

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

Фонды оценочных средств по дисциплине «Психология деловых отношений»

Специальность 09.02.04 Информационные системы (по отраслям)

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. 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 деловых отношениях, считывать невербальные сигналы. Владеет средствами коммуникативного поведения,	5

	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 особенностей деловых партнеров.	5
Социальные аспекты делового взаимодействия	Знает психолого-этические факторы успешности деловых отношений с руководителями, коллегами, подчиненными, потребителями услуг, контрагентами. 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, леность.

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

