

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал  
Факультет государственного и муниципального управления  
Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 24.09.2024 г.

**АДАптированная программа специалитета**

Психология служебной деятельности

---

*(НАИМЕНОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,**  
**реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**  
для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и  
обучающихся инвалидов

**Б1.В.ДВ.05.03 СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АДАПТАЦИЯ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ К  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВУЗА**  
*КОД И НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

37.05.02 Психология служебной деятельности

---

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

*Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности*  
*очная*

---

*(форма(ы) обучения)*

Год набора - 2025

Волгоград, 2024 г.

**Автор-составитель:**

Канд. пед. наук, доцент кафедры социологии, общей  
и юридической психологии

Забродина Т.И.

Зав. кафедрой социологии, общей  
и юридической психологии

Кузеванова А.Л.

РПД Б1.В.ДВ.05.03 Социально-психологическая адаптация обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной среде вуза одобрена на заседании кафедры социологии, общей и юридической психологии Протокол от 30 августа 2024 № 1

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
  - 1.1 Осваиваемые компетенции 4
  - 1.2 Результаты обучения.....4.....
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы ....
3. Содержание и структура дисциплины
  - 3.1 Структура дисциплины 6
  - 3.2 Содержание дисциплины ...6.....
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации
  - 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.....13
  - 4.2 Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации 13.....
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине
  - 5.1. Методы проведения экзамены 20
  - 5.2 Оценочные материалы промежуточной аттестации 20.....
6. Методические материалы по освоению дисциплины
  7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет
    - 7.1 Основная литература
    - 7.2 Дополнительная литература
    - 7.3 Нормативные и правовые документы и иная правовая информация
    - 7.4 Интернет-ресурсы, справочные системы
    - 7.5 Иные источники
  8. Материально-техническая база, информационные технологии, програм

обеспечение и информационно-справочные системы

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.05.03 «Социально-психологическая адаптация обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной среде вуза» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

| Код компетенции | Наименование компетенции  | Код наименования компетенции | Наименование компонента компетенции  |
|-----------------|---|------------------------------|--|
| ПК-17           | Способность осуществлять консультирование в области interpersonalных отношений, профориентации, планирования карьеры, профессионального и личностного роста | ПК-17.1                      | Организация и предоставление психологических услуг по профессиональному самоопределению лицам разных возрастов и социальных групп. Способность подбирать и реализовывать эффективные формы и методы психологической помощи индивиду в области interpersonalных отношений и при решении внутриличностных конфликтов |

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

| ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)   | Код наименования компетенции | Результаты обучения  |
|--|------------------------------|--|
| Компетенция направлена на формирование профессионального действия: оказание квалифицированной психологической помощи клиентам(результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.). ОТФ: решение комплексных задач психологического обеспечения управленческой, служебной деятельности личного состава и подразделений в сфере правоохранительной деятельности, обороны, безопасности личности, общества и государства, организационной и бизнес-сферах, а также в сфере образования, социальной помощи, организации работы психологических служб, предоставляющих услуги физическим лицам и организациям, и психологического образования (результаты форсайт-анализа, утв. протоколом кафедры психологии №12 от 28.04.2017 г.). | ПК-17.1                      | <p>На уровне знаний:</p> <p>Семейная психология, модели психологического функционирования семьи, психология семейных кризисов.</p> <p>На уровне умений:</p> <p>Вступать в контакт и развивать конструктивные отношения с различными социальными группами населения. Разрабатывать программы и проводить психологическое обследование.</p> <p>На уровне навыков:</p> <p>Подбор комплекса психологических методик, планирование и проведение обследования.</p> |
|  |                              |  |

## 2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.03 «Социально-психологическая адаптация обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной среде вуза» принадлежит к базовому блоку, вариативная часть, дисциплины по выбору. По очной форме обучения дисциплина осваивается в 2 семестре, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 4 ЗЕ (144 часов).

Знания и навыки, получаемые студентами в результате изучения дисциплины, необходимы для работы в групповой, учебной, профессиональной деятельности, для работы с организационными структурами, персоналом.

Дисциплина Б1.В.ОД.05.03 «Социально-психологическая адаптация обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной среде вуза» осваивается после изучения. Введение в профессию; Психология стресса; Психология организационного поведения.

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 34 часа и на самостоятельную работу обучающихся – 74 часа, контроль - 36.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

## 3. Содержание и структура дисциплины

### 3.1 Структура дисциплины

| № п/п                       | Наименование тем (разделов)                     | Объем дисциплины (модуля), час. |   |    |           |     | СР | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|-----------------------------|---|---------------------------------|---|----|-----------|-----|----|--|
|                             |   | Всего                           | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |    |           |     |    |  |
|                             |   |                                 | Л/ЭО,ДОТ  | ЛР | ПЗ/ЭО,ДОТ | КСР |    |  |
| <i>Очная форма обучения</i> |   |                                 |   |    |           |     |    |  |
| <i>4 семестр</i>            |   |                                 |   |    |           |     |    |  |
| Тема 1                      | Самоанализ.<br>Социальное самоощуще             | 18                              |   |    | 4         |     | 10 | <i>ПЗ</i>  |
| Тема 2                      | Общение.<br>Отправление межличностных сообщений | 18                              |   |    | 4         |     | 10 | <i>ДИ</i>  |
| Тема 3                      | Восприятие сообщений. Умение слушать.           |                                 |   |    | 4         |     | 10 | <i>ДИ, Т</i>   |
| Тема 4                      | Обратная связь                                  | 18                              |   |    | 4         |     | 10 | <i>ДИ,</i>   |
| Тема 5                      | Убеждение                                       | 18                              |   |    | 4         |     | 10 | <i>ДИ</i>  |
| Тема 6                      | Ведение переговоров.                            | 18                              |   |    | 4         |     | 10 | <i>ДИ, Т</i>   |

| № п/п                    | Наименование тем (разделов) | Объем дисциплины (модуля), час. |   |    |           |     | СР        | Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|--------------------------|-----------------------------|---------------------------------|---|----|-----------|-----|-----------|--|
|                          |                             | Всего                           | Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий |    |           |     |           |  |
|                          |                             |                                 | Л/ЭО,ДОТ  | ЛР | ПЗ/ЭО,ДОТ | КСР |           |  |
| Тема 7                   | Разрешение конфликтов.      | 18                              |   |    | 4         |     | 10        | ДИ   |
| Тема 8                   | Стиль лидерства в команде.  | 18                              |   |    | 4         |     | 4         | ДИ, Т  |
| Промежуточная аттестация |                             |                                 |   |    |           |     |           | экзамен  |
| <b>Всего:</b>            |                             | <b>144</b>                      | -   | -  | <b>32</b> |     | <b>74</b> | <b>4 ЗЕ</b>  |

*Примечание: Деловая игра (ДИ), Тестирование (Т), практическое задание (ПЗ).*

Самостоятельная работа (СР) по изучению дисциплины осуществляется с применением ДОТ. Доступ к ДОТ осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://lms.ranepa.ru>. Пароль и логин к личному кабинету/профилю/учетной записи предоставляется обучающемуся деканатом.

### 3.2 Содержание дисциплины

#### **Тема 1. Самоанализ. Социальное самоощущение.**

Тест диагностики уровня самомониторинга личности. Тест диагностики потребности в общении. Общее представление о навыках общения. Интервью с самим собой о себе и социальной значимости профессии. Ранжирование ценностей. Оценка эмоционального интеллекта. Оценка уверенности в себе. Профессиональная этика и служебный этикет.

#### **Тема 2. Общение. Отправление межличностных сообщений.**

Общение как основа всех видов человеческого взаимодействия. Интерактивная, коммуникативная перцептивная стороны общения. Процесс межличностного общения. Компоненты процесса: сообщение, отправитель, получатель, канал. Понятие вербального и невербального общения. Помехи в общении. Усиление и ослабления напряжение в общении. Основные требования к эффективному общению. Навыки эффективного отправления сообщений. Уважение к другому человеку.

#### **Тема 3. Восприятие сообщений.**

Умение слушать. Восприятие невербальных сообщений. Эффективное слушание. Служебный этикет.

#### **Тема 4. Обратная связь.**

Навыки, необходимые для получения обратной связи. Предоставление обратной связи. Преимущества позитивной обратной связи. Принятие этических решений.

#### **Тема 5. Убеждение.**

Стратегии эффективного убеждения. Как сформировать доверительные отношения. Тактики убеждения. Навыки убеждения. Уважение к чести и достоинству другого человека.

#### **Тема 6. Ведение переговоров.**

Переговоры как инструмент решения проблем. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Стратегии поведения переговоров. Устранение проблем. Навыки ведущего переговоры.

**Тема 7. Разрешение конфликтов.**

Антикоррупционное поведение. Конфликт как позитивное явление. Стратегии поведения в конфликте. Навыки разрешения конфликта. Непримируемость к коррупционному поведению.

**Тема 8. Стиль лидерства в команде.**

Влияние и власть. Лидерство и руководство. Лидерские качества. Механизмы влияния и основания власти. Лидерские стили и способы поведения. Последователи. Потребности последователей. Трансакционное лидерство (управление посредством других людей). Трансформационное лидерство (управление изменениями).

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.В.ДВ.06.03 «Социально-психологическая адаптация обучающихся с ограниченными возможностями здоровья к образовательной среде вуза» выносятся следующие темы:

| № п/п | Тема  | Вопросы, выносимые на СРС   | Очная форма |
|-------|---|---|-------------|
| 1     | 2   | 3   | 4           |
| 1     | Самоанализ.<br>Социальное самоощущение.         | Вопросы для обсуждения: Был ли кто-то откровеннее, чем я? Узнал ли я что-то новое о других людях? Изменил ли я после этого упражнения свое мнение о ком-нибудь из тех, кто был мне не очень симпатичен?   | <i>ПЗ</i>   |
| 2     | Общение.<br>Отправление межличностных сообщений | <b>Поведенческая контрольная таблица эффективного коммуникатора:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Умение предоставлять всю значимую информацию.</li> <li>• Честность.</li> <li>• Использование множественных каналов связи.</li> <li>• Полнота и точность высказываний.</li> <li>• Употребление личных местоимений, чтобы подчеркнуть, что сообщения ваши собственные.</li> <li>• Сохранение конгруэнтности вербальных и невербальных посланий.</li> <li>• Употребление понятного получателю языка.</li> <li>• Поддержка дружеского стиля общения: теплоты и энергичности по отношению к собеседнику.</li> <li>• Получение обратной связи, позволяющей удостовериться, что вас правильно поняли.</li> </ul> | <i>ДИ</i>   |
| 3     | Восприятие сообщений.<br>Умение слушать.        | <b>Поведенческая таблица эффективного слушателя</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Зрительный контакт с собеседником.</li> <li>• Подтверждающие кивки головой и демонстрация согласия с собеседником посредством мимики.</li> <li>• Отсутствие жестов или действий, которые свидетельствуют об отсутствии интереса к теме или скуке.</li> <li>• Постановка уточняющих вопросов.</li> <li>• Повторение услышанного своими словами.</li> <li>• Внимательное, без прерываний, слушание выступающего.</li> <li>• Отсутствие излишнего многословия.</li> <li>• Учет невербальных сообщений.</li> </ul>   | <i>ДИ</i>   |



|   |                        |   |              |
|---|------------------------|---|--------------|
| 4 | Обратная связь         | <p><b>Поведенческая таблица эффективной обратной связи</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подтверждать негативную обратную связь объективными сведениями.</li> <li>• Точно и конкретно описывать ситуации и поступки адресата обратной связи, избегая при этом общих фраз.</li> <li>• Беспристрастно оценивать рабочие вопросы и не переходить на личности.</li> <li>• Предоставлять негативную обратную связь только относительно подконтрольных получателю факторов.</li> <li>• Убедиться в том, что получатель адекватно воспринял обращенную к нему обратную связь и правильно ее истолковал.</li> <li>• Варьировать частоту, объем и содержание обратной связи в зависимости от индивидуальных особенностей получателя.</li> </ul> | <i>ДИ, Т</i> |
| 5 | Убеждение              | <p><b>Поведенческая таблица менеджера, умеющего убеждать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Устанавливать доверительные отношения с собеседником или аудиторией.</li> <li>• Формулировать высказывания в позитивном и тактичном ключе.</li> <li>• Излагать мысли последовательно, не перескакивая с темы на тему.</li> <li>• Предоставлять веские доказательства в поддержку своей позиции.</li> <li>• Подбирать доводы в соответствии с индивидуальными особенностями слушателей.</li> <li>• Акцентировать личную заинтересованность участников в сотрудничестве.</li> <li>• Приводить логические обоснования своих идей.</li> <li>• Обращаться к эмоциям участников.</li> </ul>   | <i>ДИ</i>    |
| 6 | Ведение переговоров.   | <p><b>Поведенческая таблица руководителя, умеющего вести переговоры</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Учитывает ситуацию и особенности оппонента.</li> <li>• Заведомо разрабатывает стратегию переговоров.</li> <li>• Начинает переговоры в позитивном ключе.</li> <li>• Обсуждает проблемы, а не переходит на личности.</li> <li>• Придерживается рационального, ориентированного на достижение целей подхода.</li> <li>• Не привязывается к первоначальным заявлениям сторон.</li> <li>• Старается найти взаимовыгодные решения.</li> <li>• Пользуется объективными критериями.</li> </ul>   | <i>ДИ</i>    |
| 7 | Разрешение конфликтов. | <p><b>Поведенческая таблица руководителя, эффективно разрешающего конфликты</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прямо подходит к решению конфликта.</li> <li>• Устанавливает источники конфликта.</li> <li>• Сопереживает всем участникам конфликта.</li> <li>• Применяет подходящий стиль разрешения конфликтов.</li> <li>• Выбирает самый уместный способ разрешения конфликтов.</li> </ul>  | <i>ДИ</i>    |

|   |                            |  |       |
|---|----------------------------|--|-------|
| 8 | Стиль лидерства в команде. | <p><b>Поведенческая таблица транзакционного лидерства</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установление взаимного доверия с исполнителями.</li> <li>• Определение целей.</li> <li>• Оценка уровня зрелости исполнителей (способности и желания работать).</li> <li>• Прояснение и структурирование поставленных перед подчиненными задач.</li> <li>• Определение путей, которыми исполнители могут добиться желаемого вознаграждения.</li> <li>• Оценка фактора времени.</li> <li>• Определение и реализация лучшего в данной ситуации стиля лидерства.</li> </ul> | ДИ, Т |
|---|----------------------------|--|-------|

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации по дисциплине

##### 4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

| № п/п              | Наименование тем (разделов)                  | Методы текущего контроля успеваемости |
|--------------------|--|---------------------------------------|
| <b>Очная форма</b> |  |                                       |
| Тем а 1            | Самоанализ.<br>Социальное самоощущение.      | Практическое задание                  |
| Тем а 2            | Общение. Отправление межличностных сообщений | Деловая игра                          |
| Тем а 3            | Восприятие сообщений. Умение слушать.        | Деловая игра                          |
| Тем а 4            | Обратная связь                               | Деловая игра,<br>Письменный тест      |
| Тем а 5            | Убеждение                                    | Деловая игра                          |
| Тем а 6            | Ведение переговоров.                         | Деловая игра                          |
| Тем а 7            | Разрешение конфликтов.                       | Деловая игра                          |
| Тем а 8            | Стиль лидерства в команде.                   | Деловая игра,<br>Письменный тест      |

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта. В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся зачет проводится - устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования.

##### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающегося.

###### Текущий контроль.

| Тема  | Характеристика заданий  |
|---|---|
| Тема 1. Самоанализ.<br>Социальное самоощущение. | <p style="text-align: center;"><b>Самодиагностика</b></p> <p>Продолжите предложения (взять чистый лист), приведенные ниже, старайтесь быть не слишком банальными.</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Я – это _____<br/> Я – это _____<br/> Я – это _____<br/> Я – это _____<br/> Я – это _____<br/> Я – это _____<br/> Я – это _____<br/> Я – это _____</p> <p>Затем пометьте крестиком предложения, в которых содержатся наиболее важные сведения о вас.<br/> Ответьте на следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сложно ли было сформулировать про себя эти десять предложений?</li> <li>• Какую информацию я выбрал для описания?</li> <li>• Какие предложения я пометил крестиком и почему?</li> </ul>   |
| <p>Тема 2. Отправление межличностных сообщений</p>   | <p><u>Упражнение «Светская беседа».</u><br/> Материалы. Задаются темы для беседы в парах.<br/> Сущность:<br/> 1. Деликатно начать беседу<br/> 2. Подвести разговор к своей теме.<br/> 3. Поговорить на свою тему.<br/> 4. Понять тему партнера.<br/> 5. Найти «связки» между темами.<br/> 6. Найти общую тему.<br/> 7. Корректно закончить беседу.<br/> Роли – партнеры по беседе.<br/> Фрагмент компетенции: установление контакта с собеседником<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p> <p><u>Упражнение «Копия».</u><br/> Предоставляется материал для передачи информации.<br/> Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту.<br/> Роли: отправитель и получатели.<br/> Фрагмент компетенции: Умение точно формулировать свои сообщения.<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> |
| <p>Тема 3. Восприятие сообщений. Умение слушать.</p> | <p><u>Упражнение «Понимать других»</u><br/> Предоставляется материал для передачи информации.<br/> Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту.<br/> Роли: отправитель и получатель, наблюдатель.<br/> Фрагмент компетенции: внимательное и безоценочное слушание, отработка невербального поведения слушателя.<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p>  |
| <p>Тема 4. Обратная связь</p>                        | <p><u>Упражнение «Мастер диалога»</u><br/> Предоставляется материал для составления фраз диалога.<br/> Сущность – формулировка обратной связи в корректной конструктивной форме.<br/> Роли: отправитель и получатель.<br/> Фрагмент компетенции: ясно высказывать свои мысли и чувства по какой-либо теме или ситуации, сохраняя дружественный настрой по отношению к собеседнику .<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p> <p><b>Тестовый материал типовой:</b><br/> 1. Физическое и психологическое расслабление позволяет человеку максимально использовать свои внутренние силы:<br/> а) Да<br/> б) Нет<br/> в) Иногда</p>  |

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | <p>г) Никогда</p> <p>2. Важно сражаться с призраками прошлого:<br/> а) Да<br/> б) Нет<br/> в) Иногда<br/> г) Никогда</p> <p>3. Не тревожьтесь о завтрашнем дне, а концентрируйте свое внимание на настоящем:<br/> а) Да<br/> б) Нет<br/> в) Иногда<br/> г) Никогда</p>  |
| <p>Тема 5. Убеждение</p>              | <p><u>Упражнение «Индеец Джо»</u><br/> Предоставляется материал для обсуждения.<br/> Сущность – убеждение слушателей в правильности вашего решения.<br/> Роли: члены команды, принимающей общее решение.<br/> Фрагмент компетенции: умение аргументировано и наглядно убеждать.<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Ролевая игра «Апатия»</u><br/> Предоставляется кейс.<br/> Сущность – убеждение сотрудника на выполнение определенных действий.<br/> Роли: сотрудник, которому необходимо выполнить дополнительное задание, сотрудник отвечающий за организацию выполнения этого задания, коллеги.<br/> Фрагмент компетенции: умение убеждать и мотивировать сотрудников, используя психологические ресурсы убеждения.<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>   |
| <p>Тема 6. Ведение переговоров.</p>   | <p><u>Ролевая игра «Контракт».</u><br/> Предоставляется общее описание условий контракта.<br/> Сущность: Провести эффективные переговоры по заключению контракта с другой командой. Выполнить условия заключенного контракта.<br/> Роли: Участвуют 2 или 4 команды.<br/> Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения.<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Ролевая игра о сокращении кадров.</u><br/> Предоставляется общее описание условий ситуации.<br/> Сущность: Провести эффективные переговоры по достижению целей организации и профсоюза.<br/> Роли: Представители организации и профсоюза.<br/> Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения.<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> |
| <p>Тема 7. Разрешение конфликтов.</p> | <p><u>Упражнения «Я такой», «Нет!», «Самбо»</u><br/> Предоставляется информация о способах реагирования в конфликтных ситуациях.<br/> Сущность: предъявление претензий и ответы на них различными способами, позволяющими загасить эмоциональную составляющую и перейти к конструктивной стороне проблемы.<br/> Роли: конфликтующие пары.<br/> Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход.<br/> Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Ролевые игры (дома, на работе, личная жизнь).</u><br/> Собираются типовые конфликтные ситуации методом сбора идей</p>   |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
|                                    | <p>Сущность: попытаться провести конфликтные беседы, с целью найти консенсус (решение проблемы без поражения).</p> <p>Роли: конфликтующие пары.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>  |
| Тема 8. Стиль лидерства в команде. | <p><u>Упражнение «Развитие лидерской адаптивности».</u><br/>Предоставляются ситуации для анализа.</p> <p>Сущность: выбрать свой вариант действий, затем коллективно выбрать наиболее оптимальный.</p> <p>Роли: Участвуют 2 или 4 команды.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение выбирать подходящий стиль лидерства.</p> <p>Контроль: проверка по ключу.</p> <p><u>Упражнение «Башня»/ «Летательный аппарат»</u><br/>Предоставляются материалы для изготовления устройства.</p> <p>Сущность: организовать командную работу, найти в ней свою роль, достигнуть общекомандного результата.</p> <p>Роли: члены команды, участвуют 2 или 4 команды.</p> <p>Фрагмент компетенции: создание команды, выявление лидеров и других ролевых позиций членов команды, умение ставить и решать общекомандные задачи.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Тестовый материал типовой:</u></p> <p>1. Цель устного убеждения – побуждение других людей к совершению определенных действий:</p> <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>2. Наиболее эффективное устное убеждение строится только на логических доводах; в нем исключено обращение к чувствам и эмоциям собеседника и аудитории:</p> <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>3. Залог успешного влияния – знание тактик убеждения:</p> <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> |

### **Шкала оценивания**

#### **Деловые игры и практические задания**

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проведении деловых игр и выполнении практических заданий во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками анализа и систематизации в области совместной организованной деятельности.

При оценивании результатов деловых игр используется следующая шкала оценок:

#### **Оценочная шкала**

| Название оценки | Описание |
|-----------------|----------|
|-----------------|----------|

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>Отлично</b><br>90-100 %            | Оценка соответствует оптимальной выраженности компетенции в целом, <u>высокому уровню развития умений и навыков</u> в области совместной организованной деятельности, что делает возможным выявление и решение комплексных проблем. Совершенствование компетенции может быть продолжено самостоятельно. |
| <b>Хорошо</b><br>75-89 %              | Оценка соответствует <u>достаточно высокому развитию умений и навыков</u> в области совместной организованной деятельности, что позволяет успешно выполнять задачи, обусловленные спецификой деятельности. Развитие компетенции может быть продолжено самостоятельно.                                   |
| <b>Удовлетворительно</b><br>60-74 %   | Оценка свидетельствует о <u>допустимом уровне умений и навыков</u> в области совместной организованной деятельности, что может компенсироваться опытом конкретной деятельности. Компетенция может быть развита при помощи специального обучения.  |
| <b>Неудовлетворительно</b><br>30-59 % | Оценка свидетельствует о <u>частичном наличии умений и навыков</u> в области совместной организованной деятельности, проявляющихся не систематически либо на низком уровне. Существует возможность развить компетенцию при условии комплексного обучения.   |
| <b>Плохо</b><br>0-30 %                | Оценка означает <u>отсутствие практических умений и навыков</u> в области совместной организованной деятельности, личностной предрасположенности к формированию компетенции. Нецелесообразно (долго, дорого) развивать данную компетенцию до уровня её практического применения.                        |

### Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;  
В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;  
О – общее количество вопросов в тесте.

## 5. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

### 5.1 Методы проведения экзамена.

Экзамен проводится в два этапа:

1 этап – тестирование

2 этап – устное собеседование на основе вопросов к зачету в специально смоделированных ситуациях (учебная ситуация, ситуация на рабочем месте, конфликт с преподавателем, сотрудником).

При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к промежуточной аттестации. Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов устанавливается с учётом индивидуальных психофизических особенностей.

Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

## 5.2 Оценочные материалы промежуточной аттестации

| Компонент компетенции   | Промежуточный (ключевой) индикатор оценивания   | Показатель оценивания  |
|---|---|--|
| <p>ПК-17.1<br/>           Организация и предоставление психологических услуг по профессиональному самоопределению лицам разных возрастов и социальных групп<br/>           Способность подбирать и реализовывать эффективные формы и методы психологической помощи индивиду в области интерперсональных отношений и при решении внутриличностных конфликтов</p> | <p>– правильно составляет и проводит профориентационную программу<br/>           использует интерактивные методики активизации и актуализации проблемы профессионального самоопределения.</p> | <p>Грамотно описывает понятия – самоанализ, социальное самоощущение, общение, стрессоустойчивость и саморегуляция.<br/>           Правильно составлена и проведена профориентационная программа с использованием интерактивных методик активизации и актуализации проблемы профессионального самоопределения.<br/>           Правильно составлено и проведено занятие по психодраме.</p> |

### Материалы для устного опроса в форме смоделированных ситуаций:

1. Самоанализ. Социальное самоощущение. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
2. Общение. Отправление межличностных сообщений. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
3. Восприятие сообщений. Умение слушать. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
4. Обратная связь. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
5. Убеждение. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
6. Ведение переговоров. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
7. Разрешение конфликтов. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
8. Стилль лидерства в команде. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.

### Тестовый материал к зачету (типовой):

1. Ваши подчиненные не реагируют на ваш дружеский тон и очевидную заботу об их благополучии. Работают они из рук вон плохо.
  - а) Добивайтесь неукоснительного выполнения должностных инструкций и достижения удовлетворительных результатов работы.
  - б) Охотно откликайтесь на просьбы подчиненных, но сами не проявляйте инициативы.
  - в) Открыто обсудите сложившуюся ситуацию с подчиненными и установите для них цели.
  - г) Займите выжидательную позицию; не вмешивайтесь в ситуацию.
2. Группа ваших подчиненных достигла значительных успехов, и ее производительность продолжает расти.
  - а) Держитесь с ними по-дружески, но следите, чтобы они не забывали о своих ролях и критериях качества работы.
  - б) Не предпринимайте никаких действий.

- в) Делайте все возможное, чтобы показать членам группы, что вы их цените.
- г) Подчеркните необходимость достижения целей и выполнения работ в установленные сроки.

3. Ваши подчиненные не сумели самостоятельно решить проблему.

- а) Организуйте консультацию и помогите подчиненным решить данную проблему.
- б) Оставьте решение проблемы на совести группы.
- в) Быстро примите необходимое решение и сообщите о нем группе.
- г) Предложите подчиненным поработать над решением проблемы, по мере необходимости обращаясь к вам за указаниями. С готовностью откликайтесь на их просьбы.

### **Шкала оценивания** **Устный опрос в форме смоделированных ситуаций**

|            |  |
|------------|--|
| 100% - 90% | Учащийся демонстрирует совершенное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике, владеет навыками анализа и систематизации информации в области организованной совместной деятельности.  |
| 89% - 75%  | Учащийся демонстрирует знание большей части основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет применять полученные знания на практике в отдельных сферах профессиональной деятельности, владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области организованной совместной деятельности.                                       |
| 74% - 60%  | Учащийся демонстрирует достаточное знание основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умеет использовать полученные знания для решения основных практических задач в отдельных сферах профессиональной деятельности, частично владеет основными навыками анализа и систематизации информации в области организованной совместной деятельности. |
| менее 60%  | Учащийся демонстрирует отсутствие знания основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, не умеет применять полученные знания на практике, не владеет навыками анализа и систематизации финансовой информации в области организованной совместной деятельности.  |

### **Тестирование**

Критерием оценивания при проведении дополнительного тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

- где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
- В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
- О – общее количество вопросов в тесте.

### **Итоговая шкала оценивания**

Интегральный критерий оценивания – сумма баллов за результаты работы в семестре, тесты и ответы на вопросы на зачете.

Максимальное количество баллов -100.

Оценочный критерий:

Меньше 60 баллов – не зачтено.

От 60 до 100 баллов – зачтено.

| № | Оцениваемый компонент программы | Максимальные баллы |
|---|---------------------------------|--------------------|
|---|---------------------------------|--------------------|



|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Опрос первый (тест )                                     | 15 |
| 2 | Опрос второй (тест )                                     | 15 |
| 3 | Деловые игры   | 30 |
| 4 | Тестирование в рамках зачета                             | 20 |
| 5 | Собеседование на зачете в форме смоделированных ситуаций | 20 |

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) Характеристика практических заданий.**

**Групповые** упражнения предполагают работу в группах по 3-8-15 человек, при этом каждый индивидуально или во взаимодействии выполняет полученное задание.

**Ролевые** игры предполагают, что есть непосредственные участники игры и наблюдатели.

**Участники** читают описание хода игры и своей роли. Чужие роли участник не читают, так как это снизит эффективность упражнения. В игре нужно следовать принципиальным моментам роли, но в остальном участники могут чувствовать себя свободно. По возможности действие нужно театрализовать и максимально вживаться в образ.

**Наблюдатели**, пока участники готовятся в игре, знакомятся с поведенческими индикаторами поведения в данной ситуации, думают над тем, как бы они действовали бы, если бы были участниками. В процессе игры они делают заметки, указывают примеры удачных и неудачных действий.

**Подведение итогов игры и упражнений.** После выполнения упражнения участники оценивают свои навыки, затем вся группа проводит совместное подведение итогов, анализируя сильные и слабые стороны продемонстрированного поведения. Процесс повторяется для каждого студента. Студенты могут при необходимости создавать новые сценарии игры, направленные на отработку соответствующего навыка.

Также будут использоваться интеллектуальные и активные разминки,

**Метод Case-study** – анализ конкретных случаев. В подобных ситуациях отсутствует четко выраженный набор данных, которые необходимо использовать для получения единственно правильного решения. В структуре кейс-стади отсутствуют вопросы, на которые необходимо давать ответы. Вместо этого студенту надо целиком осмыслить ситуацию, изложенную в кейсе, самому выявить проблему и вопросы, требующие решения. Таким образом обеспечивается развитие самостоятельности и инициативности, умение ориентироваться в широком круге вопросов, связанных с различными аспектами управления.

### **Правила работы в рамках практического курса**

#### **Конфиденциальность.**

Все, что происходит во время работы группы, остается в пространстве группы, и не должно выноситься за ее пределы. Участники не могут обсуждать события тренинга с кем-либо, кроме участников группы во время занятия. С посторонними же могут обсуждаться содержание упражнений, собственные чувства и поведение в группе, но не мысли, чувства и поведение других участников.

#### **Искренность и открытость.**

Только через открытие своего подлинного «Я» другим людям, мы способны открыть свое «Я» для себя. Чем более искренним будет поведение участников в группе, тем более успешной будет работа группы в целом.

#### **Уважение другого.**

Не уважая другого, мы вызываем у него такое же отношение к себе. В тренинговой группе участники не перебивают друг друга, не относятся критически к поведению и высказываниям других. В тренингах запрещены оценки других («Ты не прав» или «Ты нехороший»), обратная связь всегда дается только из собственной позиции («Я не понимаю» или «Я чувствую себя так-то, когда ты делаешь то-то»).

**Принцип «Здесь и теперь».**

В тренинге работают с тем и говорят только о том, что происходит в данный момент в данном месте, а не вообще об участниках, других людях и каких-то событиях.

**Принцип активности.**

Каждый участник работает от начала и до конца работы группы и не опаздывает. Чем более активную позицию занимает участник, тем больше пользы он получает от занятия.

**Принцип исследовательской творческой позиции.**

В ходе тренинга участники группы получают возможность поэкспериментировать над своим поведением, попробовать новые формы действия, научиться более эффективным способам взаимодействия.

является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости). Требования к оформлению рефератов: шрифт – 14, поля – по 2 см, интервал – 1, объем – не менее 10 стр.

**Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины**

**Структура времени, необходимого на изучение дисциплины**

| Форма изучения дисциплины                                      | Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, % |
|--|--|
| Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе       | 40   |
| Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров | 40   |
| Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение        | 20   |
| Итого  | 100  |

**Методические рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию**

Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента, умения решать практические задачи. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с вопросами для устного опроса,
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);

- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;
- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

### **Рекомендации по изучению методических материалов**

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине. Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов предлагаемых в п.6 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание

книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников**.

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфа, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чем главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект**.

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо

тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая *заголовки*. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, - так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. *Выписать на поля* значение отмеченных понятий.
  - При первом чтении текста необходимо составить его *простой план*, последовательный перечень основных мыслей автора.
  - При повторном чтении текста выделять *систему доказательств* основных положений работы автора.
  - Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.
  - При конспектировании нужно стремиться *выразить мысль автора своими словами*, это помогает более глубокому усвоению текста.
  - В рамках работы над первоисточником важен умелый *отбор цитат*. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.
- Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

### Рекомендации для подготовки к экзамену

При подготовке к экзамену студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи экзамена студентом является изучение конспектов лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы в течение семестра.

### Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

| Форма изучения дисциплины                               | Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, % |
|---|--|
| Изучение литературы, подготовка эссе                    | 40   |
| Подготовка проектов                                     | 40   |
| Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение | 20   |
| Итого   | 100  |

## 7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

### 7.1 Основная литература.

1. Милорадова, Н. Г. Психология и педагогика : учебник и практикум для вузов / Н. Г. Милорадова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08986-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/513016>
2. Психология и педагогика высшей школы : учебное пособие для вузов / И. В. Охременко [и др.] ; под редакцией И. В. Охременко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08594-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/515066>

### 7.2 Дополнительная литература

1. Руденский, Е. В. Психология ненормативного развития личности : учебное пособие для вузов / Е. В. Руденский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07970-8. — URL : <https://urait.ru/bcode/516000>
2. Колесникова, Г. И. Специальная психология и специальная педагогика. Психокоррекция нарушений развития : учебное пособие для вузов / Г. И. Колесникова. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 215 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06551-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/512965>
3. Колесникова, Г. И. Основы специальной психологии и специальной педагогики. Психокоррекция нарушений развития : учебное пособие для среднего профессионального

образования / Г. И. Колесникова. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 215 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09374-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/517222>

#### **7.4. Нормативные правовые документы.**

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 N 1376

Методические рекомендации об особенностях обеспечения информационной доступности в сфере теле-, радиовещания, электронных и информационно-коммуникационных технологий, утвержденные Приказом Минкомсвязи России от 25.04.2014 N 108

#### **7.5. Интернет-ресурсы.**

1. ЭБС IPRbooks <http://lib.ranepa.ru/base/abs-iprbooks.html> . По паролю.
2. ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru> По паролю.
3. ЭБС Лань <http://lib.ranepa.ru/base/abs-izdatelstva--lan-.html#> По паролю.
4. Видеохостинг «УниверТВ. Образовательный портал». – свободный доступ;
5. \1.Информационный ресурсный центр по научной и практической психологии «ПСИ-ФАКТОР» <http://psyfactor.org> – свободный доступ;
6. Психологические упражнения для тренингов <http://trepsy.net> – свободный доступ;
7. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека on-line» <http://www.biblioclub.ru> – свободный доступ;

### **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью.

Дисциплина поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами: Microsoft Windows 7 Prof, Microsoft Office 2010, Kaspersky 8.2, СПС Гарант, СПС Консультант.

Программные средства обеспечения учебного процесса включают:

- программы презентационной графики (MS PowerPoint – для подготовки слайдов и презентаций);
- текстовые редакторы (MS WORD), MS EXCEL – для таблиц, диаграмм.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся включают следующую оснащенность: столы аудиторные, стулья, доски аудиторные, компьютеры с подключением к локальной сети института (включая правовые системы) и Интернет.

Для изучения учебной дисциплины используются автоматизированная библиотечная информационная система и электронные библиотечные системы: «Университетская библиотека ONLINE», «Электронно-библиотечная система издательства ЛАНЬ», «Электронно-библиотечная система издательства «Юрайт», «Электронно-библиотечная система IPRbooks», «Научная электронная библиотека eLIBRARY» и др.

Обеспечивается возможность беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория располагается на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся инвалидов с разными видами ограничений здоровья:

- с нарушениями зрения:

Принтер Брайля braille embosser everest-dv4

Электронный ручной видеувелечитель САНЭД

- с нарушениями слуха:

средства беспроводной передачи звука (FM-системы);

акустический усилитель и колонки;

тифлофлешплееры, радиоклассы.

- с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

передвижные, регулируемые эргономические парты с источником питания для индивидуальных технических средств;

компьютерная техника со специальным программным обеспечением;

альтернативные устройства ввода информации;

других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата.

Доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося инвалида или обучающегося с ограниченными возможностями здоровья обеспечен предоставлением ему не менее чем одного учебного, методического печатного и/или электронного издания по адаптационной дисциплине (включая электронные базы периодических изданий), в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:



Для обучающихся с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для обучающихся с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Содержание адаптационной дисциплины размещено на сайте информационно-коммуникационной сети Интернет: Ссылка: <http://vlgr.ranepa.ru/sveden/education/> ...

Информационные средства обучения, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся:

электронные учебники, учебные фильмы по тематике дисциплины, презентации, интерактивные учебные и наглядные пособия, технические средства предъявления информации (мультимедийный комплекс) и контроля знаний (тестовые системы).

ЭБС «Айбукс», Информационно-правовые базы данных («Консультант Плюс», «Гарант»).

Мультимедийный комплекс в лекционной аудитории.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
Волгоградский институт управления - филиал**

Факультет государственного и муниципального управления

Кафедра социологии, общей и юридической психологии

УТВЕРЖДЕНА  
учёным советом  
Волгоградского института управления –  
филиала РАНХиГС  
Протокол №2 от 24.09.2024 г.

**АДАптированная программа специалитета**

Психология служебной деятельности

---

*(НАИМЕНОВАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ)*

**ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ  
АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и обучающихся  
инвалидов

**Б1.В.ДВ.05.03 СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ АДАПТАЦИЯ  
ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ К  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ ВУЗА**  
*КОД И НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

37.05.02 Психология служебной деятельности

---

*(код, наименование направления подготовки (специальности))*

*Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности*

*очная*

---

*(форма(ы) обучения)*

Год набора - 2025

Волгоград, 2024 г.

### **Материалы для устного опроса в форме смоделированных ситуаций:**

1. Самоанализ. Социальное самоощущение. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
2. Общение. Отправление межличностных сообщений. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
3. Восприятие сообщений. Умение слушать. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
4. Обратная связь. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
5. Убеждение. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
6. Ведение переговоров. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
7. Разрешение конфликтов. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
8. Стиль лидерства в команде. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.

### **Тестовый материал к зачету (типовой):**

1. Ваши подчиненные не реагируют на ваш дружеский тон и очевидную заботу об их благополучии. Работают они из рук вон плохо.
  - а) Добивайтесь неукоснительного выполнения должностных инструкций и достижения удовлетворительных результатов работы.
  - б) Охотно откликайтесь на просьбы подчиненных, но сами не проявляйте инициативы.
  - в) Открыто обсудите сложившуюся ситуацию с подчиненными и установите для них цели.
  - г) Займите выжидательную позицию; не вмешивайтесь в ситуацию.
2. Группа ваших подчиненных достигла значительных успехов, и ее производительность продолжает расти.
  - а) Держитесь с ними по-дружески, но следите, чтобы они не забывали о своих ролях и критериях качества работы.
  - б) Не предпринимайте никаких действий.
  - в) Делайте все возможное, чтобы показать членам группы, что вы их цените.
  - г) Подчеркните необходимость достижения целей и выполнения работ в установленные сроки.
3. Ваши подчиненные не сумели самостоятельно решить проблему.
  - а) Организуйте консультацию и помогите подчиненным решить данную проблему.
  - б) Оставьте решение проблемы на совести группы.
  - в) Быстро примите необходимое решение и сообщите о нем группе.
  - г) Предложите подчиненным поработать над решением проблемы, по мере необходимости обращаясь к вам за указаниями. С готовностью откликайтесь на их просьбы.

*Материалы тестирования*

| Тема  | Характеристика заданий   |
|---|--|
| <p>Тема 1. Самоанализ.<br/>Социальное самоощущение.</p> | <p style="text-align: center;"><b>Самодиагностика</b></p> <p>Продолжите предложения (взять чистый лист), приведенные ниже, старайтесь быть не слишком банальными.</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Я – это _____</p> <p>Затем пометьте крестиком предложения, в которых содержатся наиболее важные сведения о вас.</p> <p>Ответьте на следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сложно ли было сформулировать про себя эти десять предложений?</li> <li>• Какую информацию я выбрал для описания?</li> <li>• Какие предложения я пометил крестиком и почему?</li> </ul> |
| <p>Тема 2. Отправление межличностных сообщений</p>      | <p><u>Упражнение «Светская беседа».</u></p> <p>Материалы. Задаются темы для беседы в парах.</p> <p>Сущность:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Деликатно начать беседу</li> <li>9. Подвести разговор к своей теме.</li> <li>10. Поговорить на свою тему.</li> <li>11. Понять тему партнера.</li> <li>12. Найти «связки» между темами.</li> <li>13. Найти общую тему.</li> <li>14. Корректно закончить беседу.</li> </ol> <p>Роли – партнеры по беседе.</p> <p>Фрагмент компетенции: установление контакта с собеседником</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам</p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>беседы.</p> <p><u>Упражнение «Копия».</u></p> <p>Предоставляется материал для передачи информации.</p> <p>Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту.</p> <p>Роли: отправитель и получатели.</p> <p>Фрагмент компетенции: Умение точно формулировать свои сообщения.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>  |
| <p>Тема 3. Восприятие сообщений. Умение слушать.</p> | <p><u>Упражнение «Понимать других»</u></p> <p>Предоставляется материал для передачи информации.</p> <p>Сущность – передача информации коммуникатором реципиенту.</p> <p>Роли: отправитель и получатель, наблюдатель.</p> <p>Фрагмент компетенции: внимательное и безоценочное слушание, отработка невербального поведения слушателя.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p>  |
| <p>Тема 4. Обратная связь</p>                        | <p><u>Упражнение «Мастер диалога»</u></p> <p>Предоставляется материал для составления фраз диалога.</p> <p>Сущность – формулировка обратной связи в корректной конструктивной форме.</p> <p>Роли: отправитель и получатель.</p> <p>Фрагмент компетенции: ясно высказывать свои мысли и чувства по какой-либо теме или ситуации, сохраняя дружественный настрой по отношению к собеседнику .</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам беседы.</p> <p><b>Тестовый материал:</b></p> <p>1. Физическое и психологическое расслабление позволяет человеку максимально использовать свои внутренние силы:</p> <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>2. Важно сражаться с призраками прошлого:</p> <p>а) Да</p> |

- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

3. Не тревожьтесь о завтрашнем дне, а концентрируйте свое внимание на настоящем:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

4. Ваши ошибки ни в коей мере не означают, что вы сами являетесь ошибкой:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

5. Нет необходимости все время на 100 процентов быть правым, сильные личности, делая ошибки, мужественно признают их:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

6. Обратная связь позволяет отправителю убедиться в том, что получатель правильно расшифровал его послание:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

7. Общение называется неэтичным, когда от человека утаивают информацию, существенную для принятия им решения:

- а) Да
- б) Нет
- в) Да, иногда
- г) Да, при определенных условиях

8. Невербальные сообщения могут служить эффективной обратной связью:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

9. Теплое, дружеское отношение и готовность оказать поддержку способствует формированию надежности:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

10. При возникновении сомнений их следует прояснить, задавая уточняющие вопросы:

- а) Да

- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

11. Эмпатия предполагает умение читать как вербальные так и невербальные сообщения собеседника:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

12. Эффективное слушание начинается с желания приложить необходимые усилия и научиться ему:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

13. Прежде чем дать собеседнику ответ, вы должны выслушать его до конца (дать ему закончить выступление):

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

14. Эффективный слушатель, основываясь на словах выступающего, старается получить общую картину:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

15. Внешний вид или манера говорить собеседника могут дополнить содержание его послания и углубить понимание его высказываний слушателями:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

16. Менеджеры не должны предоставлять сотрудникам негативную обратную связь:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

17. Цель предоставления обратной связи – показать исполнителям, насколько они успешно продвигаются к цели:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

18. Конкретная обратная связь более эффективна, чем обобщенная:

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
|                                     | <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>19. В эффективной обратной связи нет места критике личности получателя или его личного стиля:<br/>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>20. Негативная обратная связь всегда должна следовать как можно скорее (сразу же) за нежелательным действием:<br/>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>Ответы на вопросы теста: 1а; 2б; 3а; 4а; 5а; 6а; 7а; 8а; 9а; 10а; 11а; 12а; 13а; 14а; 15а; 16б; 17а; 18а; 19а; 20а.</p>   |
| <p>Тема 5. Убеждение</p>            | <p><u>Упражнение «Индеец Джо»</u></p> <p>Предоставляется материал для обсуждения.</p> <p>Сущность – убеждение слушателей в правильности вашего решения.</p> <p>Роли: члены команды, принимающей общее решение.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение аргументировано и наглядно убеждать.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Ролевая игра «Апатия»</u></p> <p>Предоставляется кейс.</p> <p>Сущность – убеждение сотрудника на выполнение определенных действий.</p> <p>Роли: сотрудник, которому необходимо выполнить дополнительное задание, сотрудник отвечающий за организацию выполнения этого задания, коллеги.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение убеждать и мотивировать сотрудников, используя психологические ресурсы убеждения.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> |
| <p>Тема 6. Ведение переговоров.</p> | <p><u>Ролевая игра «Контракт».</u></p> <p>Предоставляется общее описание условий контракта.</p>   |



|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
|                                       | <p>Сущность: Провести эффективные переговоры по заключению контракта с другой командой. Выполнить условия заключенного контракта.</p> <p>Роли: Участвуют 2 или 4 команды.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Ролевая игра о сокращении кадров.</u></p> <p>Предоставляется общее описание условий ситуации.</p> <p>Сущность: Провести эффективные переговоры по достижению целей организации и профсоюза.</p> <p>Роли: Представители организации и профсоюза.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение определять свои позиции, согласовывать их между собой, умение их отстаивать в переговорах с другой командой, умение находить взаимовыгодные решения.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p>   |
| <p>Тема 7. Разрешение конфликтов.</p> | <p><u>Упражнения «Я такой», «Нет!», «Самбо»</u></p> <p>Предоставляется информация о способах реагирования в конфликтных ситуациях.</p> <p>Сущность: предъявление претензий и ответы на них различными способами, позволяющими загасить эмоциональную составляющую и перейти к конструктивной стороне проблемы.</p> <p>Роли: конфликтующие пары.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Ролевые игры (дома, на работе, личная жизнь).</u></p> <p>Собираются типовые конфликтные ситуации методом сбора идей</p> <p>Сущность: попытаться провести конфликтные беседы, с целью найти консенсус (решение проблемы без поражения).</p> <p>Роли: конфликтующие пары.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение сохранять эмоциональное равновесие в конфликтных ситуациях и умение искать конструктивный подход.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> |

|   |  |
|---|--|
| <p>Тема 8. Стиль лидерства в команде.</p> | <p><u>Упражнение «Развитие лидерской адаптивности».</u></p> <p>Предоставляются ситуации для анализа.</p> <p>Сущность: выбрать свой вариант действий, затем коллективно выбрать наиболее оптимальный.</p> <p>Роли: Участвуют 2 или 4 команды.</p> <p>Фрагмент компетенции: умение выбирать подходящий стиль лидерства.</p> <p>Контроль: проверка по ключу.</p> <p><u>Упражнение «Башня»/ «Летательный аппарат»</u></p> <p>Предоставляются материалы для изготовления устройства.</p> <p>Сущность: организовать командную работу, найти в ней свою роль, достигнуть общекомандного результата.</p> <p>Роли: члены команды, участвуют 2 или 4 команды.</p> <p>Фрагмент компетенции: создание команды, выявление лидеров и других ролевых позиций членов команды, умение ставить и решать общекомандные задачи.</p> <p>Контроль: по поведенческим индикаторам дается обратная связь участникам.</p> <p><u>Тестовый материал:</u></p> <p>1. Цель устного убеждения – побуждение других людей к совершению определенных действий:</p> <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>2. Наиболее эффективное устное убеждение строится только на логических доводах; в нем исключено обращение к чувствам и эмоциям собеседника и аудитории:</p> <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>3. Залог успешного влияния – знание тактик убеждения:</p> <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> <p>4. Разговор свысока с человеком, которого вы намерены в чем-то убедить, ничего не даст:</p> <p>а) Да<br/>б) Нет<br/>в) Иногда<br/>г) Никогда</p> |
|---|--|

5. В процессе убеждения человека неавторитарного типа следует апеллировать преимущественно к собственному статусу, а не к объективным доводам:

- а) Да
- б) Нет
- в) Иногда
- г) Никогда

6. Не следует заранее продумывать свою стратегию ведения переговоров – этим вы обеспечите себе должную гибкость:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

7. Лучшая защита от нападков на вас в процессе переговоров – это ответные нападки:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

8. Всегда следует стремиться к взаимовыгодному решению:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

9. Не поддавайтесь на провокации оппонента – его нападки и эмоциональные всплески:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

10. Залог успеха интегративных переговоров – открытость, взаимное доверие и гибкость участников:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

11. Любой конфликт губительно воздействует на организацию:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

12. Внимания менеджера заслуживает не всякий конфликт:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

13. Большинство конфликтов возникает из-за недостатка общения:

- а) Да

- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

14. Стратегия приспособления подразумевает некоторую жертву со стороны каждого участника конфликта:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

15. Сотрудничество признано наиболее эффективной стратегией разрешения конфликта:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

16. Чтобы исполнители выполнили поставленные перед ними задачи, лидер прежде всего должен войти к ним в доверие:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

17. Наиболее уместный в той или иной ситуации стиль руководства зависит в большей степени от того, как воспринимают видение (концепцию) лидера его подчиненные:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

18. Когда задачи, поставленные перед исполнителями, прозрачны и структурированы, в лидерстве нет необходимости:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

19. В обязанности лидера входит стремление к тому, чтобы вознаграждения были ценными для исполнителей и соответствовали достигнутому ими успехами:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

20. Когда необходимы безотлагательные действия, подчиненные, скорее всего, поддержат решительные, ориентированные на задание действия лидера:

- а) Да
- б) Нет
- в) Скорее да, чем нет
- г) Скорее нет, чем да

Ответы на вопросы теста:

1а; 2б; 3а; 4а; 5б; 6б; 7б; 8а; 9а; 10а; 11б; 12а; 13а; 14б; 15а; 16а; 17а; 18б;  
19а; 20а.