

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПЕРМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Психология деловых отношений»

Специальность 09.02.03 Программирование в компьютерных системах

1. Формируемые дисциплиной компетенции

ОК 6. Работать в коллективе, команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

2. Планируемые результаты обучения

| Коды компетенций | Планируемый результат |
|------------------|--|
| ОК 6 | Уметь решать профессиональные задачи в команде с помощью знаний особенностей сторон общения, основ психологии конфликта, инструментов эффективной коммуникации, особенностей общения в групповом, социальном и культурном контексте. Владеет конструктивными стратегиями общения в коллективе. |

3. Спецификация теста

Тест по дисциплине «Психология деловых отношений» состоит из 20 заданий. Рекомендованное время решения теста испытуемым – 30 минут. Верно решенное задание оценивается в 1 балл, максимальный балл за верное выполнение всех заданий теста – 20 баллов. Минимальный проходной балл – 9, что соответствует минимальному порогу для выставления отметки «удовлетворительно».

Схема конвертации баллов в отметки:

0 – 8 баллов – «неудовлетворительно»

9 – 12 баллов – «удовлетворительно»

13 – 16 баллов – «хорошо»

17 – 20 баллов – «отлично»

Структура теста:

| Наименование раздела/темы | Планируемый результат | Количество заданий в тесте |
|---|---|----------------------------|
| Введение в психологию деловых отношений | Знает природу и сущность деловых отношений, формы и методы делового общения, в том числе в сфере межкультурной коммуникации. Умеет быстро и точно определять корректные и некорректные формы делового поведения и общения. | 5 |
| Общение и деятельность | Знает вербальные и невербальные средства делового общения, специфику делового общения и его жанров, особенности сторон общения, основы психологии конфликта, инструменты эффективной коммуникации. Умеет прогнозировать поведение людей в | 5 |

| | | |
|--|---|---|
| | деловых отношениях, считывать невербальные сигналы. Владеет средствами коммуникативного поведения, эмоционально окрашенного поведения в межличностных отношениях. | |
| Деловые коммуникации | Знает основные формы и методы делового общения. Знает основные пути организации и поддержания деловых контактов с учетом психологии контрагентов. Владеет навыками подачи информации с учетом психологических и этнокультурных особенностей деловых партнеров. | 5 |
| Социальные аспекты делового взаимодействия | Знает психолого-этические факторы успешности деловых отношений с руководителями, коллегами, подчиненными, потребителями услуг, контрагентами, зарубежными партнерами. Знает и умеет применять правила формирования и поддержания профессионального и корпоративного имиджа и деловой репутации организации. | 5 |

**Тест по дисциплине «Психология деловых отношений»
Вариант 1**

1. Процесс установления и развития контактов среди людей – это:
 - а) общение;
 - б) восприятие;
 - в) взаимодействие;
 - г) идентификация.

2. Обратная связь:
 - а) препятствует коммуникативному процессу;
 - б) способствует коммуникативному процессу;
 - в) иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу;
 - г) все ответы правильные.

3. Советы, не способствующие эффективному выступлению:
 - а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;
 - б) никаких скороговорок;
 - в) держите паузу;
 - г) расставляйте акценты.

4. Советы, не способствующие эффективному выступлению:
 - а) отдавайте предпочтение длинным предложениям;
 - б) никаких скороговорок;
 - в) держите паузу;
 - г) расставляйте акценты.

5. Если дистанция между общающимися составляет от 1,2 до 4,0 метров – это дистанция:
- а) интимная;
 - б) личная;
 - в) социальная;
 - г) публичная.
6. Создается впечатление, что говорящий навязывает свое мнение в том случае, если речь:
- а) слишком быстрая;
 - б) слишком громкая;
 - в) слишком медленная;
 - г) неразборчивая.
7. Жесты открытости:
- а) растегивание пиджака во время разговора;
 - б) раскрытые руки ладонями вверх;
 - в) пожимание плечами, сопровождаемое жестом открытых рук;
 - г) все ответы правильные.
8. Жесты ухаживания у женщин:
- а) поглаживание волос, поправление прически или одежды;
 - б) поглаживания себя по икрам, коленям, бедрам;
 - в) балансирование туфельки на кончиках пальцев;
 - г) все ответы правильные.
9. Жесты подчинения:
- а) прикрывание рта рукой;
 - б) ноги или все тело обращены к выходу;
 - в) руки в карманах, большой палец снаружи;
 - г) протягивание руки для приветствия ладонью вверх.
10. В чем сущность формальной группы:
- а) группа, где поведение членов группы и их положение строго регламентировано правилами организации;
 - б) группа, где нечетко выражена цель совместной деятельности;
 - в) группа, где ценности группы играют в жизни личности роль эталона;
 - г) низкая зависимость от традиций?
11. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:
- а) совпадение целей, интересов, взглядов, ценностей и ориентаций участников группы;
 - б) общение и взаимодействие между членами группы;
 - в) приемлемое для всех равенство социального статуса и происхождения членов группы;
 - г) все ответы верные.

12. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:
- а) реальный авторитет лидера;
 - б) наличие эффекта соревнования (неофициального) с другой группой;
 - в) совпадение целей, интересов, взглядов, ценностей и ориентаций участников группы;
 - г) все ответы верные.
13. Способы улучшения сплоченности группы:
- а) внешнее стимулирование (поощрение или наказание);
 - б) разделение группы на мелкие подгруппы;
 - в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
 - г) все ответы верные.
14. Как называют феномен, по которому между социальной установкой и реальным поведением личности существует расхождение:
- а) метод Фолля;
 - б) парадокс Ла Пьера;
 - в) феноменом Олпорта;
 - г) правило Паретто?
15. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями?
- а) идентификации;
 - б) эмпатии;
 - в) рефлексии;
 - г) проекции?
16. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:
- а) психическое заражение;
 - б) конформность;
 - в) убеждение;
 - г) подражание?
17. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других;
- а) примитивное;
 - б) закрытое;
 - в) ролевое;
 - г) открытое?
18. Что будет являться существенным признаком внушения:
- а) некритическое восприятие информации;
 - б) недоверие;
 - в) критичность;

г) подражание?

19. Какие условия должны быть соблюдены для преодоления всех барьеров общения:

- а) понимание целей партнера;
- б) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения;
- в) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения;
- г) знание индивидуальных особенностей партнера?

20. Выберите механизмы, которые будут являться механизмами познания другого человека:

- а) эмпатия;
- б) идентификация;
- в) рефлексия;
- г) все ответы верны.

Тест по дисциплине «Психология деловых отношений»

Вариант 2

1. Характеристика делового общения:

- а) партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта;
- б) общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- в) основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество;
- г) все ответы правильные.

2. Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- а) без обратной связи;
- б) с истинной обратной связью;
- в) с неистинной обратной связью;
- г) с истинной и неистинной обратной связью.

3. К эффективным приёмам слушания не относят:

- а) заинтересованную позу слушающего;
- б) умение задавать уточняющие вопросы;
- в) активное слушание;
- г) нерефлексивное слушание.

4. К невербальным средствам общения относятся:

- а) жесты;
- б) походка;
- в) мимика ;
- г) все ответы правильные.

5. Если дистанция между общающимися составляет более 4,0 метров – это дистанция:

- а) интимная;
- б) личная;
- в) социальная;

г) публичная.

6. Речь, состоящая из длинных фраз ...

- а) показывает эрудицию говорящего;
- б) плохо воспринимается по смыслу;
- в) свидетельствует о гибкости ума;
- г) свидетельствует о неуверенности говорящего.

7. Жесты защиты:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) расхаживание «назад – вперед»;
- в) подбородок опирается на ладонь;
- г) все ответы правильные.

8. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

- а) психическое заражение
- б) конформность;
- в) убеждение;
- г) подражание.

9. Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной означает

- а) самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности;
- б) крайне отрицательное отношение к собеседнику;
- в) высокая степень заинтересованности в предмете разговора;
- г) недостаток дисциплины, бесцеремонность, лень.

10. Чем является физическое и вербальное поведение, направленное на причинение вреда кому-либо:

- а) злостью;
- б) завистью;
- в) агрессией;
- г) агрессивностью?

11. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) атмосфера психологической безопасности, доброжелательности, принятия;
- б) активная, эмоционально насыщенная совместная деятельность, направленная на достижение цели, значимой для всех участников;
- в) выраженная потребность каждого в членстве в группе;
- г) все ответы верные.

12. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) реальный авторитет лидера;
- б) разделение группы на мелкие подгруппы;
- в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- г) все ответы верные.

13. Способы улучшения сплоченности группы:

- а) внешнее поощрение членов группы;
- б) разделение группы на мелкие подгруппы;
- в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- г) все ответы верные.

14. Как называется направление, которому принадлежит идея о том, что все поступки и действия индивида совершаются ради построения последовательной, непротиворечивой картины мира в его сознании:

- а) психоанализ;
- б) бихевиоризм;
- в) когнитивная психология;
- г) гештальт?

15. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами?

16. Что свойственно эффекту стереотипизации:

- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
- б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
- в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
- г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому ее представителю?

17. О каком процессе идет речь, если видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями:

- а) идентификации;
- б) эмпатии;
- в) рефлексии;
- г) переносе?

18. Чем является осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией:

- а) психическое заражение;

- б) конформность;
- в) убеждение
- г) подражание?

19. Каким общением является желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других:

- а) примитивное;
- б) закрытое;
- в) ролевое;
- г) открытое?

20. Общение, которое зависит от индивидуальных особенностей людей и взаимоотношений между ними:

- а) манипулятивное;
- б) деловое;
- в) ролевое;
- г) личностное.

Тест по дисциплине «Психология деловых отношений»

Вариант 3

1. Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:

- а) неформальное общение;
- б) деловое общение;
- в) конфиденциальное общение;
- г) нет правильного ответа.

2. Виды коммуникации:

- а) первичные и вторичные;
- б) главные и второстепенные;
- в) речевые и жестовые;
- г) вербальные и невербальные.

3. Какие советы помогут быть более внимательным во время беседы:

- а) не доминируйте во время беседы;
- б) не давайте волю эмоциям;
- в) смотрите на собеседника;
- г) не принимайте позы обороны?

4. Если дистанция между общающимися составляет от 0,5 до 1,2 метров – это дистанция:

- а) интимная;
- б) социальная;
- в) личная;
- г) публичная.

5. Формальному общению соответствует дистанция:
- а) более 4,0 м;
 - б) до 0,5 м;
 - в) от 0,5 до 1,2 м;
 - г) от 1,2 до 4,0 м?
6. Неразборчивая речь:
- а) снижает интерес у собеседника;
 - б) плохо воспринимается по смыслу
 - в) вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
 - г) создает впечатление, что говорящий навязывает своё мнение
7. Жесты оценки:
- а) пощипывание переносицы;
 - б) почесывание (поглаживание) подбородка;
 - в) собеседник подносит руку к лицу, опираясь подбородком на ладонь, а указательный палец вытягивает вдоль щеки (остальные пальцы – ниже рта);
 - г) все ответы правильные.
8. Жесты подозрительности и скрытности:
- а) прикрывание рта рукой;
 - б) взгляд в сторону во время разговора;
 - в) ноги или все тело обращены к выходу;
 - г) все ответы правильные.
9. Как называется отрасль социально-психологических исследований межличностных отношений в малых группах, осуществляемая с помощью количественных методов:
- а) социодрама;
 - б) психодрама;
 - в) социометрия;
 - г) стратометрия?
10. Как называется мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами:
- а) карьеризмом;
 - б) альтруизмом;
 - в) эгоизмом;
 - г) оптимизмом?
11. В основе групповой сплоченности лежат:
- а) взаимная всесторонняя симпатия членов группы;
 - б) сходство представлений членов группы о действующих нормах и правилах;
 - в) сходство представлений об ожидаемом результате работы группы;
 - г) все ответы верные.
12. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:

- а) демократизм групповых взаимоотношений;
- б) оптимальный размер группы (5 – 9 человек);
- в) наличие положительного опыта в совместном решении задач;
- г) все ответы верные.

13. Причинами снижения уровня сплоченности группы:

- а) разделение группы на мелкие подгруппы;
- б) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
- в) слабая динамика развития совместной деятельности;
- г) все ответы верные.

14. Кто предложил деление малых групп на первичные и вторичные?

- а) Мэйо Э.;
- б) Хайменом Г.;
- в) Кули Ч.;
- г) Блумер Г.?

15. Определите пропущенное слово, вставив верное. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением:

- а) личностным;
- б) деловым;
- в) ролевым;
- г) социальным.

16. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия:

- а) убеждение;
- б) психическое заражение;
- в) эмпатия;
- г) симпатия?

17. Что свойственно манипуляторному стилю общения:

- а) имеет тайный характер намерений;
- б) вид психологического воздействия, используемый для достижения одностороннего порядка;
- в) предполагает ясность внутренних приоритетов;
- г) используется духовно зрелыми речевыми партнерами?

18. Что такое передача эмоционального состояния человеку или группе, помимо собственно смыслового воздействия?

- а) убеждение;
- б) психическое заражение;
- в) эмпатия;
- г) агрессия?

19. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает:

- а) комплиментом;
- б) лестью;
- в) критикой;
- г) самокритикой?

20. Под прямым общением понимается:

- а) включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации;
- б) неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения;
- в) естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов;
- г) контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных средств

Тест по дисциплине «Психология деловых отношений»

Вариант 4

1. Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:

- а) восприятие;
- б) коммуникация;
- в) взаимодействие;
- г) эмпатия.

2. Вербальные коммуникации – это:

- а) язык телодвижений и параметры речи;
- б) устное и письменное общение;
- в) знаковые и тактильные коммуникации;
- г) нет правильного ответа.

3. Какие правила общения не относят к правилам эффективного слушания:

- а) перестаньте говорить;
- б) будьте терпеливы;
- в) задавайте вопросы;
- г) планируйте беседу?

4. Если дистанция между общающимися составляет менее 0,5 метров – это дистанция:

- а) публичная;
- б) социальная;
- в) интимная;
- г) личная.

5. Неформальному общению соответствует дистанция:
- а) более 4,0 м;
 - б) до 0,5 м;
 - в) от 0,5 до 1,2 м;
 - г) от 1,2 до 4,0 м.
6. Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:
- а) мимика;
 - б) жесты;
 - в) позы;
 - г) все ответы верные.
7. Жесты скуки:
- а) постукивание ногой о пол;
 - б) машинальное рисование на бумаге;
 - в) пустой взгляд;
 - г) все ответы правильные.
8. Жесты доминирования:
- а) крепкое рукопожатие ладонью вниз;
 - б) руки на ремне, соединены друг с другом, большие пальцы рук спрятаны за ремень;
 - в) руки в карманах, большой палец снаружи;
 - г) все ответы правильные.
9. Чем является определенное эмоциональное состояние массы людей, являющееся средством дефицита информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, либо избытка информации:
- а) стрессом;
 - б) фрустрацией;
 - в) паникой;
 - г) адаптацией?
10. Факторы, способствующие развитию и формированию групповой сплоченности:
- а) положительное мнение членов группы друг о друге;
 - б) оптимальный размер рабочего пространства – рабочие места расположены близко, но люди не мешают друг другу;
 - в) психологическая совместимость и взаимная симпатия членов группы;
 - г) все ответы верные.
11. Способы улучшения сплоченности группы:
- а) испытание общего успеха;
 - б) разделение группы на мелкие подгруппы;
 - в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
 - г) все ответы верные.

12. Способы улучшения сплоченности группы:
- а) внешнее наказание членов группы;
 - б) разделение группы на мелкие подгруппы;
 - в) близкие отношения между членами группы (дружба, любовь);
 - г) все ответы верные.
13. Кто предложил деление малых групп на формальные и неформальные:
- а) Мэйо Э.;
 - б) Хайменом Г.;
 - в) Кули Ч.;
 - г) Блумер Г.?
14. Что будет являться существенным признаком внушения:
- а) не критическое восприятие информации;
 - б) недоверие;
 - в) критичность;
 - г) базовое доверие?
15. Согласно французской пословице, чем является умение сказать человеку то, что он сам о себе думает:
- а) комплиментом;
 - б) лестью;
 - в) критикой;
 - г) самокритикой?
16. Определите пропущенное слово, вставив верное. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением
- а) личностным;
 - б) деловым;
 - в) ролевым;
 - г) правовым.
17. Что свойственно эффекту стереотипизации:
- а) удовлетворенность людей друг другом на основе подобия или различия характерологических свойств, способностей, равенство интеллектуального потенциала;
 - б) возникает при минимальной информированности об объекте восприятия, восприятие его в результате специфических установок воспринимающего направлено на обнаружение у объекта определенных качеств;
 - в) предполагает сходство взаимодействующих людей на основе их темперамента, зависит от скорости протекания психических процессов;
 - г) возникает относительно групповой принадлежности человека, когда специфические характеристики данной группы рассматриваются как черты, присущие каждому ее представителю?

18. Отметьте, что из перечисленного ниже не относится к этапам делового общения:

- а) установление контакта;
- б) выявление мотивов общения;
- в) взаимодействие;
- г) обмен визитками.

19. Карл Роджерс считал, что конгруэнтность – это ...

- а) самоактуализация в общении;
- б) соответствие опыта, осознания и сообщения;
- в) взаимодополнительность функций, эмоций, интуиции и общения;
- г) самосовершенствование личности.

20. Препятствия в общении, которые связаны с тем, что участники общения используют различные значения слов – это ... барьеры

- а) эмоциональные;
- б) логические;
- в) культурные;
- г) семантические.

Ключ к тесту

| Вопрос | Ответы | | | |
|--------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | Вариант 1 | Вариант 2 | Вариант 3 | Вариант 4 |
| 1 | а | г | б | б |
| 2 | б | а | г | б |
| 3 | а | г | в | г |
| 4 | а | г | в | в |
| 5 | в | г | г | в |
| 6 | б | б | а | б |
| 7 | г | а | г | г |
| 8 | г | б | г | г |
| 9 | г | в | в | в |
| 10 | а | а | б | г |
| 11 | г | г | г | а |
| 12 | г | а | г | а |
| 13 | а | а | г | а |
| 14 | б | в | в | а |
| 15 | а | б | в | б |
| 16 | б | г | б | в |
| 17 | г | а | б | г |
| 18 | а | б | б | г |
| 19 | б | г | б | б |

| | | | | |
|----|---|---|---|---|
| 20 | Г | Г | В | Г |
|----|---|---|---|---|

