**Контрольный тест**

|  |
| --- |
| 1. Укажите соответствие между указанными механизмами межличностного восприятия (слева) и их названиями (справа):
 |
| * 1. способность посмотреть на себя со стороны, глазами другого человека;
	2. способность вызывать к себе симпатию и расположение;
	3. способность к сопереживанию.
 | а) конгруэнтность; б) эмпатичность; в) аттракция;г) креативность;д) фактор привлекательности; е) рефлексивность. |
| 1. Определите соответствие между различными видами коммуникативных барьеров и условиями, способствующими их преодолению:
 |
| * 1. «авторитет»;
	2. «избегание»;

 3. «непонимание». | а) учет логики и жизненной позиции собеседника; б) актуальность и важность сообщаемой информации; в) учет правила рамки и правила цепи;г) объективное восприятие информации, вне зависимости от статуса источника воздействия; д) звучность голоса и его модуляция. |
| 1. Выявите соответствие между данными видами слушания и ситуациями делового и управленческого общения, в которых они используются:
 |
| * 1. нерефлексивное слушание;
	2. рефлексивное слушание;
 | а) собеседник говорит путано, неясно; б) у собеседника отсутствует желание говорить; в) при разрешении конфликтной ситуации; г) на деловых совещаниях или коммерческих переговорах;д) собеседник нуждается в том, чтобы выговориться. |
| 1. Укажите соответствие между данными видами поведения и типами участников дискуссии, по отношению к которым они наиболее целесообразны:
 |
| * 1. посадить собеседника рядом с ведущим беседу или другой авторитетной личностью;
	2. не допускать критики присутствующих и отсутствующих лиц;
	3. целенаправленно вовлекать в дискуссию при помощи различных вопросов;
	4. напоминать о том, что другие тоже хотят высказаться;
	5. постараться обсудить возможные спорные вопросы до начала групповой беседы.
 | а) «нигилист»; б) «всезнайка»; в) «болтун»; г) «трусишка»; д) «неприступный»; е) «незаинтересованный»; ж) «сноб»; з) «почемучка»; и) «позитивный человек». |
| 1. Выявите соответствие между различными ситуациями делового общения и стратегиями взаимодействия, эффективными в этих ситуациях:
 |
| * 1. стороны понимают, что обладают равными возможностями при наличии взаимоисключающих интересов, и они могут удовлетвориться временным решением;
	2. одна из сторон не желает решать проблему вообще или стремится выиграть время;
	3. ситуация имеет принципиальный характер для одной из сторон.
 | а) сотрудничество;б) соперничество; в) компромисс; г) уступчивость; д) игнорирование. |
| 1. Определите соответствие между указанными способами воздействия руководителя на подчиненных и условиями, способствующими их эффективности:
 |
| * 1. внушение;
	2. подражание;
	3. убеждение.

  | а) авторитет руководителя;б) противоречивость или недостаток информации; в) грамотное использование логической аргументации; г) категоричность сообщения; д) использование точных и ясных для собеседника понятий. |
| 1. Укажите соответствие между указанными типами взаимодействия руководителя и подчиненного и их названиями с точки зрения трансактного анализа (в скобках указаны внутренние «я-состояния» человека: Р – «Родитель», В – «Взрослый», Д – «Дитя»; стрелочкой обозначено из какого «я-состояния» в какое следует обращение одного партнера по общению к другому):
 |
| * 1. руководитель – подчиненному: «Опаздывая, вы подрываете свой авторитет»;
	2. руководитель – заместителю: « Как вы думаете, что нужно предпринять, чтобы прекратить опоздания на работу?»;
	3. руководитель – подчиненному: «Как только вам не стыдно опаздывать?!»;
 | а) трансакция «Демагог» (Р → Р); б) трансакция «Босс» (Р → Д); в) трансакция «Коллега» (В → В); г) трансакция «Воспитатель» (В →Д);д) трансакция «Профессор» (Р → В). |
| 1. Определите соответствие между различными видами манипуляций, которые используются подчиненными в деловых отношениях, и ответами руководителя, эффективными в этих случаях:
 |
| * 1. «Обезьяна на шее»;
	2. «Дитя на работе»;
	3. «Меня рвут на части»;
 | а) «Правильно ли я вас понял, что вы не способны занимать эту должность?»; б) «Это задание поручено вам? Вот и выполняйте»; в) «Вы хотите со мной поссориться?»; г) «Как вам не стыдно предлагать мне такое?»; д) «Скажите, какое дело вы довели до конца? Где результаты?» |
| 1. Определите основные формы делового общения и формы управленческого воздействия:
 |
| * 1. формы делового общения;
	2. формы управленческого воздействия;
 | а) беседа; б) приказ; в) рекомендация; г) совещание; д) переговоры; е) распоряжение; ж) стимулирование. |
| 1. Выявите соответствие между указанными стилями управления и ситуациями, при которых целесообразно их использование:
 |
| * 1. авторитарный;
	2. демократический;
	3. попустительский.
 | а) поиск наиболее продуктивных направлений групповой деятельности; б) низкий уровень развития группы; в) группа состоит из очень инициативных, дисциплинированных и творческих сотрудников; г) деятельность подчиненных носит строго упорядоченный, алгоритмизированный характер; д) слабо структурированная деятельность, в которой большую роль играют межличностные отношения и творческое решение задач; е) экстремальные ситуации. |
| 1. Определите соответствие между данными типами темперамента подчиненного и рекомендациями, которым необходимо следовать руководителю в общении с подчиненным, обладающим соответствующим темпераментом:
 |
| * 1. сангвиник;
	2. флегматик;
	3. меланхолик.
 | а) руководствоваться принципом «не навреди»; б) руководствоваться принципом «не торопи»; в) подобрать подчиненному кабинетную работу; г) поручить подчиненному поисковую деятельность, связанную с частым переключением внимания; д) рекомендовать подчиненному реже делать перерывы в работе. |
| 1. Укажите соответствие между данными деловыми ролями членов организации и их названиями:
 |
| * 1. лидер группы в осуществлении конкретно поставленной задачи;
	2. член группы, главным образом обеспечивающий ее связь с внешним миром;
	3. беспристрастный аналитик, обладающий одним из наиболее высоких коэффициентов интеллектуальности в группе.
 | а) «лидер»;б) «реализатор»; в) «генератор идей»; г) «объективный критик» ; д) «организатор» («начальник штаба»); е) «снабженец»; ж) «душа группы»; з) «отделочник» («контролер»). |