



Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«Саратовский государственный медицинский
университет имени В. И. Разумовского»**
Министерства здравоохранения Российской Федерации

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы управления
здоровьем, клинической психологии и
сестринского образования

О.Ю. Алешкина

« 26 » апреля 20 24 г

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Дисциплина:	<u>Организационная психология</u> (наименование дисциплины)
Специальность:	<u>37.05.01 Клиническая психология</u> (код и наименование специальности)
Квалификация:	<u>Клинический психолог</u> (квалификация (степень) выпускника)

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции (или ее части)
1	2
Администрирование (организация и управление)	ОПК-7. Способен выполнять основные функции управления психологической практикой, разрабатывать и реализовывать психологические программы подбора персонала в соответствии с требованиями профессии, психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента, осуществлять управление коммуникациями и контролировать результаты работы
ИОПК-7.1. Знает психологические аспекты администрирования (организация и управление персоналом) ИОПК-7.2. Умеет разрабатывать и реализовывать психологические программы подбора персонала в соответствии с требованиями профессии, психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента ИОПК-7.3. Владеет основными функциями управления, психологической практикой, приемами управления коммуникациями	
Психолого-просветительская деятельность	ПК-5. способность проводить консультирование по проблемам самопознания, профессионального самоопределения, личностным проблемам, вопросам взаимоотношений в коллективе и другим вопросам
ИПК-62 знает научно обоснованные методы оценки психического состояния; знает способы саморегуляции эмоциональных состояний; ИПК-63 умеет оценивать психологические и психоэмоциональные состояния пациентов. ИПК-64 владеет навыками социально-психологического тренинга	
Консультативная и психотерапевтическая деятельность	ПК-6 способность осуществлять психологическое консультирование различных групп населения
ИПК-22 знает специфику психологического исследования, его возможности и ограничения; этапы и требования к научному исследованию в психологии; особенности психологического экспериментирования; задачи и нормативы планирования психологического исследования; специфику корреляции. ИПК-23 умеет анализировать научные публикации по проблеме исследования, выделять в них научную проблему, исследовательский вопрос, гипотезу, метод, характер полученных результатов ИПК-24 владеет навыками содержательного и процедурного планирования и организации психологического исследования методами эксперимента и корреляционного исследования	

2. ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНИВАНИЯ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

Семестр	Шкала оценивания	
	«не зачтено»	«зачтено»
знать		
3	<p>Студент не способен самостоятельно выделять главные положения в изученном материале дисциплины. Не знает основных понятий, используемых в практике работы организационного психолога; психологически значимых признаков управленческих отношений, теорий лидерства, стилей руководства; не знает адреса сайтов ведущих психологических вузов; специфику психологического исследования, его возможностей и ограничений, содержание общения как процесса вхождения человека в пространство норм и правил человеческого общества.</p>	<p>Студент самостоятельно выделяет главные положения в изученном материале и способен дать краткую характеристику основным идеям проработанного материала дисциплины. Знает адреса сайтов ведущих психологических вузов; специфику психологического исследования, его возможностей и ограничений, содержание общения как процесса вхождения человека в пространство норм и правил человеческого общества. Показывает глубокое понимание основных понятий, используемых в практике работы организационного психолога; психологически значимых признаков управленческих отношений, теорий лидерства, стилей руководства.</p>
уметь		
	<p>Студент не умеет анализировать психологические процессы в организации; определять психологические особенности личности, группы (коллектива), организации в целом как субъектов и объектов управления; самостоятельно работать с каталогами, подбирать необходимую литературу для изучения; анализировать научные публикации по проблеме исследования, выделять в них научную проблему, исследовательский вопрос, гипотезу, метод, характер полученных результатов; применять полученные знания в процессе собственного межличностного общения.</p>	<p>Студент умеет анализировать психологические процессы в организации; определять психологические особенности личности, группы (коллектива), организации в целом как субъектов и объектов управления; самостоятельно работать с каталогами, подбирать необходимую литературу для изучения; анализировать научные публикации по проблеме исследования, выделять в них научную проблему, исследовательский вопрос, гипотезу, метод, характер полученных результатов; применять полученные знания в процессе собственного межличностного общения.</p>
владеть		
	<p>Студент не владеет навыком объяснения сущности конкретной организационно-психологической проблемы; навыками социально-психологического тренинга; навыками написания реферата; навыками содержательного и процедурного</p>	<p>Студент показывает глубокое и полное владение всем объемом изучаемой дисциплины, владеет навыком объяснения сущности конкретной организационно-психологической проблемы; навыками социально-</p>

	<p>планирования и организации психологического исследования методами эксперимента и корреляционного исследования; навыком коммуникации, межличностной, публичной.</p>	<p>психологического тренинга; навыками написания реферата; навыками содержательного и процедурного планирования и организации психологического исследования методами эксперимента и корреляционного исследования; навыком коммуникации, межличностной, публичной</p>
--	---	--

3. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

1. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Оценочный материал
1.	Устный опрос	Оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень вопросов для подготовки к лекционным и практически занятиям
2.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Перечень тем рефератов
3.	Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестов (тестовых заданий)
4.	Ситуационные задачи	Решение задач позволяет оценить знания фактического материала и умение правильно использовать специальные термины и понятия, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов	Комплект ситуационных задач

2. ПРИМЕРНОЕ НАПОЛНЕНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Тема 1. Организационная психология как научная дисциплина

1. Предмет, задачи, структура организационной психологии.
2. Основные понятия организационной психологии.
3. Методы организационной психологии.
4. Место организационной психологии в системе психологической науки.

Тема 2. Организация как объект исследования

1. Подходы к изучению организации.
2. Исследование как составная часть управления организацией
3. Этапы научного исследования.
4. Методы исследования.

Тема 3. Человек в организации

1. Процесс вхождения человека в организацию.
2. Понятие организационного поведения
3. Подходы к установлению взаимодействия человека и организации.
4. Ролевые конфликты в организации.

Тема 4. Группы в организации

1. Понятие группы.
2. Типы групп в организации.
3. Групповые роли в организации.
4. Групповые процессы.

Тема 5. Психологические механизмы мотивации персонала

1. Понятие мотивации, ее место в формировании поведения.
2. Теории мотивации. Теория обогащения труда.
3. Механизмы и типологии мотивации работника.

Тема 6. Коммуникации в организации

1. Понятие коммуникации, ее место в формировании поведения.

2. Функции общения.
3. Структура коммуникативного акта.
4. Средства коммуникации.

Тема 7. Руководство в организациях

1. Понятие руководства.
2. Теории руководства в организации.
3. Стили руководства.

Тема 8. Организационная культура в организации

1. Понятие организационной культуры.
2. Характеристики организационной культуры по Ф. Харрис и Р. Моран
3. Элементы системы показателей анализа культуры организации.
4. Функции организационной культуры.

Методические указания

Критерии оценивания

Ответ на вопрос оценивается в следующем порядке:

Оценка	Описание
5	Получен полный ответ с необходимыми комментариями
4	Получен достаточно полный ответ
3	Получен неполный ответ с необходимыми комментариями
2	Получен неполный ответ
0	Получены фрагменты ответа

2.2. ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Темы рефератов для УИРС

1. Психологическое содержание управленческой деятельности.
2. Психологическая сторона власти в организации.
3. Личные и социально – психологические потребности во власти и подчинении.
4. Организационная культура как социально-психологическая проблема.
5. Представления руководителя о самом себе и их связь с эффективной управленческой деятельностью.
6. Психологические особенности женщин-руководителей.
7. Особенности поведения личности в организации.
8. Влияние социальных установок личности на ее поведение в организации.
9. Современные подходы к управлению по ценностям.
10. Влияние жизненных кризисов на эффективность профессиональной деятельности руководителя.
11. Психологические аспекты самоменеджмента руководителя
12. Зависимость эффективности управленческой деятельности от биографических характеристик, способностей и черт личности.
13. Эффекты влияния группы на личность.
14. Особенности делового общения.
15. Коммуникативная компетентность руководителя как условие эффективной управленческой деятельности.
16. Стиль руководства как фактор эффективности деятельности коллектива.
17. Социально-психологические основы принятия управленческих решений.
18. Психологические требования к ведению эффективных бесед и переговоров.
19. Средства психологического влияния.
20. Психологические особенности конфликта как типа взаимодействия.
21. Проблемы формирования эффективного коллектива и команды.
22. Пути оптимизации социально-психологического климата в коллективе.
23. Подходы к формированию эффективной команды.
24. Этапы формирования команды.

Темы рефератов для НИРС

1. Психология труда как область научного знания. Сравнительный анализ психологии труда, инженерной психологии, эргономики.
2. Психология труда как область научного знания. Сравнительный анализ психологии труда, психологии управления, организационной психологии, экономической психологии.
3. Понятие субъекта труда в психологии труда, уровни его изучения. Внутренние условия и средства деятельности субъекта труда.
4. Психологические признаки сознания субъекта труда. Отличие труда от других видов деятельности (игры, учения).
5. Эмпирико-познавательные и преобразующие методы в психологии труда. Специфика метода эксперимента в психологии труда
6. Возможности и ограничения методов опроса, наблюдения, анализа продуктов деятельности в психологии труда.
7. Эргатическая система. Типология эргатических функций, их эволюция в истории человеческого общества.
8. Разновидности труда по предмету, продукту труда, целям трудовых действий.
9. Разновидности средств и условий труда.
10. История зарубежной психологии и социологии труда
11. Современное состояние зарубежной психологии труда и организационной психологии.
12. Психотехника и ее кризис
13. История отечественной психологии труда (И.Н. Шпильрейн, К.Д. Ушинский, А.К. Гастев, Б.М. Теплов, В.Н. Мясищев)
14. Тенденции развития современной отечественной психологии труда и смежных прикладных психологических дисциплин.
15. Генезис труда в контексте культурно-исторического развития общества.
16. Культурно-исторический смысл возникновения проблемы профессионального самоопределения.
17. Историческая трансформация представлений о труде в гуманитарном знании.
18. Специфика житейских и философских представлений о труде.
19. Психологическое понимание труда и профессии.
20. Проблема субъективной значимости, удовлетворенности трудом и трудовой мотивации
21. Методы и различные схемы профессиографирования
22. Аналитическая профессиограмма и общая схема профотбора.

23. Уровни анализа трудовой деятельности.
24. Схема анализа профессии и варианты ее использования в групповой работе и в индивидуальной профконсультации.
25. Проблемы профессиографии и психологии труда.
26. Профессиональное самоопределение как поиск смысла в трудовой деятельности
27. Личное достоинство как высшее (элитное) проявление субъектности в труде
28. Цели и основные задачи профессионального самоопределения
29. Психологические "пространства" профессионального и личностного самоопределения
30. Типы и уровни профессионального самоопределения
31. Основные методы профориентации
32. Методы активизации профессионального самоопределения
33. Основные стратегии организации профориентационной помощи
34. Сущность и основные стратегии профессионального образования
35. Проблема формирования личности профессионала
36. Основные этапы развития субъекта труда
37. Проблема формирования индивидуального стиля трудовой деятельности
38. Проблемы развития профессионального самосознания
39. Кризисы профессионального становления
40. "Кризисы разочарования" и основные этапы развития психолога-профессионала
41. Проблема профессиональных деструкций
42. "Акмеологический подход" в исследовании развития профессионала
43. Проблемы гуманизации труда в современных условиях
44. Проблема поиска идеала в профессиональном и личностном самоопределении
45. Элитарные ориентации в профессиональном самоопределении, труде и творчестве
46. Личностный компромисс как вариант построения "успешной" карьеры
47. Общее представление о функциональных состояниях работника
48. Проблема стресса и дистресса в труде
49. Сущность и структура производственного конфликта
50. Факторы возникновения и развития конфликтов. Типы конфликтных личностей
51. Способы управления производственными конфликтами
52. Представление об организации. Понятие "организационная культура"
53. Психология производственного коллектива
54. Проблемы руководства и лидерства в организации
55. Основы организационного консультирования

56. Проблема профессионального «выгорания».

Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат открывается титульным листом, где указывается полное название университета, факультета, кафедры, тема реферата, фамилия автора и руководителя, место (город) и год написания. На следующей странице, которая нумеруется сверху номером «2», обязательно помещается оглавление с точным названием каждой главы и указанием начальных страниц.

Общий объем работы не должен превышать 20 страниц печатного текста. Абзац должен равняться 1,25 см. Поля страницы: левое - 3 см, правое - 1,5 см, нижнее 2 см, верхнее - 2 см до номера страницы. Текст печатается через 1,5 интервал. Если текст набирается в текстовом редакторе Microsoft Word, рекомендуется использовать шрифт Times New Roman, размер шрифта - 14 пт. При работе с другими текстовыми редакторами шрифт выбирается самостоятельно, исходя из требований - 60 строк на лист (через 1,5 интервала).

Реферат должен включать следующие структурные части:

- 1) введение, в котором указывается актуальность темы, цели и задачи работы, содержит краткое описание структуры основных разделов работы;
- 2) несколько разделов основной части, в которых последовательно раскрываются основные блоки информации по теме работы;
- 3) заключение, которое содержит краткое изложение основных выводов работы;
- 4) список литературы, содержащий список публикаций, на которые в работе делаются ссылки, с полным их библиографическим описанием.

Каждый раздел работы начинается с новой страницы, подразделы – с красной строки. Расстояние между главой и следующей за ней текстом, а также между главой и параграфом составляет 2 интервала.

После заголовка, располагаемого посередине строки, не ставится точка. Не допускается подчеркивание заголовка и переносы в словах заголовка. Страницы работы нумеруются в нарастающем порядке. Номера страниц ставятся вверху в середине листа.

Титульный лист включается в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется.

Список литературы составляется по алфавиту с точным указанием выходных данных книги, статьи согласно требованиям ГОСТ-2008 по библиографическому

описанию документа. Список литературы - это перечень книг, журналов, статей с указанием основных данных (место и год выхода, издательство и др.). Для написания работы должно быть использовано не менее 5-6 литературных источников.

Шкала оценивания реферата

Критерии оценки: при грамотном представлении каждого пункта содержания работы, начиная с оформления титульного листа и заканчивая списком литературы, соответствующим требованиям ГОСТ, выставляется оценка «5», при грамотном изложении основной части работы (описание возбудителя) с ошибками в оформлении других частей (содержания, библиографического списка и т.п.) – оценка «4», при смысловых ошибках в основном разделе работы (описание возбудителя) и правильном оформлении других разделов (титульный лист, содержание, список литературы) - оценка «3», при смысловых ошибках в основном разделе работы и неправильном оформлении других разделов - оценка «2».

Подготовка реферата оценивается в следующем порядке:

Оценка	Описание
5	Правильное представление каждого пункта содержания работы, начиная с оформления титульного листа и заканчивая списком литературы, соответствующим требованиям ГОСТ
4	Правильное изложение основной части работы с ошибками в оформлении других частей (содержания, библиографического списка и т.п.)
3	Смысловые ошибки в основном разделе работы и правильное оформление других разделов (титульный лист, содержание, список литературы)
2	Смысловые ошибки в основном разделе работы и неправильное оформление других разделов (титульный лист, содержание, список литературы)

2.3. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

1. СТИЛЬ РУКОВОДСТВА, КОТОРОМУ СООТВЕТСТВУЕТ ХАРАКТЕРИСТИКА ГРУППОВЫХ ОТНОШЕНИЙ, ПРИ КОТОРЫХ ОТСУТСТВУЕТ ДОВЕРИТЕЛЬНОСТЬ, ВРАЖДЕБНОСТЬ, ПОВЫШЕНА КОНФЛИКТНОСТЬ

- 1) авторитарному
- 2) демократическому
- 3) диктаторскому
- 4) либеральному

2. К ФАКТОРАМ, СПОСОБСТВУЮЩИМ ВОЗНИКНОВЕНИЮ И ПОДДЕРЖАНИЮ КОНФЛИКТНЫХ ОТНОШЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ГРУППЕ ПО ВИНЕ РУКОВОДИТЕЛЯ ОТНОСЯТСЯ ВСЕ НИЖЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ, КРОМЕ

- 1) плохая организация работы с группой
- 2) личностное неприятие членами группы общих целей организации
- 3) отсутствие доверительных отношений
- 4) разобщенность группы

3. ПЛАНИРОВАНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ РЕСУРСОВ – ЭТО

- 1) процесс определения эффективности сотрудниками организации должностных обязанностей
- 2) процесс оценки персонала с применением стандартизированных критериев
- 3) процесс определения потребностей организации в персонале для выполнения организационных целей
- 4) процесс нахождения работоспособные группы, придерживающиеся определенных принципов и ценностей

4. ОРГАНИЗАЦИЯ – ЭТО

- 1) структура в рамках которой ставятся и реализуются определенные цели
- 2) формальная процедура оценки работы сотрудника путем сбора информации о выполнении поставленных задач
- 3) система побудительных сил человека
- 4) два или более лица, взаимосвязанных между собой таким образом, что одна личность влияет на другую

5. К ПСИХОЛОГИЧЕСКИМ ФАКТОРАМ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ОТНОСЯТСЯ ВСЕ НИЖЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ, КРОМЕ

- 1) стратегия сотрудничества в работе
- 2) информирование
- 3) принятие общих целей организации
- 4) планирование

6. ОДНИМ ИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ ЯВЛЯЕТСЯ

- 1) обеспечение достижения организацией своих целей
- 2) ясность содержания задачи и чувство отождествления с работой
- 3) перестановка акцента контроля с прошлого на будущее
- 4) предотвращение будущих ошибок

7. РУКОВОДИТЕЛЬ С ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ МОТИВАЦИЕЙ ПРОЯВЛЯЕТ

- 1) самостоятельность и уверенность в своих действиях
- 2) уходит от самостоятельности и риска
- 3) стремится к индивидуальному принятию решений
- 4) действует с оглядкой, к риску относится осторожно

8. СТИЛЬ РУКОВОДСТВА – ЭТО

- 1) система побудительных стимулов
- 2) выбор альтернативы
- 3) обобщение характеристики поведения руководителя в отношении с подчиненными в процессе достижения поставленных задач
- 4) выбор, подкрепленный результатами объективного анализа

9. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ ЗАВИСИТ ОТ

- 1) должностного положения
- 2) профессиональной подготовки
- 3) авторитета
- 4) характера взаимоотношений и взаимосвязей с подчиненными, коллегами, вышестоящим начальством

10. РЕАЛИЗАЦИЯ ТАКТИКИ ЭФФЕКТИВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ СО СВОИМИ ПОДЧИНЕННЫМИ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ С ПОМОЩЬЮ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ МОТИВАЦИОННЫХ ПРИЕМОВ, КРОМЕ

- 1) сосредоточение внимания на задаче
- 2) применение положительной мотивации
- 3) поддержание чувства собственного достоинства у подчиненных
- 4) организация и коррекция деятельности работников

11. НАИБОЛЕЕ ИЗВЕСТНЫМИ СТРАТЕГИЯМИ ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА ЯВЛЯЮТСЯ ВСЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ НИЖЕ, КРОМЕ

- 1) противоборство
- 2) сотрудничество
- 3) деловой спор
- 4) уход

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ – ЭТО

- 1) обязательства выполнять задания и обеспечивать их удовлетворительное завершение
- 2) свойство личности определять меру ответственности за свои поступки самому себе или внешним обстоятельствам
- 3) обязанность человека перед кем-то, равно как и перед своей совестью
- 4) осознание и переживание человеком ответственности, основанные на самооценках исполнения обязанностей

13. К ПРИНЦИПУ ДЕЛЕГИРОВАНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ ОТНОСЯТСЯ ВСЕ НИЖЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ, КРОМЕ

- 1) ответственность персонала
- 2) возможность маневра и выбора
- 3) осознание места в организации
- 4) одобрение инициативы людей

14. АТТЕСТАЦИЯ – ЭТО

- 1) метод ликвидации разрыва между уровнем и темпами развития творческих способностей и квалификацией менеджеров
- 2) метод оценки персонала с применением стандартизированных критериев, с помощью которого оценивается эффективность выполнения должностных обязанностей

- 3) процесс определения эффективности выполнения сотрудниками организации должностных обязанностей, выполнение организационных задач
- 4) процесс определения потребностей в организации в персонале для выполнения организационных целей

15. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРИЗНАНИЯ ОЗНАЧАЕТ ВСЕ ПЕРЕЧИСЛЕННОЕ НИЖЕ, КРОМЕ

- 1) выделение успехов работников
- 2) возможность маневра и выбора
- 3) поддержка, при необходимости, людей
- 4) единство награды и внутреннего удовлетворения

16. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРИГОДНОСТЬ МЕНЕДЖЕРА ОПРЕДЕЛЯЕТСЯ ВСЕМИ НИЖЕПЕРЕЧИСЛЕННЫМИ личностными способностями, кроме

- 1) умение применять индивидуальный подход к людям
- 2) коммуникабельность
- 3) трезвая оценка своих возможностей
- 4) авторитарность

17. ДЕМОКРАТИЧЕСКИЙ СТИЛЬ РУКОВОДСТВА ОТЛИЧАЕТСЯ

- 1) панибратством в отношениях
- 2) нераспределенность обязанностей в группе
- 3) поощрением самостоятельности
- 4) стихийная оценка деятельности людей

18. В ПРАКТИКЕ УПРАВЛЕНИЯ НАСЧИТЫВАЕТСЯ ДОСТАТОЧНО БОЛЬШОЕ КОЛИЧЕСТВО МЕТОДОВ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ УПРАВЛЕНИЯ, ВЫБОР КОТОРЫХ ДИКТУЕТСЯ

- 1) обязательствами выполнить задание и обеспечить его удовлетворительное решение
- 2) всесторонним планом достижения цели
- 3) личностными особенностями руководителя
- 4) организационными целями и ситуационными факторами

19. СХЕМА ОБЩЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ С ПОДЧИНЕННЫМИ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ ВСЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ НИЖЕ ФАКТОРЫ, КРОМЕ

- 1) представление интересов группы за ее пределами
- 2) обеспечение надежной информации
- 3) управление эмоциями
- 4) побуждение интереса к работе

20. ВЫРАБОТКА УСТАНОВКИ НА УСПЕХ У РУКОВОДИТЕЛЕЙ В ПРОЦЕССЕ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ УПРАВЛЕНИЯ ЗАВИСИТ ОТ ВСЕХ НИЖЕПЕРЕЧИСЛЕННЫХ ФАКТОРОВ, КРОМЕ

- 1) коллективное принятие решений
- 2) четкое осознание поставленной цели
- 3) включение системы обратных связей
- 4) уверенность в себе, своих возможностях, способностях

21. В ОСНОВЕ СТРАТЕГИИ ПРОТИВОБОРСТВА, ВЫБИРАЕМОЙ РУКОВОДИТЕЛЕМ, В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА ЛЕЖАТ ВСЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ НИЖЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИЧИНЫ, КРОМЕ

- 1) высокая степень произвольной активности
- 2) стремление подчинить своему влиянию коллектив
- 3) мотивация достижения успеха в деятельности
- 4) действие положительных социальных установок

22. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ ЗАВИСИТ ОТ

- 1) особенностей поведения партнеров по общению
- 2) правил реагирования на обратную связь
- 3) установок и ценностей руководителя
- 4) правил общения

23. ОСНОВНЫМ ОБЪЕКТОМ УПРАВЛЯЮЩЕГО ВОЗДЕЙСТВИЯ СЧИТАЮТСЯ

- 1) отдельные работники
- 2) малые рабочие группы
- 3) организации в целом
- 4) 1 – 3 вместе взятые

24. ОБЩИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КАКОГО СТИЛЯ РУКОВОДСТВА ОПИСАННЫЕ «РУКОВОДИТЕЛЬ ЧАСТО ХМУР, ОЗАБОЧЕН,

ПРЕДЕЛЬНО РАЗДРАЖЕН, РЕЗОК С ЛЮДЬМИ». ОКОЛО 90% ЕГО ДЕЙСТВИЙ СОСТОИТ ИЗ КОМАНД И ПРИКАЗОВ

- 1) авторитарный
- 2) демократический
- 3) либеральный
- 4) диктаторский

25. В ВЫБОРЕ ТАКТИКИ РЕШЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЬ ИСХОДИТ ИЗ

- 1) заинтересованности в денежном вознаграждении
- 2) индивидуального опыта
- 3) ситуация, которая может привести к конфликту
- 4) оценки значимости задач, временной перспективы и соотношения перспективных и текущих задач

26. К ПРАВИЛАМ МОТИВИРОВАНИЯ ПОДЧИНЕННЫХ ОТНОСЯТСЯ ВСЕ ПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ НИЖЕ, КРОМЕ

- 1) развитие концепции организации
- 2) обеспечение признания
- 3) делегирование полномочий
- 4) обратная связь

27. УПРАВЛЕНИЕ (МЕНЕДЖМЕНТ) - ЭТО

- 1) Ощущение вероятности достижения успеха
- 2) Система скоординированных мероприятий, направленных на достижение значимых целей
- 3) Активное руководство деятельностью персонала
- 4) Осуществление положительного мотивирования к труду

28. КОНФЛИКТ – ЭТО

- 1) блокирование решения
- 2) столкновение разнонаправленных целей
- 3) выявление альтернатив
- 4) отсутствие релевантной информации

29. СПОСОБНОСТЬ ЧЛЕНОВ ГРУППЫ К СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ОСНОВАННАЯ НА ОПТИМАЛЬНОМ СОЧЕТАНИИ ИХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ – ЭТО

- 1) социально-психологическая совместимость
- 2) социально-психологический климат
- 3) психофизиологическая совместимость
- 4) ценностно-ориентационное единство

30. НАПРАВЛЕНИЕ КАДРОВОЙ РАБОТЫ РУКОВОДИТЕЛЯ, К КОТОРОМУ ОТНОСИТСЯ ОПТИМИЗАЦИЯ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ДОЛЖНОСТНЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ, ТИПОВ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ И ИХ СЛОЖНОСТИ

- 1) подбор и расстановка кадров
- 2) кадровое планирование
- 3) разработка квалификационных требований к персоналу
- 4) определение системы заработной платы, льгот и стимулирования
- 5) набор и отбор персонала.

31. СОВПАДЕНИЕ МНЕНИЙ, УСТАНОВОК И ПОЗИЦИЙ ПО ОТНОШЕНИЮ К ОБЪЕКТАМ, ЗНАЧИМЫМ ДЛЯ ДАННОГО КОЛЛЕКТИВА – ЭТО...

- 1) психологическая совместимость
- 2) ценностно-ориентационное единство
- 3) социальный статус
- 4) социально-психологическая компетентность
- 5) социально-психологический климат.

32. ВНУШАЕМОСТЬ – ЭТО ТАКОЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КАЧЕСТВО ЛИЧНОСТИ, КОТОРОЕ ПРОЯВЛЯЕТСЯ В

- 1) легкости манипулирования
- 2) низкой тревожности
- 3) высоком уровне самосознания
- 4) высокой ответственности
- 5) моральной зависимости от группы.

33. ПРЕИМУЩЕСТВА ГРУППОВОГО ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

- 1) все ответы правильные

- 2) нет правильного ответа
- 3) в более быстром воплощении принятых решений
- 4) в росте самосознания, в самоутверждении членов коллектива
- 5) в установлении атмосферы сотрудничества.

34. ТРЕБОВАНИЕ К УПРАВЛЕНЧЕСКОМУ РЕШЕНИЮ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩЕЕСЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОСТЬЮ ЕГО ИСПОЛНЕНИЯ?

- 1) срочность
- 2) директивность
- 3) непротиворечивость
- 4) комплексность

35. ТЕОРИИ ЛИДЕРСТВА, БЛАГОДАРЯ РАЗВИТИЮ ИДЕЙ КОТОРОЙ В ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ ПОЯВИЛОСЬ ПОНЯТИЕ «СТИЛЬ РУКОВОДСТВА» И ВЫДЕЛИЛИСЬ ОСНОВНЫЕ ОБЩЕУПРАВЛЕНЧЕСКИЕ СТИЛИ

- 1) теория черт
- 2) поведенческий подход
- 3) ситуационный подход
- 4) теория адаптивного руководства

36. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ЗАКОН УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СОГЛАСНО КОТОРОМУ РАЗНЫЕ ЛЮДИ В РАЗНОЕ ВРЕМЯ МОГУТ ПО-РАЗНОМУ РЕАГИРОВАТЬ НА ОДИНАКОВЫЕ ВОЗДЕЙСТВИЯ

- 1) закон неадекватности взаимного восприятия
- 2) закон искажения информации
- 3) закон самосохранения
- 4) закон неопределенности отклика.

37. ТЕОРИЯ МОТИВАЦИИ РАССМАТРИВАЮЩАЯ ТРИ ОСНОВНЫЕ ГРУППЫ ПО-ТРЕБНОСТЕЙ ВО ВЛАСТИ, В УСПЕХЕ, В ПРИЧАСТНОСТИ

- 1) концепция «иерархии мотивов» А. Маслоу
- 2) теория «ожидания» В. Врума
- 3) концепция мотивации Д. МакКлелланда
- 4) мотивационная модель А. Портера и Э. Лоулера

38. ТЕОРИЯ МОТИВАЦИИ, В РАМКАХ КОТОРОЙ РАССМАТРИВАЕТСЯ СУБЪЕКТИВНАЯ ВАЛЕНТНОСТЬ ОЖИДАЕМОГО ПОощРЕНИЯ ИЛИ ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ

- 1) мотивационная модель А. Портера и Э. Лоулера
- 2) концепция мотивации Д. МакКлелланда
- 3) теория «ожидания» В. Врума
- 4) теория справедливости

39. ВОПРОС ЗАВИСИМОСТЬ, ОПИСЫВАЕМАЯ ЗАКОНОМ ЙЕРКСА-ДОДСОНА

- 1) результативность познавательной деятельности
- 2) результативность управленческой деятельности в условиях временного дефицита
- 3) работоспособность в зависимости от мотивации
- 4) эффективность деятельности в зависимости от уровня активации

40. К МЕТОДАМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ НЕ ОТНОСИТСЯ

- 1) убеждение
- 2) подражание
- 3) внушение
- 4) научение

41. ТИПА ТЕМПЕРАМЕНТА РУКОВОДИТЕЛЯ, КОТОРЫЙ ОТЛИЧАЕТСЯ ЛЕГКОЙ ПЕРЕКЛЮЧЕМОСТЬЮ, ОБЩИТЕЛЬНОСТЬЮ, ОПТИМИСТИЧНОСТЬЮ, КОМПРОМИССНОСТЬЮ И ГИБКОСТЬЮ

- 1) меланхолик
- 2) холерик
- 3) сангвиник
- 4) флегматик.

42. АВТОРИТАРНЫЙ СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕТ, ЧТО

- 1) решения принимаются на основе коллегиального обсуждения
- 2) руководитель не дает указаний
- 3) решения принимаются единолично
- 4) за реализацию предложений отвечают все – и руководитель, и подчиненные

43. ЛИБЕРАЛЬНЫЙ СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕТ, ЧТО

- 1) решения принимаются на основе коллегиального обсуждения
- 2) руководитель не дает указаний
- 3) решения принимаются единолично
- 4) за реализацию предложений отвечают все – и руководитель, и подчиненные

44. ДЕМОКРАТИЧЕСКИЙ СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ПОДРАЗУМЕВАЕТ, ЧТО

- 1) решения принимаются на основе коллегиального обсуждения
- 2) руководитель не дает указаний
- 3) решения принимаются единолично
- 4) за реализацию предложений отвечают все – и руководитель, и подчиненные

45. ОСНОВНЫМИ ЭЛЕМЕНТАМИ ПРОЦЕССА КОММУНИКАЦИИ ВЫСТУПАЮТ ВСЕ, КРОМЕ

- 1) отправитель
- 2) сообщение
- 3) кодирование
- 4) каналы передачи информации

46. КОММУНИКАЦИЯ СОСТОЯЛАСЬ, ЕСЛИ

- 1) коммуникация состоялась, если коммуникатор отправил сообщение
- 2) коммуникация состоялась, если получатель получил, понял и принял сообщение
- 3) коммуникация состоялась, если получатель декодировал сообщение
- 4) коммуникация состоялась, если отправитель передал сообщение?

47. УСЛОВИЕ, ДЕЛАЮЩЕЕ ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ ДВУСТОРОННИМ

- 1) наличие получателя
- 2) полученное сообщение
- 3) декодирование сообщения
- 4) обратная связь

48. РУКОВОДИТЕЛИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОБЕСПЕЧИВАЮТ РЕГУЛЯРНУЮ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ С ПОДЧИНЕННЫМИ И ПРИСЛУШИВАЮТСЯ К ИХ МНЕНИЮ, ЭТО МОЖЕТ ПРИВЕСТИ К ТОМУ, ЧТО

- 1) подчиненные «погрязнут» в обсуждении заданий и затянут их выполнение
- 2) подчиненные будут работать производительнее, но не будут удовлетворены работой

- 3) подчиненные будут удовлетворены работой, но будут работать «спустя рукава»
- 4) подчиненные будут удовлетворены работой и повысят производительность труда и качество выполнения заданий

49. ВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ С ПОМОЩЬЮ

- 1) жестов
- 2) определенного темпа речи
- 3) установления определенной дистанции между общающимися
- 4) устной речи

50. ВИД КОММУНИКАЦИЙ, НАЗЫВАЮЩИЙСЯ «ВИНОГРАДНОЙ ЛОЗОЙ»

- 1) формальные коммуникации
- 2) неформальные коммуникации
- 3) вертикальные коммуникации
- 4) диагональные коммуникации

51. ДЛЯ СОВМЕСТНОГО РЕШЕНИЯ СЛОЖНЫХ ПРОБЛЕМ ВСЕМИ ЧЛЕНАМИ ГРУППЫ МОЖЕТ БЫТЬ ИСПОЛЬЗОВАНА СЛЕДУЮЩАЯ КОММУНИКАЦИОННАЯ СЕТЬ

- 1) «цепочка»
- 2) «всеканальная»
- 3) «шпора»
- 4) «круг»

52. ВАЖНЕЙШИМИ ХАРАКТЕРИСТИКАМИ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ЯВЛЯЮТСЯ ВСЕ, КРОМЕ

- 1) направленность на помощь работнику
- 2) понятность
- 3) своевременность
- 4) однонаправленность

53. КРИТЕРИЯМИ КЛАССИФИКАЦИИ КОММУНИКАЦИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ ВЫСТУПАЮТ

- 1) каналы общения
- 2) мотивы коммуникации
- 3) средства коммуникации

4) пространственное расположение каналов

54. НЕВЕРБАЛЬНЫМИ СРЕДСТВАМИ ОБЩЕНИЯ ЯВЛЯЮТСЯ ВСЕ, КРОМЕ

- 1) рукопожатие
- 2) походка
- 3) телефон
- 4) взгляд

55. УНИФИЦИРОВАННЫЕ ВИДЫ ДОКУМЕНТАЦИИ НЕОБХОДИМЫ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

- 1) организационно-распорядительная
- 2) социальное обеспечение
- 3) психологическая
- 4) отчетно-статистическая

56. ПОТРЕБНОСТЬ- ЭТО

- 1) количество денег, которое потребитель может использовать для удовлетворения своих нужд
- 2) нужда, воплощенная в какую-то конкретную форму
- 3) товар, который способен удовлетворить нужду потребителя
- 4) выбор условий реализации товара

57. МИКРОСРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ- ЭТО

- 1) силы и субъекты, на которые организация не может влиять
- 2) функциональные структуры организация
- 3) формальные и неформальные группы
- 4) силы и субъекты, на которые организация может влиять

58. ПО ЗНАЧЕНИЮ ИССЛЕДОВАНИЯ ЦЕЛИ МОГУТ БЫТЬ

- 1) кабинетные или полевые
- 2) перспективные или текущие
- 3) поисковые, описательные или экспериментальные
- 4) близкие и далекие

59. ПО ИСТОЧНИКАМ ИНФОРМАЦИИ ИССЛЕДОВАНИЯ МОГУТ БЫТЬ

- 1) кабинетные и полевые
- 2) перспективные или текущие
- 3) поисковые, описательные или экспериментальные
- 4) открытые и закрытые

60. ЗАКРЫТЫЕ ВОПРОСЫ ВКЛЮЧАЮТ В СЕБЯ

- 1) источники информации
- 2) возможные варианты ответов
- 3) вторичную информацию
- 4) первичную информацию

61. КОНЦЕПЦИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ БЫЛА РАЗРАБОТАНА

- 1) в начале 1990-х гг. в США
- 2) в начале 1970-х гг. в США
- 3) в начале 1980-х гг. в США
- 4) в начале 1960-х гг. в США

62. 10 КРИТЕРИЕВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ И ОПРЕДЕЛЯЮЩИХ КУЛЬТУРУ НА МАКРО И НА МИКРОУРОВНЕ РАЗРАБОТАЛИ

- 1) Ф. Харрис и Р. Моран
- 2) Н.А. Бердяева, Л.Н. Гумилева
- 3) В.О. Ключевский
- 4) Г.Ш. Милюкова, П.Я. Чаадаева

63. НАБОР НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ, ПРИМЕНЯЕМЫХ ЧЛЕНАМИ ОРГАНИЗАЦИИ И ПОЛУЧАЮЩИХ ВЫРАЖЕНИЕ В ЗАЯВЛЯЕМЫХ ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЦЕННОСТЯХ И НОРМАХ, КОТОРЫЕ СЛУЖАТ ОРИЕНТИРАМИ ПОВЕДЕНИЯ И ДЕЙСТВИЙ ПЕРСОНАЛА

- 1) философия организации
- 2) корпоративная культура
- 3) этический кодекс
- 4) нормативы организации

64. СВОЙСТВА ТЕХ ИЛИ ИНЫХ ПРЕДМЕТОВ, ПРОЦЕССОВ И ЯВЛЕНИЙ, ОБЛАДАЮЩИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬЮ ДЛЯ

БОЛЬШИНСТВА ЧЛЕНОВ ОРГАНИЗАЦИИ, ЧТО ПОЗВОЛЯЕТ ИМ СЛУЖИТЬ ОБРАЗЦАМИ, ОРИЕНТИРАМИ, ПРАВИЛОМ ПОВЕДЕНИЯ

- 1) ценности
- 2) нормы
- 3) правила
- 4) эталоны

65. ГЛАВНЫЕ ЦЕННОСТИ, ОБЪЕДИНЕННЫЕ В СИСТЕМУ, ОБРАЗУЮТ

- 1) философию организации
- 2) корпоративную культуру
- 3) систему норм и правил организации
- 4) условия эффективной работы

66. НОРМЫ И СТИЛЬ ПОВЕДЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ЭТО

- 1) отношение между работниками, внешним субъектам, осуществление управленческих действий, решение проблем.
- 2) отношение между работниками, внешним субъектам, осуществление управленческих действий, решение проблем.
- 3) форма социальной регуляции деятельности людей и их отношений, воспринятая из прошлого без каких бы то ни было изменений.
- 4) призывы, в краткой форме отражающие руководящие задачи, идеи и ценности, обычаи, обряды, ритуалы, нормы поведения членов организации, привнесенные из прошлого в настоящее

67. КОЛИЧЕСТВО УРОВНЕЙ КУЛЬТУРЫ В БИЗНЕСЕ

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) 4

68. ФУНКЦИИ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ВСЕ, КРОМЕ

- 1) охранная, интегрирующая
- 2) регулирующая, адаптивная
- 3) ориентирующая, мотивационная
- 4) профилактическая, оценочная

69. В РАМКАХ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ ВЫДЕЛЯЮТ ДВЕ ОСНОВНЫЕ ЕЕ ОСОБЕННОСТИ

- 1) разноуровневость и многосторонность
- 2) одноуровневость и односторонность
- 3) многоуровневость и многогранность
- 4) двууровневость и многогранность

70. К ПРИНЦИПУ ДЕЛЕГИРОВАНИЯ ПОЛНОМОЧИЙ ОТНОСЯТСЯ ВСЕ НИЖЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ, КРОМЕ

- 1) ответственность персонала
- 2) возможность маневра и выбора
- 3) осознание места в организации
- 4) одобрение инициативы людей

Методические указания

Инструкция по выполнению: выбрать один правильный ответ из 4 предложенных.

Критерии оценивания

Критерии оценки: для получения оценки «5» требуется правильно ответить 86-100% вопросов в варианте, оценки «4» – 71-85%, оценки «3» – 51-70%. При количестве правильных ответов менее 50% выставляется оценка «2».

2.4. КОМПЛЕКТ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Тема: «Организационная психология как научная дисциплина»

Задача 1.

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные ситуации.

Задача 2.

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль над его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 3.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Руководитель принял на работу неподготовленного работника, не согласовав это с заместителем, у которого тот в подчинении. Вскоре выясняется неспособность принятого работника выполнять свою работу. Заместитель представляет руководителю докладную записку об этом. Руководитель тут же рвет данную записку.

Тема: «Организация как объект исследования»

Задача 1.

Вслед за кратким выговором Вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, Вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла у него в доме.

В конце разговора вы поняли, что критика не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задача 2.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Предприниматель обращается к налоговому инспектору: “На каком основании вы наложили на меня штраф?”. Инспектор: “Давайте разберемся”. И, используя документы, разъясняет причину штрафа.

Задача 3.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Руководитель спрашивает у своего заместителя: “Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?”. Заместитель: “У меня есть некоторые соображения по этому поводу”.

Задача 4. Молодой человек пытался завести разговор о том, что в коллективе необходимо повысить дисциплину, однако остальные члены коллектива ополчились на него за это, перестали с ним разговаривать. Какой феномен возник?

- а) феномен каузальной атрибуции;
- б) феномен нормообразования;
- в) феномен бумеранга;
- г) феномен рассогласования;
- д) феномен группового давления.

Тема: «Человек в организации»

Задача 1.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: “Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи”. Заместитель: “Меня отвлекли семейные обстоятельства”.

Задача 2.

Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Задача 3.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как довести до нее свои соображения?

Задача 4.

Во время деловой встречи с Вами ваш сотрудник из отдела рекламы “вышел из себя”, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Задача 5.

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать “тусовки” прямо на рабочем месте. Вы знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Тема: «Группы в организации»

Задача №1.

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового стиля руководства, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе? Выберите ответ, который, на ваш взгляд, наиболее подходит в данной ситуации:

- 1) установить тесный контакт со сторонниками нововведений и, не принимая всерьез доводы приверженцев старого стиля работы, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на несогласных силой своего примера и пример других;
- 2) попытаться разубедить и привлечь на свою сторону приверженцев прежнего стиля работы, противников новаций, воздействовать на них аргументами в процессе дискуссии;
- 3) выбрать наиболее авторитетных членов трудового коллектива, поручить им разобраться в сложившейся ситуации и предложить меры по ее нормализации, опираясь на поддержку администрации, профсоюза и т.д.;
- 4) изучить перспективы развития коллектива, поставить перед коллективом новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения трудовые традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Ответ: г.

Задача 2.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

При распределении премии начальник не выделил ее одному из подчиненных. Оснований для депримирувания не было. На вопрос подчиненного руководитель не смог объяснить причины, сказал только: “Это я вас учу”.

Задача 3.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 4.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя свой отказ тем, что эта работа требует более высокого разряда и добавляя при этом, что ему уже пять лет не повышают разряд.

Задача 5.

Определите природу конфликта в следующей ситуации.

На совещании один из подчиненных, не выдержав нажима руководителя, в полусхотливой форме обратил на этот нажим внимание. Руководитель не нашелся, что сказать, но после этого случая стал действовать еще более жестко, особенно в отношении “шутника”.

Тема: «Психологические механизмы мотивации персонала»

Задача №1.

Ниже приведен перечень поощрений, встречающийся в практике западных компаний. Определите (по теории Герцберга), к какой группе факторов мотивации относятся следующие варианты поощрений и какие потребности удовлетворяются при этом (согласно иерархии потребностей Маслоу).

1. Увеличение заработной платы хорошим работникам с определенной периодичностью (каждые полгода, каждый год).
2. Премии за выслугу через 5, 10 и более лет.
3. Оплаченное приглашение на 2 обеда или ужина в первом классе ресторана на определенную сумму, которую фирма выдает сотруднику, если он за целый год ни разу не брал больничного.
4. Принятие отделом кадров на себя личных забот сотрудников (банковские кредиты, которые не удалось вернуть, различные проблемы с детьми, помощь при болезни, бесплатная юридическая помощь и др.)

5. Выдается оплаченный чек на полное медицинское обслуживание в лучших медицинских учреждениях страны.
6. Страхование жизни и здоровья.
7. Предоставление отдельного кабинета для работы.
8. Организация детских учреждений.
9. Повышение в должности без изменения заработной платы.
10. Предоставление права бесплатно пользоваться автомобилем фирмы.
11. Оплата расходов на бензин и ремонт личного автомобиля.

Ответ:

Согласно теории Ф. Герцберга мотивирующие факторы можно поделить на 2 большие группы: 1) гигиенические факторы (п. 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11) и факторы-мотиваторы (п. 3, 9). Представленные поощрения можно распределить согласно иерархии потребностей А. Маслоу на следующие группы: физиологические потребности (п. 1, 5), потребность в безопасности (п. 2, 4, 5, 6, 11), потребность в принадлежности (п. 8), потребность в общественном признании (п. 3, 7, 9, 10), потребность в самореализации.

Задача 2.

Молодой человек прилежно учился в университете, не пропускал занятия, всегда сдавал зачеты и экзамены вовремя. Придя на работу в эту организацию, он также был вынужден постоянно слоняться без дела, пить чай и вести беседы. Это вызывало у него дискомфорт. Какой феномен обусловил возникновение дискомфорта?

- а) реактивное сопротивление;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная ингибция;
- г) социальная фасилитация;
- д) аттракция.

Тема: «Коммуникации в организации»

Задача №1.

Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 ч 15 мин вы вызвали к себе в кабине подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече? Выберите ответ, который, на ваш взгляд, наиболее подходит в данной ситуации:

- 1) независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу;
- 2) извинитесь перед ним и начнете беседу;
- 3) поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»
- 4) отмените беседу и перенесете ее на другое время.

Ответ: 3)

Задача №2.

Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая и почему? Выберите ответ, который, на ваш взгляд, наиболее соответствует вашей точке зрения:

«Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности»;

«Все это мелочи. Главное в оценке людей — это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено»;

«Успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю, уважают его»;

«Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

Ответ: возможны разные варианты ответов, при этом важно их обоснование.

Задача 3.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в помещении для курения за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 4.

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном

листе, но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 5.

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Тема: «Руководство в организациях»

Задача №1.

Стили руководства. Представьте себя на месте управляющего, который делегирует полномочия своему подчиненному. Но у подчиненного есть вопросы к вам. Обоснуйте ваш ответ — ответ управляющего на вопросы подчиненного в следующей ситуации:

Данное поручение отличается от обычной работы, боязнь новизны.

Ответ: Целесообразно объяснить работнику, что данное поручение позволит ему повысить свою компетенцию и приобрести новый профессиональный опыт, что позволит ему в будущем расширить круг обязанностей, то есть получить повышение по службе.

Задача №2.

Вы начальник отдела. После реорганизации вашего учреждения вам необходимо срочно перекомплектовать несколько подразделов согласно новому штатному расписанию. По какому пути вы пойдете и почему? Выберите ответ, который, на ваш взгляд, наиболее подходит к ситуации перекомплектования кадров:

- 1) возьметесь за дело сами, изучите все списки и личные дела сотрудников, предложите свой проект на собрании коллектива;
- б) предложите решать этот вопрос отделу кадров — ведь это их работа;
- 3) во избежание конфликтов предложите высказать свои пожелания всем заинтересованным лицам, создадите комиссию по комплектованию новых подразделов;
- 4) сначала определите, кто будет возглавлять новые подразделения, а затем поручите этим людям подать свои предложения по составу подразделов.

Ответ: 4)

Задача 3.

Молодой специалист устроился на работу в государственную организацию. В коллективе царит атмосфера полной безответственности, сотрудники регулярно опаздывают на

работу, слоняются без дела, постоянно пьют чай. За месяц работы начальник появился в коллективе лишь один раз. О каком стиле руководства можно говорить?

- а) авторитарном;
- б) либеральном;
- в) демократическом;
- г) ситуативном;
- д) развивающем.

Задача 4. Новый сотрудник столкнулся с жестким стилем руководства со стороны начальника (генерального директора), это сказалось на результатах его деятельности. Через два месяца отношения с начальником уладились, начальник даже стал его хвалить. Какое качество было проявлено этим сотрудником?

- а) консерватизм;
- б) конформность;
- в) интеллектуальная экспансия;
- г) независимость;
- д) самостоятельность.

Задача 5. Руководитель компании на собрании коллектива ставит вопрос о систематическом опоздании на работу отдельных сотрудников. Он принимает решение о наложении штрафа за опоздания. Какой метод воздействия он использует?

- а) эмпатия;
- б) идентификация;
- в) негативное подкрепление;
- г) наказание;
- д) позитивное подкрепление.

Тема: «Организационная культура в организации»

Задача 1. Второй партнер был предельно вежлив. Говорил общими словами, не затрагивая никаких конкретных вопросов предметного обсуждения. Какой вид общения он использовал?

- а) фатическое;
- б) манипулятивное;
- в) духовное;
- г) светское;
- д) деловое.

Задача №2.

Творческий характер труда, с одной стороны, - монотонный, рутинный труд, с другой стороны. Проблема данного критерия оценивания "вклада" различных работников и оценки их труда в том, что многие хотели бы считать себя "творцами", но ведь кто-то должен выполнять и примитивную работу. И далеко не всегда занимаются такой примитивной работой люди с невысоким уровнем интеллекта: нередко примитивной работой должны (по разным причинам) заниматься достаточно умные и благородные люди. Тогда спрашивается, быть может, таким благородным и умным людям надо платить повышенные зарплаты за то, что они тратят свои таланты на рутинный, но общественно полезный труд, не реализуя свой несомненно больший творческий потенциал? И наоборот, те, кому посчастливилось выполнять творческую работу, уже этим должны быть счастливы и их заработок должен быть меньше. Как вы считаете?

Решение ситуационных задач по темам оценивается в следующем порядке:

Оценка	Описание
5	Получен полный ответ с необходимыми комментариями
4	Получен достаточно полный ответ
3	Получен неполный ответ с необходимыми комментариями
2	Получен неполный ответ
0	Получены фрагменты ответа