой.
9. Меньше ошибок при выполнении своих функций.
10. Достижение профессиональных и жизненных целей кратчайшим путем

57

Преимущества планирования в письменной форме

- Письменные планы дня обеспечивают разгрузку памяти
- Письменно фиксируемый план имеет психологический эффект самомотивации к работе.
- Мы меньше отвлекаемся и больше побуждаемся заниматься только намеченными задачами.
- Благодаря контролю результатов дня у нас «не теряются» несделанные дела (переносятся на следующий день).
- Лучше оценивается потребность во времени и «помехи» можно более реалистично планировать резервное время.
- Последовательное планирование дня обуславливает совершенствование личной методики работы.
- Легче противодействовать «помехам» внутреннего или внешнего порядка

58

Дайте определение персонального менеджмента

это целенаправленное и последовательное применение испытанных наукой и практикой методов и приемов менеджмента в повседневной жизнедеятельности для того, чтобы наилучшим образом использовать свое время и собственные способности, сознательно управлять течением своей жизни, достигать профессиональных и жизненных целей кратчайшим путем

59

Перечислите правила личной организации и самодисциплины

1. Точно определите свою цель
2. Составьте план достижения цели
3. Сосредоточьтесь на главном
4. Придумывайте себе стимулы
5. Установите твердые сроки
6. Научитесь быть решительным
7. Научитесь говорить "нет"
8. Не увязайте в телефонных разговорах
9. Приобретайте привычку к записной книжке



10. Ликвидируйте досадные помехи
11. Учитесь слушать

60

Раскройте понятие учет затрат рабочего времени, основные параметры

1. Для планирования недостаточно иметь перечень выполняемых работ. Необходимо знать их фактическую продолжительность. На ее основе можно устанавливать сроки начала и окончания работ.
2. Для того чтобы все знать, необходимо наблюдать за рабочим днем, учитывая свое рабочее время. В противном случае составляемые нами планы оказываются нереальными, оторванными от жизни, они могут лишь вызвать отрицательное отношение к самой идее планировать свое рабочее время.
3. Важно отмечать, завершена ли работа. Если завершена, то затраченное на нее время может уже служить ориентировочной нормой на будущее.