

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
КУРГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

*Кафедра менеджмента*

**«Психология управления»**

Методические указания  
к выполнению практических занятий  
и лабораторных работ  
для студентов специальности  
080507 - «Менеджмент организации»

Курган 2012

Кафедра: «Менеджмент»

Дисциплина: «Психология управления»

Составитель: ст. преподаватель Теляковская Н.П.

Утверждены на заседании кафедры

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2012г.

Рекомендованы методическим  
советом университета

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2012г.

## **Содержание:**

### **Введение**

### **1 Проверочные тестовые задания к темам курса «Психология управления»**

1.1 Тема «Психология управления как научная дисциплина»

1.2 Тема «Управленческое общение в деятельности руководителя»

1.3 Тема «Психология управления групповыми процессами»

1.4 Тема «Психология управления конфликтными ситуациями в деятельности руководителя»

### **2 Тестовые задания к разделу «Этика деловых контактов»**

### **3 Ключи к тестам**

### **2 Список использованной литературы**

## **ВВЕДЕНИЕ**

Методические указания предназначены для проведения практических занятий и лабораторных работ по курсу «Психология управления» специальности 080507 - «Менеджмент организации»

Указания оснащены разнообразием тестового материала по основным разделам и темам курса. Они могут быть использованы как для самопроверки уровня компетентности студентов по разделам данной дисциплины, так и в качестве контрольного задания на семинарских занятиях.

Тестовый материал, включенный в данные методические указания, соответствует тематическому содержанию рабочей программы дисциплины.

# **1 Проверочные тестовые задания к темам курса «Психология управления»**

## **1.1 Тесты к теме «Психология управления как научная дисциплина»**

### **1. Управленческая психология изучает следующие проблемы:**

- 1) соответствие работника конкретной организации
- 2) соответствие работника его профессии
- 3) анализ влияния организации на социально-психологическую структуру и развитие коллектива
- 4) изучение личности работника в организации
- 5) профессиональный отбор
- 6) профориентация

### **2. Психология — это:**

- 1) наука о поведении
- 2) наука о душе
- 3) научное исследование поведения и внутренних психических процессов и практическое применение получаемых знаний
- 4) наука о сознании
- 5) наука об общих закономерностях эволюции и функционирования психики, психических процессов как специфических форм жизнедеятельности животных и индивидов человеческого рода

### **3. Объектом управленческой психологии является:**

- 1) закономерности развития трудовых навыков
- 2) организованная деятельность людей
- 3) люди, включенные в самостоятельные организации, деятельность которых ориентирована на корпоративно-полезные цели
- 4) изучение наиболее эффективных способов улучшения условий в населенных пунктах, где протекает деятельность человека

### **4. Назовите объективные и описательные методы психологических исследований:**

- 1) идентификация
- 2) наблюдение
- 3) эмпатическое слушание
- 4) беседа
- 5) эксперимент

### **5. В каком из перечисленных методов наблюдения фиксируются все особенности и проявления психической деятельности человека?**

- 1) срез
- 2) лонгитюдинальное
- 3) сплошное
- 4) выборочное

### **6. Укажите вид эксперимента, проводимого с целью развития у работников профессиональных навыков и умений:**

- 1) констатирующий
- 2) формирующий
- 3) функциональный тест
- 4) проективный тест

**7. С помощью какого метода выявляют и оценивают специфические характеристики литературных, научных и публицистических текстов, чтобы по ним определить психологические характеристики их авторов?**

- 1) метод обобщения независимых характеристик
- 2) графология
- 3) анкетирование
- 4) контент-анализ
- 5) тестирование

**8. Укажите методы описательной психологии:**

- 1) анкетирование
- 2) лабораторный эксперимент
- 3) интроспекция
- 4) самоотчет
- 5) идентификация

**9. Какой метод определяется как знание, возникающее без осознания путей и условий его получения?**

- 1) интроспекция
- 2) идентификация
- 3) интуиция
- 4) эмпатическое слушание

**10. Какие методы психологических исследований предполагают возможность активного вмешательства исследователя в деятельность испытуемого?**

- 1) практические методы
- 2) объективные методы
- 3) описательные методы

**11. Какие из перечисленных методов относятся к практическим?**

- 1) психотерапия
- 2) наблюдение
- 3) математические методы
- 4) психокоррекция
- 5) психотренинг

**12. Какой практический метод определяется как временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объема и направленностью на содержание внушения?**

- 1) интроспекция -
- 2) интуиция
- 3) психоанализ
- 4) гипноз
- 5) герменевтика

**13. Какой из перечисленных методов является объективным методом психологических исследований?**

- 1) эмпатическое слушание
- 2) наблюдение
- 3) интроспекция
- 4) самоотчет
- 5) психоанализ

**14. Какие из перечисленных качеств личности относятся к классу «Психические процессы»?**

- 1) направленность
- 2) мышление
- 3) знания
- 4) воображение
- 5) речь
- 6) угнетение

**15. Какие из перечисленных качеств личности относятся к классу «Психические свойства»?**

- 1) память
- 2) умения
- 3) способности
- 4) темперамент
- 5) мастерство
- 6) подъем

**16. Какие из перечисленных качеств личности относятся к классу «Психические состояния»?**

- 1) характер
- 2) восприятия
- 3) угнетение
- 4) навыки
- 5) воля
- 6) подъем

**17. Какие из перечисленных качеств личности относятся к классу «Психические образования»?**

- 1) эмоции
- 2) темперамент
- 3) мышление
- 4) мастерство
- 5) знания
- 6) ощущения

**Дополнительные тестовые задания к разделу «Психика человека»**

**1. Из перечня типов характеристик высшей нервной деятельности выделите характерные для типа ВНД:**

- 1) сильный
- 2) слабый
- 3) уравновешенный
- 4) неуравновешенный
- 5) подвижный
- 6) инертный

**2. Из перечня типов характеристик высшей нервной деятельности выделите характерные для II типа ВНД:**

- 1) сильный
- 2) слабый
- 3) уравновешенный

- 4) неуравновешенный
- 5) подвижный
- 6) инертный

**3. Из перечня типов характеристик высшей нервной деятельности выделите характерные для III типа ВНД:**

- 1) сильный
- 2) слабый
- 3) уравновешенный
- 4) неуравновешенный
- 5) подвижный
- 6) инертный

**4. Из перечня типов характеристик высшей нервной деятельности выделите характерные для IV типа ВНД:**

- 1) сильный
- 2) слабый
- 3) уравновешенный
- 4) неуравновешенный
- 5) подвижный
- 6) инертный

**5. Укажите зоны коры головного мозга, особенно тесно связанные с мыслительной деятельностью, речью, памятью и осознанием положения тела в пространстве:**

- 1) сенсорные
- 2) моторные
- 3) ассоциативные
- 4) гностические
- 5) практические

**6. Укажите, какие из перечисленных явлений относятся к психологическим процессам:**

- 1) ощущения
- 2) память
- 3) активность
- 4) способности
- 5) мышление

**7. Укажите, какие из перечисленных явлений относятся к психическим состояниям:**

- 1) бодрость
- 2) восприятие
- 3) речь
- 4) усталость
- 5) темперамент

**8. Укажите, какие из перечисленных явлений относятся к психическим свойствам личности:**

- 1) воображение
- 2) внимание
- 3) направленность
- 4) апатия
- 5) характер



### **9. Психический процесс — это:**

- 1) устойчивое образование, обеспечивающее определенный качественно-количественный уровень деятельности и поведения, типичный для данного человека
- 2) течение психического явления, имеющего начало, развитие и конец, проявляющееся в виде реакции
- 3) определившийся в данное время, относительно устойчивый уровень психической деятельности, который проявляется в повышенной или пониженной активности личности

### **10. Психическое состояние — это:**

- 1) устойчивое образование, обеспечивающее определенный качественно-количественный уровень деятельности и поведения, типичный для данного человека
- 2) течение психического явления, имеющего начало, развитие и конец, проявляющееся в виде реакции
- 3) определившийся в данное время, относительно устойчивый уровень психической деятельности, который проявляется в повышенной или пониженной активности личности

### **11. Психическое свойство — это:**

- 1) устойчивое образование, обеспечивающее определенный качественно-количественный уровень деятельности и поведения, типичный для данного человека
- 2) течение психического явления, имеющего начало, развитие и конец, проявляющееся в виде реакции
- 3) определившийся в данное время, относительно устойчивый уровень психической деятельности, который проявляется в повышенной или пониженной активности личности

### **12. Из перечисленных функций укажите функции левого полушария:**

- 1) хронологический порядок
- 2) речевая активность
- 3) конкретное пространство
- 4) видение мира мрачным
- 5) детальное восприятие

### **13. Из перечисленных функций укажите функции правого полушария:**

- 1) черчение карт, схем
- 2) эмоциональная активность
- 3) видение мира веселым, легким
- 4) запоминание образов, узнавание лиц
- 5) текущее время

### **Дополнительные задания к разделу «Психология познавательных процессов»**

#### **1. Дайте определения понятий:**

1 — память; 2 — мышление; 3 — восприятие; 4 — ощущение; 5 — воображение

- 1) психический процесс отражения предметов и явлений действительности в совокупности их различных свойств и частей при непосредственном воздействии их на органы чувств
- 2) психический процесс отражения отдельных свойств предметов и явлений материального мира, непосредственно действующих на наши органы чувств
- 3) форма психического отражения, заключающаяся в закреплении, сохранении и последующем воспроизведении прошлого опыта, делающая возможным его повторное использование в деятельности или возвращение в сферу сознания
- 4) психический процесс создания новых образов на основе прошлых восприятий
- 5) обобщенное отражение объективной действительности в ее закономерностях, наиболее существенных связях и отношениях

**2. Какие из перечисленных экстерорецептивных ощущений относятся к дистантным?**

- 1) зрительные
- 2) обонятельные
- 3) вкусовые
- 4) осязательные
- 5) слуховые
- 6) тактильные

**3. Какие из перечисленных экстерорецептивных ощущений относятся к контактными?**

- 1) кожные
- 2) слуховые
- 3) зрительные
- 4) вкусовые
- 5) осязательные

**4. Укажите место расположения рецепторов:**

- 1 — проприорецепторы; 2 — экстерорецепторы; 3 — интерорецепторы
- 1) во внутренних органах
  - 2) в мышцах и связках
  - 3) на поверхности тела

**5. Благодаря какому свойству перцепции окружающие предметы воспринимаются как относительно постоянные по форме, цвету, величине и т.п.?**

- 1) осмысленность
- 2) целостность
- 3) константность
- 4) структурность
- 5) избирательность

**6. Благодаря какому свойству перцепции восприятие тесно связано с пониманием сущности предметов?**

- 1) структурность
- 2) избирательность
- 3) целостность
- 4) осмысленность
- 5) константность

**7. Какое свойство восприятия проявляется в преимущественном выделении одних объектов по сравнению с другими?**

- 1) константность
- 2) избирательность
- 3) осмысленность
- 4) целостность
- 5) структурность

**8. Дайте определение следующих понятий:**

- 1 — апперцепция; 2 — релевантность; 3 — перцепция; 4 — имп-ринтинг; 5 — каллиграфия; 6 — графология
- 1) определение психологических свойств личности по почерку
  - 2) запечатлевание
  - 3) умение красиво и четко писать

- 4) зависимость восприятия от содержания психической жизни человека, опыта, особенностей его личности
- 5) восприятие
- 6) соответствие потребностям, соответствие данной деятельности

**9. Укажите свойство внимания, выражающееся в умении выполнять несколько действий или вести наблюдение за несколькими процессами:**

- 1) устойчивость
- 2) отвлекаемость
- 3) переключение
- 4) распределение
- 5) концентрация
- 6) объем

**10. Укажите свойство внимания, отражающее степень сосредоточения на объекте (объектах):**

- 1) объем
- 2) отвлекаемость
- 3) распределение
- 4) переключение
- 5) концентрация

**11. Укажите свойство внимания, измеряемое количеством объектов, которые воспринимаются одновременно:**

- 1) концентрация
- 2) объем
- 3) переключение
- 4) распределение
- 5) устойчивость
- 6) отвлекаемость

**12. Укажите свойство внимания, состоящее в перестройке внимания и переносе его с одного объекта на другой:**

- 1) переключение
- 2) объем
- 3) концентрация
- 4) распределение
- 5) отвлекаемость
- 6) устойчивость

**13. Укажите свойство внимания, определяющее общую направленность внимания в процессе деятельности:**

- 1) распределение
- 2) устойчивость
- 3) отвлекаемость
- 4) концентрация
- 5) переключение
- 6) объем

**14. Укажите свойство внимания, выражающееся в колебаниях внимания:**

- 1) переключение
- 2) распределение

- 3) концентрация
- 4) объем
- 5) отвлекаемость
- 6) устойчивость

**15. Дайте определения видов внимания:**

1 — произвольное; 2 — произвольное; 3 — послепроизвольное

- 1) сознательно регулируемое сосредоточение на объекте
- 2) сосредоточение сознания на объекте в силу каких-то его особенностей
- 3) внимание, вызываемое через вхождение в деятельность, и возникающий в связи с этим интерес

**16. Дайте определения видов памяти:**

1 — произвольная; 2 — произвольная; 3 — генетическая;

4 — запечатление; 5 — прижизненная; 6 — двигательная;

7 — эмоциональная

- 1) память на позу, положение тела
- 2) воспроизведение определенного чувственного состояния при повторном воздействии той ситуации, в которой данное состояние возникло впервые
- 3) сохранение информации, которая определяет анатомическое и физиологическое построение организма в процессе развития и врожденные формы видового поведения
- 4) информация запоминается сама собой без специального заучивания
- 5) одномоментное установление очень устойчивой специфической связи человека или животного с конкретным объектом внешней среды
- 6) информация запоминается целенаправленно с помощью специальных приемов
- 7) хранит информацию, полученную с момента рождения до смерти

**17. Какое качество памяти определяется количеством затраченного времени на запоминание и припоминание?**

- 1) точность
- 2) длительность
- 3) быстрота
- 4) объем

**18. Какое качество памяти определяется количеством объектов, припоминаемых сразу же после их однократного восприятия?**

- 1) быстрота
- 2) объем
- 3) длительность
- 4) точность

**19. Какое качество памяти определяется количеством времени, в течение которого без повторных восприятий может припомниться то, что запомнилось?**

- 1) объем
- 2) быстрота
- 3) длительность
- 4) точность

**20. Какое качество памяти определяется степенью сходства того, что припоминается, с тем, что воспринималось?**

- 1) точность
- 2) объем

- 3) быстрота
- 4) длительность

**21. Дайте определения видов воображения:**

1 — антиципирующее; 2 — произвольное; 3 — произвольное;  
4 — мечта; 5 — грезы; 6 — гипноз; 7 — воссоздающее;  
8 — творческое

- 1) временное состояние сознания, характеризующееся сужением его объема и направленностью на содержание внушения
- 2) спонтанное возникновение образов помимо воли и желания человека
- 3) создание образов на основе личного опыта, речи, текста, чертежа, картины, схемы
- 4) самостоятельное создание образов, которых нет в действительности
- 5) вызывание соответствующих образов усилием воли
- 6) представление желаемого будущего
- 7) мечта, не связанная с жизнью
- 8) предвидение, предвосхищение результатов своих действий

**22. Какой способ создания образов воображения заключается в выделении какой-либо части, детали целого?**

- 1) типизация
- 2) агглютинация
- 3) акцентирование

**23. Какой способ создания образов воображения заключается в соединении в одном образе любых качеств, свойств, частей предметов или явлений?**

- 1) акцентирование
- 2) агглютинация
- 3) типизация

**24. Какой способ создания образов воображения заключается в изображении конкретного эпизода (объекта), который впитал в себя массу аналогичных, и таким образом является как бы их представителем?**

- 1) типизация
- 2) акцентирование
- 3) агглютинация

**25. Дайте характеристики следующих видов мышления:**

1 — теоретическое; 2 — практическое; 3 — интуитивное; 4 — аналитическое; 5 — аутистическое

- 1) глубокое погружение в мир собственных переживаний, когда исчезает интерес к реальности
- 2) минимально организованное, без четко выраженных этапов, быстропротекающее
- 3) имеет четко выраженные этапы, в значительной степени представлено в сознании мыслящего человека
- 4) ставит задачей подготовку физического преобразования действительности
- 5) ставит задачей познание законов, правил

**26. Суждение — это:**

- 1) отражение общих и существенных признаков каких-либо предметов и явлений
- 2) вывод из одного или нескольких суждений нового суждения
- 3) установление связи между предметами и явлениями

**27. Понятие — это:**

- 1) установление связи между предметами и явлениями
- 2) отражение общих и существенных признаков каких-либо предметов и явлений
- 3) вывод из одного или нескольких суждений нового суждения

**28. Умозаключение — это:**

- 1) вывод из одного или нескольких суждений нового суждения **68**
- 2) установление связи между предметами и явлениями
- 3) отражение общих и существенных признаков каких-либо предметов и явлений

**29. Дайте определения основных операций мышления:**

- 1 — анализ; 2 — синтез; 3 — конкретизация; 4 — абстрагирование; 5 — обобщение
- 1) выделение какой-либо стороны или аспекта явления, которое в действительности как самостоятельное не существует
  - 2) мысленное разделение целого на части с последующим их сравнением
  - 3) мысленное объединение сходных по каким-то признакам предметов и явлений
  - 4) объединение отдельных частей в целое, построение целого из аналитически заданных частей
  - 5) применение общих законов к конкретному случаю, операция, обратная обобщению

**30. Дайте определения качеств мышления (свойств ума):**

- 1 — любознательность и пытливость; 2 — глубина; 3 — гибкость; 4 — критичность; 5 — логичность; 6 — быстрота
- 1) умение мыслить стройно и последовательно
  - 2) умение правильно ориентироваться в новых обстоятельствах
  - 3) стремление узнать как можно больше и совершеннее
  - 4) способность принимать правильное решение в кратчайшие сроки
  - 5) умение проникать в сущность предметов и явлений
  - 6) умение поставить под сомнение сделанные выводы и вовремя отказаться от неверного решения

**31. В чем заключается сигнификативная функция речи?**

- 1) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 2) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
- 3) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов

**32. В чем заключается коммуникативная функция речи?**

- 1) в обобщении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 2) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми
- 3) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.

**33. В чем заключается такая функция речи, как обобщение?**

- 1) в обозначении одними и теми же словесными знаками предметов, явлений, свойств и т.д.
- 2) в обозначении в слове не только отдельного, данного предмета, но и целой группы сходных предметов
- 3) в передаче информации, направленной на контакты с другими людьми

**34. Из перечисленных видов речи укажите активные:**

- 1) письмо
- 2) говорение
- 3) аудирование

4) чтение

**35. Из перечисленных видов речи укажите пассивные:**

- 1) аудирование
- 2) говорение
- 3) чтение
- 4) письмо

**36. В чем выражаются следующие функции речи?**

1 — информационная; 2 — выразительная; 3 — волеизъявительная

- 1) передает чувства и отношения говорящего к предмету сообщения
- 2) передает знания
- 3) направлена на подчинение слушателя замыслу говорящего

1.2 Тесты к теме «Управленческое общение в деятельности руководителя»

**1. Какие из следующих видов взаимодействий являются:**

1 — коммуникацией; 2 — общением

- 1) связь человека и машины
- 2) телефонная связь между индивидами
- 3) внутривидовая связь животных
- 4) разговор матери с сыном
- 5) связь между компьютерными системами

**2. Цель делового общения:**

- 1) приобщение инициатора общения к ценностям партнера
- 2) находится вне самого взаимодействия субъектов
- 3) находится в самом взаимодействии субъектов
- 4) приобщение партнера к опыту и ценностям инициатора общения

**3. Дайте определение невербального средства общения — кинесика:**

- 1) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 2) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 3) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 4) ритмико-интонационные стороны речи
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

**4. Дайте определение невербального средства общения — такесика:**

- 1) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- 2) ритмико-интонационные стороны речи
- 3) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 4) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 5) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений

**5. Дайте определение невербального средства общения — экстралингвистика:**

- 1) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

- 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 4) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 5) ритмико-интонационные стороны речи

**6. Дайте определение невербального средства общения — просодика:**

- 1) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 2) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении
- 3) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 4) ритмико-интонационные стороны речи
- 5) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов

**7. Дайте определение невербального средства общения — проксемика:**

- 1) пространственная ориентация партнеров в момент общения
- 2) включение в речь пауз, плача, кашля, вздохов
- 3) ритмико-интонационные стороны речи
- 4) биологически необходимая форма человеческого общения, проявляющаяся в виде динамических прикосновений
- 5) зрительно воспринимаемые движения, выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении

**8. Дайте определение понятий:**

- 1 — коммуникативная сторона общения; 2 — интерактивная сторона общения; 3 — перцептивная сторона общения
- 1) общение как взаимодействие
  - 2) общение как обмен информацией
  - 3) общение как восприятие людьми друг друга

**9. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:**

- 1 — информационно-дефицитный; 2 — фонетическое непонимание; 3 — стилистический; 4 — социально-культурные различия; 5 — замещающе-искажающий
- 1) политические, религиозные, профессиональные различия, определяющие степень авторитета коммуникатора для реципиента и соответственно степень внимания к предлагаемой информации
  - 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
  - 3) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов
  - 4) механический обрыв информации
  - 5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

**10. Дайте определение следующих видов коммуникативных барьеров:**

- 1 — семантический; 2 — логический; 3 — замещающе-искажающий; 4 — фонетическое непонимание; 5 — стилистический
- 1) рассуждение коммуникатора либо слишком сложно для реципиента, либо кажется ему неверным, противоречит присущей ему манере доказательств
  - 2) разные языки, диалекты, дефекты речи, неправильный грамматический строй
  - 3) различие в системах значений (тезаурусах) участников общения
  - 4) искажение информации при передаче через несколько ретрансляторов



5) несоответствие стиля речи коммуникатора и ситуации (психологического состояния) общения

**11. К какому признаку классификации относят материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение?**

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

**12. К какому признаку классификации относят биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение?**

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

**13. К какому признаку классификации относят прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение?**

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

**14. К какому признаку классификации относят императив, манипуляцию, диалог?**

- 1) по целям
- 2) по содержанию
- 3) по формам
- 4) по типам

**15. Дайте определение функций общения:**

- 1 — инструментальная функция; 2 — интегративная функция; 3 — функция самовыражения; 4 — трансляционная функция
- 1) средство объединения людей
  - 2) форма взаимопонимания психологического контакта
  - 3) передача конкретных способов деятельности, оценок
  - 4) социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия

**16. Дайте определение функций общения**

- 1 — экспрессивная функция ; 2 — функция социального контроля; 3 — функция социализации
- 1) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами
  - 2) регламентация поведения и деятельности
  - 3) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний

**17. Назовите вербальные средства общения:**

- 1) мимика
- 2) речь
- 3) взгляд
- 4) поза

5) жест

**18. Какие психологические механизмы используются в перцептивной стороне общения незнакомых людей?**

- 1) эмпатия
- 2) социальная стереотипизация
- 3) рефлексия
- 4) идентификация
- 5) интерпретация

**Дополнительные тестовые задания к разделу «Руководство и лидерство»**

**1. Что из перечисленных характеристик относится к понятию «руководитель» и не относится к понятию «лидер»?**

- 1) выдвигается неофициально
- 2) выполняет несколько социальных ролей
- 3) назначается официально
- 4) имеет психологическую природу
- 5) даны права и полномочия законом

**2. Что из перечисленных характеристик относится к понятию «лидер» и не относится к понятию «руководитель»?**

- 1) не является обладателем права полномочий
- 2) несет перед законом ответственность за деятельность группы
- 3) выдвигается неофициально
- 4) имеет психологическую природу
- 5) имеет организационную природу

**3. Какому стилю руководства соответствуют перечисленные методы управления?**

1 — авторитарный; 2 — демократический; 3 — анархический

- 1) попустительский
- 2) коллегиальный
- 3) директивный

**4. Согласно какой теории руководства и лидерства лидерами рождаются, а не становятся?**

- 1) «ситуационная теория лидерства» Ф. Филлера
- 2) теория Т. Митчела и Р. Хауса «Путь-цель»
- 3) теория «великих людей»
- 4) теория «жизненного цикла» П. Херси, К. Бланшара
- 5) теория В. Вруума и Ф. Йеттона

**5. Согласно какой теории руководства и лидерства должны применяться стили руководства, соответствующие конкретной ситуации?**

- 1) теория «великих людей»
- 2) теория В. Вруума и Ф. Йеттона
- 3) «ситуационная теория лидерства» Ф. Фидлера
- 4) теория Т. Митчела и Р. Хауса «Путь—цель»
- 5) теория «жизненного цикла» П. Херси, К. Бланшара

**6. Согласно какой теории эффективность руководства и лидерства зависит от способности руководителя (лидера) нести ответственность за свое поведение и желания достигнуть поставленной цели?**

- 1) теория «жизненного цикла» П. Херси, К. Бланшара
- 2) «ситуационная теория лидерства» Ф. Фидлера
- 3) теория В. Вруума и Ф. Йеттона
- 4) теория «великих людей»
- 5) теория Т. Митчела и Р. Хауса «Путь—цель»

**7. Согласно какой теории эффективность руководства и лидерства зависит от процесса принятия решения самим руководителем?**

- 1) теория «жизненного цикла» П. Херси, К. Бланшара
- 2) теория «великих людей»
- 3) теория В. Вруума и Ф. Йеттона
- 4) «ситуационная теория лидерства» Ф. Фидлера
- 5) теория Т. Митчела и Р. Хауса «Путь—цель»

**8. Согласно какой теории руководства и лидерства люди становятся лидерами не только в силу особенностей своей личности, но и в силу различных ситуационных факторов?**

- 1) теория Т. Митчела и Р. Хауса «Путь—цель»
- 2) теория «великих людей»
- 3) теория «жизненного цикла» П. Херси, К. Бланшара
- 4) теория В. Вруума и Ф. Йеттона
- 5) «ситуационная теория лидерства» Ф. Фидлера

**9. Укажите функции руководящей деятельности, соответствующие этапам управленческого процесса:**

1 — планирование; 2 — организация; 3 — руководство людьми; 4 — мотивация; 5 — контроль

- 1) мотивационная
- 2) контролирующая
- 3) стратегическая
- 4) коммуникативно-регулирующая
- 5) администраторская

**10. Какой способ принятия решения предпочтительнее?**

1 — коллективный; 2 — единоличный

- 1) для избежания субъективизма
- 2) для большей продуманности возможных последствий
- 3) в условиях дефицита времени
- 4) для снижения сопротивления несогласных
- 5) при низкой квалификации сотрудников
- 6) при наличии конфликтной ситуации

**11. Какие из перечисленных полномочий руководитель может делегировать в условиях дефицита времени?**

- 1) принятие стратегических решений
- 2) подготовительные операции
- 3) частные вопросы
- 4) контроль результатов работы
- 5) установление целей

**12. Какие из перечисленных полномочий руководитель не может делегировать в условиях дефицита времени?**

- 1) контроль результатов работы
- 2) полномочия, способствующие профессиональному росту сотрудников
- 3) принятие стратегических решений
- 4) рутинную работу
- 5) частные вопросы

**13. Что из перечисленных характеристик относится к понятию «лидер» и не относится к понятию «руководитель»?**

- 1) даны права и полномочия законом
- 2) выдвигается неофициально
- 3) выполняет несколько социальных ролей
- 4) не несет ответственности перед законом за работу группы
- 5) выполняет несколько социальных ролей

**14. Из перечисленных правил укажите характерные для таких мер управленческого воздействия, как «поощрение» и «вознаграждение»?**

- 1) за исполнение конкретного поручения или задания
- 2) регулярное
- 3) предсказуемое
- 4) за достижение результатов по общим показателям деятельности
- 5) безотлагательное

**15. Какие из перечисленных факторов, влияющих на удовлетворенность человека трудом, относятся к собственно мотивационным (непосредственно связанным с процессом труда)?**

- 1) зарплата
- 2) трудовые успехи
- 3) условия труда
- 4) степень ответственности
- 5) служебный и профессиональный рост

**16. Какие из перечисленных факторов, влияющих на удовлетворенность человека трудом, относятся к «внешним» по отношению собственно к труду?**

- 1) признание заслуг
- 2) степень ответственности
- 3) социальный статус
- 4) гарантии сохранения работы
- 5) условия труда

**17. Какие из перечисленных требований предъявляются к контролю?**

- 1) постоянство
- 2) тотальность
- 3) открытость
- 4) оперативность
- 5) формальность

**18. При каком условии руководитель имеет управленческий запас прочности, перспективу на повышение в должности?**

- 1) престиж должности = авторитету

- 2) престиж должности < авторитета
- 3) престиж должности > авторитета

### **Дополнительные тестовые задания к разделу «Психология принятия решения»**

#### **1. Укажите последовательность стадий процесса принятия решения:**

- 1) рассмотрение вариантов решений
- 2) принятие решения
- 3) изучение проблемы
- 4) анализ и контроль выполнения решения
- 5) выработка и постановка цели
- 6) доведение решения до исполнителей
- 7) выбор и обоснование критериев эффективности и возможных последствий принимаемых решений
- 8) выбор и окончательное формулирование решения 142

#### **2. К какому признаку классификации относятся следующие решения?**

- 1 — директивные, рекомендательные, ориентирующие;  
2 — глобальные, локальные; 3 — единоличные и коллективные;  
4 — общие, специальные; 5 — интуитивные, адаптационные
- 1) по способам принятия
  - 2) в зависимости от числа участников
  - 3) по степени обязательности исполнения
  - 4) по широте охвата
  - 5) по масштабам

#### **3. К какому признаку классификации относятся следующие решения:**

- 1 — стратегические, тактические; 2 — перспективные, текущие; 3 — организационные, координирующие, регулирующие, активизирующие, контролирующие; 4 — аналитические, творческие; 5 — долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные
- 1) с точки зрения предопределенности
  - 2) в соответствии с временным горизонтом
  - 3) по продолжительности периода реализации
  - 4) по степени влияния на будущее организации
  - 5) по функциональному назначению

#### **4. Укажите особенности стратегических решений:**

- 1) конкретизируют поступающие сверху указания
- 2) диктуются внешними обстоятельствами
- 3) определяют основные пути развития организации
- 4) определяют конкретные способы достижения стратегических целей

#### **5. Укажите особенности директивных решений:**

- 1) предназначены для субъектов, независимых от тех, кто эти решения принимает
- 2) их исполнение желательно, но не обязательно
- 3) обязательны для исполнения
- 4) принимаются высшими органами управления

#### **6. Укажите особенности единоличных решений:**

- 1) принимаются в условиях дефицита времени
- 2) принимаются в результате взаимного согласия всех участников
- 3) принимаются при низкой квалификации причастных к ним сотрудников

4) принимаются при наличии конфликтной ситуации

**7. Укажите, при каких условиях принимаются:**

1 — запрограммированные (аналитические) решения; 2 — незапрограммированные (творческие) решения

- 1) новые, неординарные ситуации
- 2) число возможных альтернатив ограничено и они легко формулируются
- 3) стандартные, регулярно повторяющиеся ситуации
- 4) требуют глубоких знаний, опыта, интуиции

**8. Укажите характерные особенности интуитивных решений:**

- 1) просты и оперативны в принятии
- 2) выполнение действий, которые были успешны в прошлом в аналогичной ситуации
- 3) велик риск ошибок
- 4) основываются на общих знаниях, здравом смысле
- 5) являются исключением, а не правилом
- 6) принимаются в условиях дефицита времени
- 7) в основе имеют способность руководителя предугадывать, предвидеть, предполагать

**9. Укажите характерные особенности адаптационных решений:**

- 1) в основе имеют способность руководителя предугадывать, предвидеть, предполагать
- 2) просты и оперативны в принятии
- 3) являются исключением, а не правилом
- 4) основываются на общих знаниях, здравом смысле, профессиональной деятельности
- 5) выполнение действий, которые были успешны в прошлом в аналогичной ситуации "
- 6) велик риск ошибок
- 7) принимаются в условиях дефицита времени

**10. Организационное решение — это:**

- 1) подведение итогов выполнения решений
- 2) предписывание способа осуществления тех или иных действий в определенных ситуациях
- 3) активизация деятельности исполнителей
- 4) выбор, который должен сделать сам руководитель, чтобы выполнить обязанности в зависимости от занимаемой должности
- 5) распределение текущей работы среди исполнителей

**11. Координирующее решение — это:**

- 1) выбор, который должен сделать сам руководитель, чтобы выполнить обязанности в зависимости от занимаемой должности
- 2) распределение текущей работы среди исполнителей
- 3) подведение итогов выполнения решений
- 4) активизация деятельности исполнителей
- 5) предписывание способа осуществления тех или иных действий в определенных ситуациях

**12. Регулирующее решение — это:**

- 1) предписывание способа осуществления тех или иных действий в определенных ситуациях
- 2) активизация деятельности исполнителей
- 3) выбор, который должен сделать сам руководитель, чтобы выполнить обязанности в зависимости от занимаемой должности
- 4) распределение текущей работы среди исполнителей
- 5) подведение итогов выполнения решений

### 1.3 Тесты к теме «Психология управления групповыми процессами»

#### 1. Укажите характеристики рабочей группы, отличающие ее от других социальных групп:

- 1) постоянное общение и взаимодействие ее членов друг с другом
- 2) наличие органов управления и руководства
- 3) наличие общественно значимых целей деятельности
- 4) чувство принадлежности к данной группе
- 5) наличие общих потребностей, интересов и мотивов

#### 2. В чем проявляется сходство рабочей группы с другими социальными группами?

- 1) чувство принадлежности к данной группе
- 2) наличие общественно значимых целей деятельности
- 3) постоянное общение и взаимодействие ее членов друг с другом
- 4) наличие общих потребностей, интересов и мотивов
- 5) наличие органов управления и руководства

#### 3. К какому признаку классификации можно отнести группы?

- 1 — формальные и неформальные; 2 — официальные и неофициальные; 3 — производственные, торговые, научные, учебные; 4 — постоянные и временные; 5 — государственные, смешанные, частные
- 1) по характеру деятельности
  - 2) по времени действия
  - 3) по формам собственности
  - 4) по характеру внутренних связей
  - 5) по статусу

#### 4. Назовите внешние (объективные) факторы развития групп:

- 1) площадь
- 2) фонд заработной платы
- 3) система общественных отношений
- 4) техническая оснащенность
- 5) качества личности руководителя

#### 5. Назовите внутренние (субъективные) факторы развития групп:

- 1) значимость производства
- 2) взаимодействие с другими коллективами
- 3) качества личности руководителя
- 4) фонд заработной платы
- 5) система общественных отношений

#### 6. На какой стадии развития коллектива (1, 2, 3) происходят следующие процессы?

- 1 — знакомство коллектива с целями и задачами организации; 2 — понимание коллективом требований руководителя; 3 — образование малых групп; 4 — стимулирование роста руководителя; 5 — изучение личного состава
- 1) стадия первичного синтеза
  - 2) стадия дифференциации
  - 3) стадия интеграции

#### 7. На какой стадии развития коллектива (1, 2, 3) происходят следующие процессы?

1 — формирование идеологии, психологии и культуры коллектива; 2 — сближение людей в соответствии с их интересами, складом характера; 3 — создание условий для творческого роста каждого

члена коллектива; 4 — адаптация к условиям труда; 5 — распределение ролей с учетом подготовленности, опыта работы, личных пожеланий

- 1) стадия первичного синтеза
- 2) стадия дифференциации
- 3) стадия интеграции

**8. На какой стадии развития коллектива (1, 2, 3) происходят следующие процессы?**

1 — завершение взаимного изучения; 2 — понимание коллективом требований руководителя; 3 — адаптация членов коллектива друг к другу; 4 — изменение стиля руководства с авторитарного на демократический; 5 — определение режима работы

- 1) стадия первичного синтеза
- 2) стадия дифференциации
- 3) стадия интеграции

**9. На какой стадии развития коллектива (1, 2, 3) происходят следующие процессы?**

1 — адаптация к руководителю, его требованиям; 2 — создание условий для творческого роста каждого члена коллектива; 3 — образование малых групп; 4 — предъявление к руководителю более высоких требований; 5 — изучение личного состава

- 1) стадия первичного синтеза
- 2) стадия дифференциации
- 3) стадия интеграции

**10. На какой стадии развития коллектива (1, 2, 3) происходят следующие процессы?**

1 — сближение людей в соответствии с их интересами; 2 — образуется общность установок и интересов; 3 — формируются идеология, психология и культура коллектива; 4 — образуются малые группы; 5 — адаптация к руководителю, его требованиям

- 1) стадия первичного синтеза
- 2) стадия дифференциации
- 3) стадия интеграции

**11. На какой стадии развития коллектива (1, 2, 3) происходят следующие процессы?**

1 — распределение ролей с учетом подготовленности, опыта работы, личных пожеланий; 2 — адаптация к условиям труда; 3 — стимулирование роста руководителя; 4 — завершение взаимного изучения; 5 — понимание коллективом требований руководителя

- 1) стадия первичного синтеза
- 2) стадия дифференциации
- 3) стадия интеграции

**12. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется дистанцированием друг от друга при отсутствии как сотрудничества, так и соперничества:**

- 1) дружеская кооперация
- 2) дружеское соревнование
- 3) невмешательство



- 4) соперничество
- 5) кооперация антагонистов

**13. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется соперничеством в отдельных сферах в рамках позитивных взаимоотношений:**

- 1) невмешательство
- 2) кооперация антагонистов
- 3) соперничество
- 4) дружеская кооперация
- 5) дружеское соревнование

**14. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется взаимопомощью, основанной на полном доверии:**

- 1) соперничество
- 2) невмешательство
- 3) дружеская кооперация
- 4) кооперация антагонистов
- 5) дружеское соревнование

**15. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется ориентацией на индивидуальные цели даже в условиях совместной работы, основанной на общем взаимном недоверии:**

- 1) кооперация антагонистов
- 2) дружеская кооперация
- 3) дружеское соревнование
- 4) невмешательство
- 5) соперничество

**16. Дайте определение типа взаимоотношений, который характеризуется соперничеством в рамках общей деятельности и негативных отношений друг к другу:**

- 1) дружеское соревнование
- 2) соперничество
- 3) кооперация антагонистов
- 4) невмешательство
- 5) дружеская кооперация

**17. К какому признаку классификации можно отнести указанные группы?**

1 — постоянные и временные; 2 — государственные, смешанные, частные; 3 — формальные и неформальные; 4 — официальные и неофициальные; 5 — производственные, торговые, научные

- 1) по статусу
- 2) по формам собственности
- 3) по характеру внутренних связей
- 4) по характеру деятельности
- 5) по времени действия

**18. Сплоченность коллектива зависит от:**

- 1) внутреннего психологического климата
- 2) степени удовлетворенности деятельностью
- 3) социально-психологической совместимости
- 4) наличия сопутствующих возможностей
- 5) размеров вознаграждения

**19. На неформальную структуру коллектива не влияет:**

- 1) коммуникация
- 2) идентификация
- 3) адаптация
- 4) интеграция
- 5) субординация

**20. Какой тип взаимоотношений в коллективе является оптимальным по «вниманию к человеку» и «вниманию к производству»?**

- 1) невмешательство
- 2) команда
- 3) теплая компания
- 4) задача
- 5) золотая середина

**1.4 Тесты к теме «Психология управления конфликтными ситуациями в деятельности руководителя»**

**1. Дайте определение следующих понятий:**

1 — оппонент; 2 — объект конфликта; 3 — конфликтная ситуация;  
4 — инцидент

- 1) противоборство двух или нескольких сторон, каждая из которых имеет свои цели, мотивы, средства и способы решения лично-стно значимой проблемы
- 2) практические действия участников конфликтной ситуации, которые характеризуются бескомпромиссностью поступков и направлены на обязательное овладение объектом обостренного встречного интереса
- 3) субъект, непосредственно вовлеченный в конфликт, имеющий точку зрения, взгляды, убеждения, аргументы, которые противоположны, отличны от основных, исходных или по сравнению с вашими
- 4) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

**2. Дайте определение следующих понятий:**

1 — цели конфликта; 2 — конфликт; 3 — сущность конфликта; 4 — объект конфликта

- 1) столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях индивидов или групп людей, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями
- 2) межгрупповое или межличностное противоборство, основанное на осознанном каждой из сторон противоречии
- 3) субъективные мотивы участников конфликта, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами
- 4) предмет, явление, событие, проблема, цель, действия, вызывающие к жизни конфликтную ситуацию и конфликт

**3. Укажите причины возникновения конфликтных ситуаций, характерные для следующих типов межличностных отношений:**

|   | Типы межличностных отношений |   | Причины возникновения конфликтных ситуаций                                           |
|---|------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Нравственные                 | 1 | Невыполнение обязанностей, как со стороны руководителя, так и со стороны подчиненных |

|   |                               |   |                                                            |
|---|-------------------------------|---|------------------------------------------------------------|
| 2 | Коммуникативные               | 2 | Характерологические недостатки отдельных членов коллектива |
| 3 | Психологические               | 3 | Нарушение управленческих норм, функций, правил             |
| 4 | Правовые                      | 4 | Низкая этическая культура                                  |
| 5 | Организационно-управленческие | 5 | Несоблюдение норм делового и неформального общения         |

**4. Укажите элементы, составляющие структуру конфликта:**

- 1) организационная структура предприятия
- 2) цели конфликта
- 3) причина конфликта
- 4) психологические особенности личности
- 5) объект конфликтной ситуации
- 6) оппоненты
- 7) повод столкновения

**5. Укажите составные элементы формулы конфликта:**

- 1) участники
- 2) объекты
- 3) индивид
- 4) конфликтная ситуация
- 5) рабочая группа
- 6) инцидент

**6. Укажите последовательность стадий протекания конфликта:**

- 1) конфликтные действия
- 2) переход потенциального конфликта в реальный
- 3) снятие или разрешение конфликта
- 4) потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм

**7. Укажите причины:**

1 — внутриличностного конфликта; 2 — межличностного конфликта; 3 — межгруппового конфликта; 4 — организационного конфликта

- 1) отличия в темпераменте, типе личности
- 2) конкуренция за получение группой ограниченных ресурсов
- 3) фрустрация
- 4) конфликт между формальной и неформальной организациями

**8. Укажите причины:**

1 — внутриличностного конфликта; 2 — межличностного конфликта; 3 — межгруппового конфликта; 4 — организационного конфликта

- 1) конфликты между линейным и штабным персоналом
- 2) одновременное стремление личности к достижению и избежанию цели
- 3) коммуникативные барьеры, искажающие информацию
- 4) определение ценности вклада группы в решение задач организации

**9. Укажите причины:**

1 — внутриличностного конфликта; 2 — межличностного конфликта; 3 — межгруппового конфликта; 4 — организационного конфликта

конфликта

- 1) необходимость играть одновременно несколько ролей
- 2) конфликт по поводу выпуска конкурирующих товаров
- 3) недостаточно четкое распределение прав и обязанностей между группами
- 4) дефицит информации

**10. Укажите причины:**

1 — внутриличностного конфликта; 2 — межличностного конфликта; 3 — межгруппового конфликта; 4 — организационного конфликта

- 1) недостаточно четкое распределение властных полномочий и ответственности
- 2) конфликт между советом трудового коллектива и администрацией
- 3) фрустрация
- 4) нарушение последовательности в деятельности групп при решении задачи, стоящей перед организацией в целом

**11. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:**

- 1) приспособление
- 2) избегание
- 3) сотрудничество
- 4) компромисс
- 5) конфронтация

**12. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при низком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:**

- 1) избегание
- 2) конфронтация
- 3) приспособление
- 4) компромисс
- 5) сотрудничество

**13. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и высоком значении «Партнерства»:**

- 1) компромисс
- 2) приспособление
- 3) избегание
- 4) конфронтация
- 5) сотрудничество

**14. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при высоком значении «Напористости» и низком значении «Партнерства»:**

- 1) сотрудничество
- 2) приспособление
- 3) конфронтация
- 4) избегание
- 5) компромисс

**15. Укажите стиль (тактику) поведения в конфликте при среднем значении «Напористости» и среднем значении «Партнерства»:**

- 1) компромисс
- 2) сотрудничество

- 3) конфронтация
- 4) приспособление
- 5) избегание

**16. Предложите способы разрешения (прерывания) конфликта на первой стадии — появление проблемы:**

- 1) процедуры с участием третьей стороны
- 2) дискуссионное обсуждение проблемы
- 3) принятие решения третьей стороной
- 4) единоличное решение руководителя
- 5) встречи с целью обмена информацией

**17. Предложите способы разрешения (прерывания) конфликта на второй стадии — усиление встречных действий:**

- 1) переговоры, основанные на распространении интересов
- 2) встречи с целью обмена информацией
- 3) процедуры с участием третьей стороны
- 4) единоличное решение руководителя
- 5) принятие решения третьей стороной

**18. Предложите способы разрешения (прерывания) конфликта на последней стадии — активные конфликтные действия:**

- 1) принятие решения третьей стороной
- 2) единоличное решение руководителя
- 3) встречи с целью обмена информацией
- 4) дискуссионное обсуждение проблемы
- 5) процедуры с участием третьей стороны

**2 Тестовые задания к разделу «ЭТИКА ДЕЛОВЫХ КОНТАКТОВ»**

Проверьте свои познания в вопросах делового этикета. Сравните свои ответы с развернутыми, которые вам предлагаются и подробно разберите пояснения к ним.

*1 К вам пришел посетитель. Перед вашим столом несколько стульев. Приглашая садиться, укажете ли вы на конкретный стул?*

**Основное правило этики — создавать удобства другому человеку.**

Посетителю должна быть предоставлена возможность самому выбрать место, где ему удобнее расположиться.

Указывая на конкретный стул, хозяин кабинета подчеркивает свое превосходство (выражение «указать его место» имеет и такой смысл), как бы акцентируя внимание на том, «кто здесь хозяин».

Бывают случаи, когда из психологических соображений приходится идти на нарушение данного правила. Например, руководитель вызвал на беседу злого нарушителя дисциплины, с которым по-хорошему уже не раз говорил. В данном случае он с первых слов указывает приглашенному его место. Аналогично поступает следователь, ведя допрос в своем кабинете.

*2. Кто должен начинать беседу: хозяин кабинета или посетитель? Какими словами это лучше делать?*

**Начинать разговор без приглашения со стороны хозяина считается неэтичным.**

Беседу с посетителем начинает хозяин кабинета словами: «Я вас слушаю» (или аналогичными).

Нередко, пригласив сесть, он хочет закончить какие-то свои дела. Посетитель должен подождать, пока хозяин не освободится.

3. *Хозяин кабинета говорит: «Слушаю вас» и при этом пишет (или читает). Начнете ли вы излагать свой вопрос ?*

Хозяин кабинета нарушает **важнейшее правило этики: обязательное проявление внимания к другому человеку.**

Но ведь не сделаешь замечания лицу, который будет решать твой вопрос. И многие начинают говорить, обрекая себя на верный проигрыш.

Смирившись с пренебрежительным отношением к себе, посетитель принижает свой имидж в глазах начальника, провоцируя и в дальнейшем такое отношение к себе и своему вопросу. На языке трансактного анализа Э.Берна это звучит так: руководитель занимает позицию «Родитель» (в данном случае отрицательная оценка им посетителя), посетитель — позицию «Дитя» (беспомощность). Такое распределение ролей (Д-Р) — уже провальное для посетителя.

Другая ошибка: посетитель начинает говорить, не приводя самые сильные свои аргументы. Хозяин кабинета слушает «вполуха», то есть практически ничего не слышит. В итоге наиболее важные аргументы не сыграют своей роли, что также увеличивает вероятность того, что вопрос останется неразрешенным.

Так как же сразу добиться внимания руководителя?

Помолчать. Это интригует, и столоначальники отрывают глаза от бумаг, Но есть и такие, которые повторяют: «Слушаю вас», продолжая заниматься своим делом. Тогда лучше подать письменное изложение своего вопроса (заявление, записку, проект): «Пожалуйста, посмотрите, здесь все изложено».

Еще одно **правило: не ходить за решением, не имея письменного изложения вопроса.** Если вопрос будет сразу решен — «Пожалуйста, визу». Если «надо подумать» — оставить, чтобы не забылось. И не забывается, особенно если на заявлении стоит отметка о его регистрации.

4. *Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Как вы отреагируете на это?*

Из основного правила этики следует: **не акцентируйте внимание на обстоятельствах, проигрышных для другого человека.**

**В** силу этого не стоит выражать недовольство опозданием в любой форме. Например, посмотрев на часы в момент появления опоздавшего, мы акцентируем внимание на его прегрешении. Шутка по поводу опоздания или любое выражение недовольства вынуждают оправдываться. «Грешник» чувствует дискомфорт, становится агрессивным: неуступчив, «цепляется» к мелочам и т.п.

Опоздавший будет лишь благодарен, если партнер проявит благородство и «не заметит» прегрешения.

Возникает вопрос: «Так что, потакать подобным нарушениям этики? Человек может просто обнаглеть и перестать считаться со мной».

Конечно, если приходится иметь дело с человеком низких моральных качеств, то этика здесь ни при чем— тут «правят бал» другие отношения.

Давно уже известна истина: зло не искоренишь злом. Только добром.

5. *Во время деловой встречи партнер смотрит на часы. Этично ли это ?*

Конечно же, нет: **этичное поведение предполагает уважение к другому человеку.**

Мы вспоминаем о времени, когда нас что-то разочаровывает в партнере или в беседе (напротив: счастливые часов не наблюдают!) Мы жалеем о теряемом попусту времени, так и воспринимает это собеседник.

Хотя бывают и другие причины посмотреть на часы: боязнь опоздать на какое-то мероприятие и т.п. Если визит партнера не был запланирован заранее, надо сразу сказать ему о вашей ограниченности во времени (вашей вины здесь нет никакой).

Если же цейтнот возник по вашей вине (изменились обстоятельства или вы не рассчитали затраты времени), говорить прибывшему о нехватке времени для беседы противоречит нормам этики.

В этом случае поступают так: в начале переговоров наручные часы кладут на стол рядом с необходимыми документами. Это позволяет, не травмируя собеседника, ускорить обмен мнениями. Под благовидным предлогом можно перенести встречу и на другое время.

6. *Звонит равный вам по статусу деловой человек. Кто из вас имеет право дать знак к окончанию разговора?*

При прочих равных условиях определенное психологическое преимущество имеет тот, кому звонят: звонящий более заинтересован в разговоре, ведь именно он его начал.

Принцип этичного поведения: **не подчеркивать свое преимущество, а выравнять возможности.**

Поэтому и право дать знак к окончанию разговора остается за позвонившим. Есть и практический к тому аргумент: ведь только инициатор разговора знает, все ли вопросы он решил. Воспитанный человек, не станет злоупотреблять вниманием абонента и дожидаться, когда невыдержавший собеседник, презрев все нормы этики, положит конец разговору.

О том, как прервать разговор (в частности, телефонный), не обидев собеседника, изложено выше.

7. *Партнер начал разговор с утверждения, что звонил вам. По показаниям телефонного сервера вы точно знаете, что не звонил никто. Что вы скажете на это?*

Лучше всего никак не реагировать, «пропустить мимо ушей» эту заведомую ложь.

Иногда отвечают на этот вопрос так: «Возможно, у меня был неисправен АОН». Тогда нарушается принцип: **не обманывать ни себя, ни других.**

Подыгрывая обманщику, мы создаем у него впечатление, что нас легко обмануть (чем он и воспользуется в дальнейшем). А поймав его на лжи, мы создаем конфликтную ситуацию: опозоренный человек будет жаждать отмщения. Таким образом, действительно лучший выход — никак не реагировать, сразу переходить к делу.

8. *Должен ли мужчина снимать головной убор при входе в учреждение?*

Входя в любое служебное помещение мужчина должен снять головной убор. Как «театр начинается с вешалки», так с вестибюля и лифта «начинается учреждение».

Нередко задают вопрос: «И в жилых домах нужно снимать в лифте головной убор?». Конечно, нет. Ведь мы не говорим здесь об этике в быту. В жилом доме, в магазине, в метро люди не связаны деловыми отношениями.

9. *Как вы думаете, почему появились названия салонов самолетов на международных линиях: первый класс, бизнес-класс, экономический класс ?*

Традиционно места в транспортных средствах (поездах, пароходах, самолетах) в зависимости от степени комфорта, делились на первый, второй, третий, четвертый классы. Однако было замечено, что, приобретая билет не в первый класс, пассажир испытывает внутренний дискомфорт, ощущая себя человеком «низшего» сорта.

10. *Как мужчина должен сопровождать даму, спускающуюся (поднимающуюся) по лестнице?*

Идти по лестнице мужчина должен на ступеньку ниже дамы, как бы страхуя ее от падения, спускаясь — чуть впереди, поднимаясь — чуть позади. На эскалаторе он должен стоять также на ступеньку ниже спутницы.

11. *Всегда ли мужчина должен пропускать женщину у двери вперед?*

Не всегда. Сопровождая женщину, мужчина должен входить в лифт первым, как бы проверяя его надежность. То же самое и при входе на эскалатор.

12. *Встреча с высокопоставленным руководителем назначена на 13.00. Когда вы планируете появиться в его приемной?*

Как мы уже говорили, никогда не стоит появляться «минута в минуту», необходимо приходить с небольшим запасом времени. Каков же этот запас при важном визите?

Прежде всего нужно помнить: руководитель вправе пригласить к себе на несколько минут раньше назначенного времени. Освободившись от дел, он обычно интересуется, ожидает ли кто его. Если вас не окажется, он займется чем-нибудь другим, и вам придется ждать.

К тому же несколько «запасных» минут может понадобиться, чтобы привести себя в порядок, посетить туалет.

Таким образом, из сказанного следует: **в случае важного визита необходимо прибывать не позднее чем за 10 минут до назначенного времени.**

13. *Встреча с деловым партнером назначена на 11.20 на нейтральной территории. Во сколько вы собираетесь появиться в назначенном месте?*

На встречу с партнером принято прибывать чуть раньше, чтобы привести себя в порядок, а также с учетом того, что показания часов у людей могут различаться. Вы вызовете неудовольствие партнера, если «по его часам» вы опоздали.

Итак, **на деловые встречи партнерам необходимо приходить не менее чем за 5 минут до назначенного времени.**

14. *Во время деловой беседы принесли чай. Вы нечаянно уронили чайную ложку на пол. Ваши действия?*

Во время деловых бесед упавшие столовые приборы не поднимают. Доставая с пола ложку, вы как бы показываете, что чаепитие для вас важнее беседы. К тому же, подняв ложку с пола, вы все равно не будете ею пользоваться.

15. *Один из участников деловой встречи чихнул. Ваша реакция?*

В отличие от бытовой этики, где чихнувшему говорят: «Будьте здоровы», при деловых контактах этого «не замечают». Действует уже известный нам принцип: **не акцентируйте внимание на обстоятельствах, неблагоприятных для партнера.** Нездоровье является именно таким обстоятельством.

Есть простой способ удержаться от чихания: потереть себе переносицу — желание чихнуть пропадает.

16. *К двери лифта одновременно подошли два не знакомых между собой деловых человека (одного пола, возраста, положения). Кнопка вызова нажата до них; открывается дверь — в лифте есть место только для одного из них. Оба спешат, опаздывают. Кто из них имеет преимущество?*

**При прочих равных обстоятельствах преимущество пройти первым имеет тот, кто находится справа.**

Аналогичное правило дорожного движения: «помеха справа» на нерегулируемых перекрестках. А как же в странах с левосторонним движением, где все подобные правила — «с точностью до наоборот»? Ответ следующий: правила менеджмента более универсальны, нежели дорожные. В деловом мире человек, находящийся справа, проходит первым.

17. *Кто из двух людей, подходящих к двери должен предложить другому пройти первым?*

Поскольку находящийся справа вправе пройти первым, только он может предоставить это другому: «Прошу вас...»



Если это говорит находящийся слева, он показывает незнание соответствующего правила этикета. Эта ситуация очень часто подводит наших деловых людей.

**Только находящийся справа может предложить другому пройти первым.**

18. *Вам предлагают пройти в дверь первым. Какие у вас есть варианты ответа?*

Получив предложение пройти первым, нужно поблагодарить и сделать это. «Нет, я не спешу», «Нет, только после вас» и т.п. — все это признаки плохого тона и незнания этики.

Отсутствие четких и прагматичных правил, как разминуться, чревато для деловых людей потерями времени. А иногда может привести и к ситуации, аналогичной прекрасно описанной Гоголем сцене: Бобчинский и Добчинский долго «упрашивали» друг друга пройти первым, а потом застряли в ней оба.

19. *Кто имеет преимущество в дверях— выходящий или входящий?*

Этот вопрос актуален, как и предыдущие три, только для людей одинакового статуса. В противном случае различны и действия: мужчина пропускает женщину, подчиненный — начальника, младший — старшего, хозяин — гостя, учащийся — преподавателя и т.п.

Некоторое преимущество (при прочих равных условиях) в силу ограниченности размеров помещения имеют выходящие из него. Но при плохой погоде (дождь, холод, ветер), естественно, преимущество отдается входящим.

20. *Нужно ли постучать в дверь, перед тем как войти в кабинет?*

Постучать в дверь служебного кабинета необходимо только в нерабочее время: до работы, после ее окончания, а также в обеденное время. Это личное время хозяина кабинета, он может использовать его для того, чтобы перекусить, переодеться, поговорить на неслужебные темы. Если на стук не последует ответа, открывать дверь неэтично: либо хозяина нет, либо он не хочет, чтобы его беспокоили.

В рабочее время достаточно открыть дверь и спросить разрешения войти.

21. *Когда мужчине следует пропустить даму вперед, а когда пройти первым?*

Мужчина пропускает женщину в дверях, на узкой дороге, при посадке в автомобиль, при выходе из лифта, поднимаясь по лестнице. Он проходит первым, если есть какая-либо опасность или неудобство для женщины: при спуске по лестнице, посадке в лифт, при высадке из автомобиля и в случаях, когда появление пары — новых посетителей — привлекает внимание (например, в зале ресторана).

### 3 Ключи к тестам

#### 1. Введение в управленческую психологию

| № вопроса | № ответа | № вопроса | № ответа |
|-----------|----------|-----------|----------|
| 1         | 3, 4     | 10        | 1        |
| 2         | 5        | 11        | 1, 4, 5  |
| 3         | 2, 3     | 12        | 4        |
| 4         | 2, 4     | 13        | 2        |
| 5         | 3        | 14        | 2, 4, 5  |
| 6         | 2        | 15        | 3, 4     |
| 7         | 4        | 16        | 3, 6     |
| 8         | 3, 4, 5  | 17        | 4, 5     |
| 9         | 3        |           |          |

#### 2. Понятие о психике

| № вопроса | № ответа | № вопроса | № ответа |
|-----------|----------|-----------|----------|
|           |          |           |          |

|   |         |    |         |
|---|---------|----|---------|
| 1 | 3, 5    | 8  | 3, 5    |
| 2 | 1, 4, 5 | 9  | 2       |
| 3 | 1, 3, 6 | 10 | 3       |
| 4 | 2, 4, 6 | 11 | 1       |
| 5 | 3       | 12 | 1, 2, 5 |
| 6 | 1, 2, 5 | 13 | 2, 4, 5 |
| 7 | 1, 4    |    |         |

### 3. Психология познавательных процессов

| № вопроса | № ответа                          | № вопроса | № ответа                               |
|-----------|-----------------------------------|-----------|----------------------------------------|
| 1         | 1-3, 2-5, 3-1, 4-2, 5-4           | 19        | 3                                      |
| 2         | 1, 2, 5                           | 20        | 1                                      |
| 3         | 1, 4, 5                           | 21        | 1-8, 2-2, 3-5, 4-6, 5-7, 6-1, 7-3, 8-4 |
| 4         | 1-2, 2-3, 3-1                     |           |                                        |
| 5         | 3                                 | 22        | 2                                      |
| 6         | 4                                 | 23        | 2                                      |
| 7         | 2                                 | 24        | 1                                      |
| 8         | 1-4, 2-6, 3-5, 4-2, 5-3, 6-1      | 25        | 1-5, 2-4, 3-2, 4-3, 5-1                |
|           |                                   | 26        | 3                                      |
| 9         | 4                                 | 27        | 2                                      |
| 10        | 5                                 | 28        | 1                                      |
| 11        | 2                                 | 29        | 1-2, 2-4, 3-5, 4-1, 5-3                |
| 12        | 1                                 | 30        | 1-3, 2-5, 3-2, 4-6, 5-1, 6-4           |
|           |                                   |           |                                        |
| 14        | 5                                 | 31        | 2                                      |
| 15        | 1-2, 2-1, 3-3                     | 32        | 2                                      |
| 16        | 1-4, 2-6, 3-3, 4-5, 5-7, 6-1, 7-2 | 33        | 2                                      |
|           |                                   | 34        | 1, 2                                   |
| 17        | 3                                 | 35        | 1, 3                                   |
| 18        | 2                                 | 36        | 1-2, 2-1, 3-3                          |

### 6. Руководство и лидерство

| № вопроса | № ответа      | № вопроса | № ответа                     |
|-----------|---------------|-----------|------------------------------|
| 1         | 2, 3, 5       | 10        | 1-1, 2-1, 3-2, 4-1, 5-2, 6-2 |
| 2         | 1, 3, 4       |           |                              |
| 3         | 1-3, 2-2, 3-1 | 11        | 2, 3                         |
| 4         | 3             | 12        | 1, 3                         |
| 5         | 4             | 13        | 2, 4                         |

|   |                         |    |         |
|---|-------------------------|----|---------|
| 6 | 1                       | 14 | 1 5     |
| 7 | 3                       | 15 | 2, 4, 5 |
| 8 | 5                       | 16 | 3, 4, 5 |
| 9 | 1-3, 2-5, 3-4, 4-1, 5-2 | 17 | 1, 3, 4 |
|   |                         | 18 | 2       |

#### 7. Психология принятия решения

| № вопроса | № ответа                | № вопроса | № ответа       |
|-----------|-------------------------|-----------|----------------|
| 1         | 5, 3, 7, 1, 8, 2, 6, 4  | 7         | 1-2, 3; 2-1, 4 |
| 2         | 1-3, 2-5, 3-2, 4-4, 5-1 | 8         | 3, 5, 6, 7     |
| 3         | 1-4, 2-2, 3-5, 4-1, 5-3 | 9         | 2, 4, 5        |
| 4         | 2, 3                    | 10        | 4              |
|           |                         | 11        | 2              |
| 5         | 3, 4                    | 12        | 1              |
| 6         | 1, 3, 4                 |           |                |

#### 8. Психологические аспекты малых групп и коллективов

| № вопроса | № ответа                | № вопроса | № ответа                |
|-----------|-------------------------|-----------|-------------------------|
| 1         | 2, 3                    | 11        | 1-1, 2-1, 3-3, 4-2, 5-3 |
| 2         | 1, 3, 4                 | 12        | 8                       |
| 3         | 1-4, 2-5, 3-1, 4-2, 5-3 | 13        | 5                       |
| 4         | 1, 2, 4                 | 14        | 3                       |
| 5         | 2, 3, 5                 | 15        | 5                       |
| 6         | 1-1, 2-3, 3-2, 4-3, 5-1 | 16        | 3                       |
| 7         | 1-3, 2-2, 3-3, 4-1, 5-1 | 17        | 1-5, 2-2, 3-3, 4-1, 5-4 |
| 8         | 1-2, 2-3, 3-1, 4-3, 5-1 | 18        | 3                       |
| 9         | 1-1, 2-3, 3-2, 4-3, 5-1 | 19        | 5                       |
| 10        | 1-2, 2-3, 3-3, 4-2, 5-1 | 20        | 2                       |

#### 9. Психология делового общения и коммуникации

| № вопроса | № ответа                | № вопроса | № ответа                |
|-----------|-------------------------|-----------|-------------------------|
| 1         | 1-3, 5; 2-2, 4          | 10        | 1-3, 2-1, 3-4, 4-2, 5-5 |
| 2         | 2                       | 11        | 2                       |
| 3         | 3                       | 12        | 1                       |
| 4         | 5                       | 13        | 3                       |
| 5         | 2                       | 14        | 4                       |
| 6         | 4                       | 15        | 1-4, 2-1, 3-2, 4-3      |
| 7         | 1                       | 16        | 1-3, 2-2, 3-1           |
| 8         | 1-2, 2-1, 3-3           | 17        | 2                       |
| 9         | 1-4, 2-2, 3-5, 4-1, 5-2 | 18        | 2                       |

#### 10. Конфликт и стратегия поведения в конфликтной ситуации

| № вопроса | № ответа                | № вопроса | № ответа           |
|-----------|-------------------------|-----------|--------------------|
| 1         | 1-3, 2-4, 3-1, 4-2      | 10        | 1-3, 2-1, 3-4, 4-2 |
| 2         | 1-3, 2-1, 3-2, 4-4      | 11        | 2                  |
| 3         | 1-4, 2-5, 3-2, 4-1, 5-3 | 12        | 3                  |
| 4         | 2, 3, 5, 6, 7           | 13        | 5                  |
|           |                         | 14        | 3                  |

|   |                    |    |         |
|---|--------------------|----|---------|
| 5 | 1, 2, 4, 6         |    |         |
| 6 | 4, 2, 1, 3         | 15 | 1       |
| 7 | 1-3, 2-1, 3-2, 4-4 | 16 | 2, 5    |
| 8 | 1-2, 2-3, 3-4, 4-1 | 17 | 3, 4, 5 |
| 9 | 1-1, 2-4, 3-3, 4-2 | 18 | 1       |

#### 4. Эмоциональная и волевая регуляция поведения

| № вопроса | № ответа | № вопроса | № ответа   |
|-----------|----------|-----------|------------|
| 1         | 4        | 9         | 4          |
| 2         | 1        | 10        | 3          |
| 3         | 4        | 11        | 2          |
| 4         | 3        | 12        | 2          |
| 5         | 5        | 13        | 4          |
| 6         | 2        | 14        | 5          |
| 7         | 3        | 15        | 1          |
| 8         | 1        | 16        | 3, 2, 1, 4 |

#### 5. Индивидуально-типологические свойства личности

| № вопроса | № ответа                        | № вопроса | № ответа                                       |
|-----------|---------------------------------|-----------|------------------------------------------------|
| 1         | 4                               | 11        | 1, 4, 5                                        |
| 2         | 3                               | 12        | 4, 5                                           |
| 3         | 1                               | 13        | 1. 3. 5                                        |
| 4         | 5                               | 14        | 1. 4. 5                                        |
| 5         | 2, 3, 5                         | 15        | 1. 3. 6                                        |
| 6         | 1, 2, 5                         | 16        | 2, 4. 6                                        |
| 7         | 1-4, 2-1, 3-2, 4-3              | 17        | 3, 4, 6                                        |
| 8         | 1-5, 2-3, 3-6, 4-1, 5-2.<br>6-4 | 18        | 1, 4, 5                                        |
|           |                                 | 19        | 3, 4. 6                                        |
| 9         | 1, 3, 5                         | 20        | 1-3, 2-4, 3-1, 4-2, 5-3,<br>6-3, 7-4, 8-2, 9-1 |
| 10        | 1, 2, 4                         |           |                                                |

#### ИНДИВИДУАЛЬНО-ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ СВОЙСТВА ЛИЧНОСТИ И ПРОФЕССИЯ МЕНЕДЖЕРА

В обобщенном виде требования, предъявляемые к личности менеджера, можно представить в следующем виде:

- § умение управлять собой;
- § четкие и ясные личные цели;
- § динамичное личное развитие;
- § способность принимать решения;
- § творчество в работе;
- § способность влиять на людей;
- § понимание специфики управленческого труда;
- § высокие организаторские способности;
- § способность обучать;
- § способность формировать и развивать коллектив.

Таким образом, знание основ психологии помогает перенести интегральный психологический опыт людей на поведение отдельного человека, позволяет успешно решать вопросы в различных областях человеческой деятельности, в том числе и в менеджменте.

Чтобы проверить, насколько хорошо вы усвоили тему «**Индивидуально-типологические свойства личности**», выполните тест:

**1. Как называется направление современной психологии, где предметом психологии является поведение?**

- 1) когнитивная психология
- 2) гештальтпсихология
- 3) гуманистическая психология
- 4) бихевиоризм
- 5) интеракционизм

**2. Как называется направление современной психологии, где было открыто подсознание как источник первичных стимулов человеческого поведения?**

- 1) бихевиоризм
- 2) когнитивная психология
- 3) фрейдизм
- 4) гештальтпсихология
- 5) гуманистическая психология

**3. Как называется направление современной психологии, где в центре находится личность — «Я», право человека быть самим собой, сохранять свою целостность и уникальность?**

- 1) гуманистическая психология
- 2) фрейдизм
- 3) интеракционизм
- 4) бихевиоризм
- 5) когнитивная психология

**4. Как называется направление современной психологии, где подчеркивается влияние интеллектуальных процессов на поведение человека?**

- 1) фрейдизм
- 2) гештальтпсихология
- 3) бихевиоризм
- 4) гуманистическая психология
- 5) когнитивная психология

**5. Биологический фактор, влияющий на формирование личности, определяет такие свойства личности, как:**

- 1) знания
- 2) способности врожденные
- 3) задатки
- 4) навыки
- 5) темперамент

**6. Социальный фактор, влияющий на формирование личности, определяет такие свойства личности, как:**

- 1) интересы
- 2) знания
- 3) темперамент
- 4) задатки

5) идеалы

**7. Дайте определения понятий:**

1 — личность; 2 — темперамент; 3 — характер; 4 — способности 1) индивидуально-психологические особенности человека, определяющие динамику протекания его психических процессов и поведения

2) совокупность существенных устойчивых психических свойств человека как члена общества, которые проявляются в его отношении к действительности и накладывают отпечаток на его поведение и поступки

3) совокупность свойств, которые служат условием успеха в определенной деятельности

4) человек, рассматриваемый как сознательное разумное существо, обладающее речью и способностью к трудовой деятельности и находящееся в определенных отношениях с другими людьми

**8. Продолжите указанные направления типологии людей:**

1 — отличник — хорошист — ...; 2 — козерог — водолей — ...;

3 — собака — змея — .; 4 — вампир — ...; 5 — правый — ...;

6 — мыслитель — собеседник — ...

1) донор

2) левый

3) рыбы

4) практик

5) троечник

6) крыса

**9. Укажите отличительные особенности внешнего вида человека атлетического типа:**

1) высокий рост

2) бесформенность тела

3) широкая грудная клетка

4) худоба

5) развитая мускулатура

**10. Укажите отличительные особенности внешнего вида человека астенического типа:**

1) худощавость

2) узкие плечи

3) широкие плечи

4) плоская грудная клетка

5) туловище, уменьшающееся к поясу

**11. Укажите отличительные особенности внешнего вида человека дипластического типа:**

1) неправильное телосложение

2) худосочность

3) узкие плечи

4) бесформенность

5) склонность к ожирению

**12. Укажите отличительные особенности внешнего вида человека пикнического типа:**

1) хорошо развитая мускулатура

2) туловище, уменьшающееся к поясу

3) бесформенное телосложение

4) плотная фигура

5) основательный живот

**13. Укажите тип ВНД, соответствующий сангвинику:**

- 1) сильный
- 2) слабый
- 3) уравновешенный
- 4) неуравновешенный
- 5) подвижный
- 6) инертный

**14. Укажите тип ВНД, соответствующий холерику:**

- 1) сильный
- 2) слабый
- 3) уравновешенный
- 4) неуравновешенный
- 5) подвижный
- 6) инертный

**15. Укажите тип ВНД, соответствующий флегматику:**

- 1) сильный
- 2) слабый
- 3) уравновешенный
- 4) неуравновешенный
- 5) подвижный
- 6) инертный

**16. Укажите тип ВНД, соответствующий меланхолику:**

- 1) сильный
- 2) слабый
- 3) уравновешенный
- 4) неуравновешенный
- 5) подвижный
- 6) инертный

**17. Из перечня черт характера укажите относящиеся к моральным:**

- 1) решительность
- 2) страстность
- 3) деликатность
- 4) чуткость
- 5) вспыльчивость
- 6) внимательность

**18. Из перечня черт характера укажите относящиеся к волевым:**

- 1) твердость
- 2) чуткость
- 3) нежность
- 4) настойчивость
- 5) целеустремленность
- 6) вспыльчивость

**19. Из перечня черт характера укажите относящиеся к эмоциональным:**

- 1) решительность

- 2) деликатность
- 3) нежность
- 4) страстность
- 5) твердость
- 6) вспыльчивость

**20. К какому признаку классификации черт характера относят:**

1 — гордость; 2 — бережливость; 3 — гуманизм; 4 — инициативность; 5 — застенчивость; 6 — эгоизм; 7 — расточительность; 8 — трудолюбие; 9 — черствость

- 1) отношение человека к другим людям
- 2) отношение к труду
- 3) отношение к самому себе
- 4) отношение к общественным и личным ценностям

Чтобы проверить, насколько хорошо вы усвоили тему «**Эмоциональная и волевая регуляция поведения**», выполните тест

**1. Укажите теорию эмоций, согласно которой выразительные эмоциональные движения рассматривались как рудимент целесообразных инстинктивных действий:**

- 1) биологическая теория эмоций П. К. Анохина
- 2) информационная теория эмоций П. В. Симонова
- 3) периферическая теория эмоций Джеймса—Ланге
- 4) биологическая концепция эмоций Ч. Дарвина
- 5) теория центрального мотивированного состояния Д. Биндры

**2. Укажите теорию эмоций, согласно которой эмоция является вторичным явлением — осознанием приходящих в мозг сигналов об изменениях в мышцах, сосудах и внутренних органах в момент реализации поведенческого акта, вызванного эмоциональным раздражителем:**

- 1) периферическая теория эмоций Джеймса—Ланге
- 2) теория центрального мотивированного состояния Д. Биндры
- 3) биологическая теория эмоций П. К. Анохина
- 4) информационная теория эмоций П. В. Симонова
- 5) биологическая концепция эмоций Ч. Дарвина

**3. Укажите теорию эмоций, согласно которой эмоция не существует ни как единый процесс, ни как отдельный класс поведенческих реакций и она не может быть полностью отделена от других явлений:**

- 1) информационная теория эмоций П. В. Симонова
- 2) биологическая концепция эмоций Ч. Дарвина
- 3) биологическая теория эмоций П. К. Анохина
- 4) теория центрального мотивированного состояния Д. Биндры
- 5) периферическая теория эмоций Джеймса—Ланге

**4. Укажите теорию эмоций, согласно которой наличие потребности является обязательным условием возникновения эмоции, но не является единственным и обязательным условием:**

- 1) теория центрального мотивированного состояния Д. Биндры
- 2) биологическая концепция эмоций Ч. Дарвина
- 3) информационная теория эмоций П. В. Симонова
- 4) периферическая теория эмоций Джеймса—Ланге
- 5) биологическая теория эмоций П. К. Анохина



**5. Укажите теорию эмоций, рассматривающую эмоцию как продукты эволюции, как приспособительный фактор в жизни животного мира:**

- 1) периферическая теория эмоций Джеймса—Ланге
- 2) биологическая концепция эмоций Ч. Дарвина
- 3) информационная теория эмоций П. В. Симонова
- 4) теория центрального мотивированного состояния Д. Биндры
- 5) биологическая теория эмоций П. К. Анохина

**6. Какое телесное проявление эмоций характеризуется жестами и позой?**

- 1) мимика
- 2) пантомимика
- 3) тон голоса
- 4) вегетативные явления
- 5) биохимические изменения в организме

**7. Назовите вид эмоционального состояния, характеризующийся кратковременным бурнопротекающим состоянием сильного эмоционального возбуждения, возникающего в результате фрустрации:**

- 1) страсть
- 2) стресс
- 3) аффект
- 4) настроение
- 5) чувство

**8. Назовите состояние чрезмерно сильного и длительного психологического потрясения, которое возникает у человека, когда его нервная система получает перегрузку:**

- 1) стресс
- 2) страсть
- 3) фрустрация
- 4) аффект
- 5) неудовольствие

**9. Назовите эмоционально тяжелое переживание человеком своей неудачи, сопровождающееся чувством безысходности, крушения надежд в достижении определенной желаемой цели:**

- 1) аффект
- 2) стресс
- 3) перцепция
- 4) фрустрация
- 5) страсть

**10. Как называется сплав эмоций, мотивов и чувств, сконцентрированных вокруг определенного вида деятельности или предмета (человека)?**

- 1) фрустрация
- 2) аффект
- 3) страсть
- 4) стресс
- 5) удовольствие

**11. Назовите свойство человека, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками:**

- 1) самосознание
- 2) воля
- 3) эмоции
- 4) чувства
- 5) сознание

**12. Назовите волевое качество человека, характеризующееся его способностью действовать творчески, активно, смело, гибко:**

- 1) исполнительность
- 2) инициативность
- 3) энергичность
- 4) решительность
- 5) целеустремленность

**13. Назовите волевое качество человека, характеризующееся его способностью подчинять свои действия целям:**

- 1) решительность
- 2) энергичность
- 3) исполнительность
- 4) целеустремленность
- 5) инициативность

**14. Назовите волевое качество человека, характеризующееся его способностью управлять своими мыслями и чувствами, действиями и поступками:**

- 1) исполнительность
- 2) целеустремленность
- 3) энергичность
- 4) решительность
- 5) самообладание

**15. Назовите волевое качество человека, характеризующееся его способностью принимать своевременные, обоснованные и твердые решения в различных условиях жизни и деятельности:**

- 1) решительность
- 2) настойчивость
- 3) энергичность
- 4) исполнительность
- 5) инициативность

**16. Укажите последовательность фаз волевого, т.е. произвольного преднамеренного действия:**

- 1) принятие решения
- 2) стадия обсуждения и борьбы мотивов
- 3) возникновение, побуждение и постановка цели
- 4) исполнение — достижение цели.

#### **ВСТРЕЧА. ПРИВЕТСТВИЕ. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ**

Вам представляется возможность проверить себя в знаниях делового этикета, правильно ли вы действуете в ситуациях, описанных ниже. В них (если иного не оговорено) предполагается общение деловых людей одинакового статуса. Прочитайте вопрос, выберите ответ, а затем сравните с правильным ответом и прочтите комментарии.

#### **Вопросы**

1. Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и не знакомые вам лица. Вы а) поздороваетесь с каждым за руку; б) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым; в) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым; г) кивнете всем?
2. Садясь в такси, мужчина приветствует шофера первым или сразу указывает адрес?
3. Тот же вопрос женщине.
4. Сидящие за столом в ресторане, кафе приветствуют знакомых а) выражая радость вслух; б) помахав приветственно рукой или в) кивком головы ?

*Ответы и комментарии*

1. Подошедший к группе людей должен приветствовать наклоном головы незнакомых и пожать руку своим знакомым. Пожатие руки незнакомому означает желание познакомиться, а значит, необходимо назвать себя.
- 2, 3. Садясь в такси, мужчина и женщина приветствуют шофера первыми и только после этого называют адрес. Хорошо воспитанные люди всегда проявляют уважение к тем, кто их обслуживает. Забвение этого правила воспринимается как высокомерное, барственное поведение и нередко приводит к неприязни.
4. Сидящие за столиком в ресторане, кафе приветствуют знакомых кивком головы.

**Вопросы**

5. Приветствуя женщину издали, сидящий мужчина встает, привстает или делает это сидя, кивком головы?
6. Приветствуя женщину на улице, мужчина а) снимает шляпу; б) снимает перчатку; в) снимает и шляпу и перчатку; г) не снимает ни того ни другого?
7. Приветствуя кого-либо на расстоянии, мужчина а) приподнимает шляпу или касается ее; б) снимает перчатку и машет рукой или в) делает легкий поклон?
8. Что означает, если женщина, здороваясь, снимает перчатку? Когда это является обязательным?

*Ответы и комментарии*

5. Принято, что мужчина, приветствуя женщину, должен привстать со стула.
6. Мужчина снимает шляпу и правую перчатку, приветствуя женщину на улице. Последнее делается на случай, если женщина захочет поздороваться рукопожатием.
7. Мужчина должен поприветствовать его легким поклоном, либо приподняв шляпу, либо слегка ее коснувшись. Других головных уборов (шапка, спортивная шапочка, берет) касаться не следует.
8. Женщина должна снимать перчатку только тогда, когда она здоровается с людьми преклонного возраста. В остальных случаях этот жест означает знак особого расположения.

**Вопросы**

9. Перед приветствием один держит левую руку в кармане, а второй курит. Что каждый из них должен сделать ?
10. Кто представляется первым: а) старший— младшему; б) младший— старшему; в) мужчина— женщине; г) женщина— мужчине; д) человек более высокого статуса — человеку более низкого положения, или наоборот ?
11. Кто протягивает руку для пожатия (см. варианты в предыдущем вопросе)?
12. В каком порядке приветствуют друг друга супружеские пары?

*Ответы и комментарии*

9. В момент приветствия нельзя держать руку в кармане, а сигарету во рту. Приветствие — проявление уважения к человеку. Поэтому все, что может быть воспринято как пренебрежительное отношение, должно быть исключено.
10. Порядок таков: младший — старшему, мужчина — женщине, человек более низкого статуса — человеку более высокого статуса.
11. Протягивает первым руку для пожатия старший — младшему, женщина — мужчине, человек более высокого статуса — человеку более низкого. Если они этого не делают в ответ, их приветствуют словами или кивком головы.
12. Сначала здороваются женщины, затем — мужчины с женщинами, а потом мужчины.

### **Вопросы**

13. Кто приветствует первым: тот, кто стоит, или тот, кто к нему подходит ?
14. В коридоре женщина обгоняет сослуживца. Кто приветствует первым?
15. Кто из женщин первой здоровается со встретившейся знакомой: а) идущая с мужчиной; б) идущая без спутников или в) идущая с подругой ?
16. Кто должен первым приветствовать при встрече: подчиненная или ее начальник (мужчина)?

### **Ответы и комментарии**

13. Идущий приветствует стоящего первым. Объяснить это правило можно тем, что сближение в пространстве происходит по инициативе идущего. Стоящий не знает, что идут именно к нему. Так что характер приветствия (кивок, слова или рукопожатие), естественно, определяет тот, кто подходит.
14. Первой приветствует женщина. Мотивировка этого правила та же, что и в предыдущей ситуации.
15. При встрече женщин первой здоровается та, что идет с мужчиной. От характера приветствия зависит продолжительность контакта. Женщина, идущая с женщиной, также здоровается первой с встретившейся знакомой.
16. Первой приветствует подчиненная начальника.

### **Вопросы**

17. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?

### **Ответы и комментарии**

17. Проходя мимо группы знакомых или присоединяясь к ней, женщина (как, впрочем, и мужчина) здоровается первой: статус группы выше статуса индивида. См. и соображения, высказанные в комментариях к вопросу 13.

### **Вопросы**

18. Обязательно ли рукопожатие при встрече знакомых друг с другом мужчин ?
19. Должен ли мужчина снимать перчатку для рукопожатия? А женщина?
20. Рукопожатие должно быть сильным, энергичным или умеренной силы?
21. Что во время рукопожатия свидетельствует о безразличии к тому, с кем здороваются?

### **Ответы и комментарии**

18. Рукопожатие при встрече знакомых не является обязательным, но желательным: это знак их дружеского расположения друг к другу.
19. Снимать перчатку для рукопожатия не обязательно, хотя мужчина, как правило, делает это. Но если один снял перчатку, ее должен снять и второй. Женщина может не снимать для рукопожатия тонкую перчатку, другое дело — если на руке вязаная варежка.
20. Рукопожатие не должно быть ни слишком сильным, ни слишком вялым, лучше — умеренно энергичным. Особенно когда жмут руку женщине. Партнер не должен кривиться от боли. Смысл рукопожатия — проявление добрых чувств, а не демонстрация физической силы.
21. Вялое рукопожатие говорит о безразличии к приветствуемому. Как и то, когда, пожимая руку, смотрят в сторону.

### **Вопросы**

22. Кто первый подает руку: незамужняя женщина — замужней, или наоборот?
23. Кому из гостей обязательно должна пожать руку хозяйка?
24. Женщина на приеме, в гостях встретилась с недружелюбно расположенным к ней человеком. Обязана ли она подать ему руку для приветствия?
25. Вы знакомы с семьей приветствуемого вами человека. Должны ли вы поинтересоваться здоровьем, делами членов семьи ?
26. Представляя свою супругу, мужчина говорит: «Это моя хозяйка». Удачное ли это высказывание, по вашему мнению?

### **Ответы и комментарии**

22. При рукопожатии замужняя женщина подает руку незамужней: при прочих равных условиях в нашем обществе статус замужней женщины несколько выше, чем незамужней.
23. Хозяйка должна пожать руку каждому приглашенному, никого не обделить вниманием.
24. Находясь в гостях, на приеме, женщина обязана подать руку для приветствия и не расположенному к ней человеку. Иначе их взаимная неприязнь создаст напряженность среди гостей. Интересы общества выше личных обид.
25. Принято интересоваться здоровьем (делами) знакомых вам членов семьи приветствуемого вами человека. Эта любезность благотворно действует на атмосферу общения, что вполне отвечает правилам этики.
26. Принято представлять жену словами: «Моя супруга», или «Моя жена». «Моя хозяйка» вызывает ассоциацию с домохозяйкой.

### **Вопросы**

27. *Только что прибывшие на встречу, прием столкнулись с уже уходящими людьми. Нужно ли им представиться ?*
28. *Нужно ли представляться, встретившись в лифте?*
29. *Как вы дадите знать о себе, встречая в аэропорту, на вокзале не знакомых вам членов делегации ?*
30. *Завтра вы будете встречать приезжающую к вам делегацию. Что вас непременно должно интересовать в выпуске местных новостей?*
31. *Вы приглашаете гостя (гостей) в автомобиль. Какими правилами размещения пассажиров следует руководствоваться? Какое место является наиболее почетным ?*

### **Ответы и комментарии**

27. Покидающие прием и прибывающие на него не должны представляться друг другу. Ведь представляются для общения, а такового в данном случае не предвидится.
28. В лифте представляться не нужно. Это объясняется краткостью совместного пребывания в нем. Общение может прерваться на полуслове с прибытием кого-либо на нужный ему этаж.
29. Встречать незнакомых лиц принято с плакатом, на котором указывают фамилии встречаемых или организации, которые они представляют.
30. Стоит послушать прогноз погоды. Если возможен дождь, для всех прибывающих необходимо взять зонты.
31. Первым почетным местом является место на заднем сиденье, справа по ходу движения (место № 1 на рис. 10.1). Второе почетное место — за водителем (№ 2). Первым садится пассажир, занимающий почетное место № 1, затем — занимающий место № 2.

|  |   |          |  |
|--|---|----------|--|
|  | 2 | Водитель |  |
|  | 3 |          |  |
|  | 1 | 4        |  |

Встречаемые гости, как правило, садятся только на заднее сиденье. Если в автомашину садится еще одно лицо, то он занимает место № 3 между двумя почетными гостями, чтобы не мешать сидящему на почетном месте при выходе. Лицо, занимающее место № 1, входит через правую дверцу, остальные — через левую дверцу, чтобы не беспокоить сидящего на почетном месте. Выходят первыми лица, занимающие почетные места.

Место № 4 или остается свободным, или его занимает сопровождающее (от хозяев) лицо, или охранник. Обязанность «№ 4» — открыть дверцу для пассажира «№ 1», а если «№ 1» — дама, то при необходимости помочь ей, подав руку.

### **1.1 Упражнение «Ваша взрослая этика».**

При выполнении этого упражнения исследуйте все сферы, в которых ваша жизнь связана с жизнью других людей, в чем ваши взгляды влияют на людей, которые живут далеко от вас и (или) могут сильно отличаться от вас. Также исследуйте ваше поведение и установки по отношению к вашему общему окружению, включая как живую, так и неживую природу.

Спросите себя и запишите на листе бумаги:

Кого и что я ценю в жизни?

Для кого и для чего я живу?

Ради кого и за что я мог бы умереть?

Что значит для меня моя жизнь сейчас?

Что она могла бы значить?

Что моя жизнь значит для других сейчас?

Что моя жизнь значит для других, которые придут?

Я действую так, чтобы возвышать и сохранять развитие мира?

Что является *действительно* важным?

Напишите пять наиболее важных вещей, которые вы цените больше всего в жизни.

1. \_\_\_\_\_;

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

Теперь расположите эти ценности по степени их важности.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

Изучите последний список. Спросите у себя:

Какое отношение имеют мои ценности к моей жизни, общественной жизни, работе?

Какое отношение они имеют к тому, чего хотели бы мои родители для меня или от меня?

Отражает ли мой нынешний образ жизни те ценности, которые, по моему убеждению, я люблю?

**Взрослые вопросы о вашей жизни.** Если вы начали более глубоко задумываться над тем, кто вы на самом деле, зачем вы существуете, что вы в действительности делаете со своей жизнью и куда ваши настоящие модели поведения ведут вас, дайте себе стать более осознающим, спросите себя:

Кем я себя чувствую?

Кем я себя считаю?

Другие люди относятся ко мне как к «Родителю», «Взрослому» или «Ребенку»? (супруг, дети, друзья, товарищи по работе).

Кем я хочу быть? (сегодня, через 5 лет, 10 лет, 28 лет).

Какие у меня есть способности, чтобы стать таким? Что мне мешает?

Как я собираюсь использовать свои способности и преодолеть препятствия?

Ценю ли я то, что помогает другим развивать их способности?

#### 4 Список использованной литературы

1. Деловое общение: Учебник для вузов – 2-е изд. перераб. («Высшее образование») (ГРИФ) / Сидоров П.И., Коноплева И.А. Путин М.Е., ИНФРА-М, 2011.
2. Деловые коммуникации: Учебное пособие - («Высшее образование») (ГРИФ) / Кривокоора Е.И. ИНФРА-М, 2011
3. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учебное пособие. – М.: Гардарики, 2009.
4. Ковальчук, А. С. Основы делового общения [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / С. Ковальчук А.. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010.
5. Колесников А.П. Психология делового преуспевания.- М.: Изд-во ВЛАДОС-ПРЕСС, 2011.
6. Машков В.Н. Психология управления: Учебное пособие. 2-е изд. - Спб: Изд-во Михайлова В.А., 2008.
7. Морозов А.В. Управленческая психология : Учебник. – 3-е изд.—М.: Академический Проект, 2006.
8. Линчевский Э.Э. Мастерство управленческого общения: руководитель в повседневных контактах и конфликтах. – СПб.: «Речь», 2009.
9. Шикун А.Ф., Филинова И.М. Управленческая психология: Учебное пособие. – М.: Аспект пресс, 2010э
10. Деловые игры по формированию экономических компетенций: Учебное пособие (ГРИФ) /ЕвсеевВ.О. ИНФРА-М, Вузовский учебник, 2011
11. Духновский, В. С. Диагностика межличностных отношений : психологический практикум /СВ. Духновский . - СПб. : Речь, 2010.
12. Зельдович Б.З. Ситуационное обучение управленческим дисциплинам: учеб.пособ./Б.З.Зельдович.-М.:Издательство «Экзамен».2008
13. Панкратов В.Н. Психотехнология управления людьми: Практическое руководство. - М.: Изд-во Института Психотерапии, 2007.
14. Психология делового общения: Учебник-2-еизд.- («Высшее образование») (ГРИФ)/БороздинаГ.В. ИНФРА-М, 2011
15. Шейнов В.П. Как сделать совещание более эффективным, но менее продолжительным. как подготовить хорошее выступление.—Минск : АМАЛФЕЯ, 2008
16. Шейнов В.П. Искусство управлять людьми. – М.:АСТ, Минск: Харвест, 2008