

КЛЮЧ К ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ

1. Зачем проводить мониторинг результативности персонала (МРП)?

- а) для набора статистики;
- б) для стабилизации микроклимата в коллективе;
- в) для создания объективной основы личного и профессионального развития персонала;
- г) для спокойствия руководства.

2. Результативность работы персонала — это...

- а) количество корпоративных мероприятий;
- б) выполнение плана;
- в) качественное решение поставленных задач;
- г) соблюдение сроков.

3. Влияет ли на результативность характер взаимоотношений в коллективе?

- а) не влияет;
- б) отчасти влияет;
- в) напрямую зависит;
- г) во многом определяет.

4. Для чего сотрудник должен самостоятельно проводить мониторинг личной результативности?

- а) чтобы он мог проверить отношение к нему руководителя;
- б) чтобы он мог продемонстрировать руководителю свои лучшие стороны и возможности;
- в) чтобы заполнить рабочее время;
- г) чтобы он понимал требования к нему и стремился им следовать.

5. Будет ли положительно влиять на результативность инициатива сотрудников?

- а) нет, избыток инициативы мешает работе;
- б) только в случае, если инициатива конструктивна и уместна;
- в) безусловно, инициативность сотрудников способствует достижению результата;
- г) лучше, когда сотрудники четко выполняют порученное им задание, не принося ничего лишнего.

6. Назовите третью стадию конфликтной ситуации:

- а) образование конфликта;
- б) открытое столкновение;
- в) выбор стратегии конфликта;
- г) угасание конфликта.

7. Если один человек не удовлетворяет ожидания другого, то так проявляется:

- а) конфликт правды;
- б) ролевой конфликт;
- в) конфликт интересов;
- г) отсутствие чувства юмора.

8. Первое правило профилактики конфликта правды — это...

- а) не уверен — не говори;
- б) знай, кому и что говорить;
- в) никогда не сдавайся;
- г) продумывай дезинформацию.

9. К какой стратегии управления конфликтной ситуацией относится тезис: «В Багдаде все спокойно! На самом деле конфликта нет!»?

- а) приспособление;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) компромисс.

10. Какая стратегия управления конфликтом полезна для усиления собственной позиции?

- а) компромисс;
- б) конкуренция;
- в) избегание;
- г) приспособление.

11. В задачи ситуационного анализа не входит:

- а) системная работа с информацией;
- б) выстраивание стратегии решения проблемы;
- в) оценка рисков ситуации;
- г) вынесение выговора безответственным сотрудникам.

12. Для того чтобы ситуационный анализ был эффективным, необходимо...

- а) осуществлять мониторинг эмоций;
- б) переговорить с вышестоящими;
- в) плотно пообедать;
- г) пригласить консультанта.

13. В начале ситуационного анализа следует...

- а) активно искать решение проблемной ситуации;
- б) описать проблему так, как представляешь ее себе на данный момент;
- в) наказать виновных в возникновении проблемной ситуации;
- г) прогуляться на свежем воздухе.

14. Каков ключевой вопрос на этапе «Определение проблемы» в технологии «Колесо»?

- а) в чем конкретно проявляется проблема?
- б) что нужно сделать?
- в) что будет, когда у меня этой проблемы не станет?
- г) чему меня может научить этот опыт?

15. Сколько «ступенек» в технологии «Лестница»?

- а) 2;
- б) 4;
- в) 3;
- г) 5.

16. Эго-состояние — это...

- а) поведение человека в данный момент;
- б) мысли человека в данный момент;
- в) совокупность связанных с друг другом действий, чувств и мыслей в данный момент;
- г) чувства человека в данный момент.

- 17. Если руководитель неизменно пребывает в эго-состоянии «контролирующего» Родителя, в каком эго-состоянии будут пребывать подчиненные?**
- а) эго-состоянии Взрослого;
 - б) эго-состоянии «заботливого» Родителя;
 - в) эго-состоянии «творческого» Ребенка;
 - г) эго-состоянии «избегающего» Ребенка.
- 18. Полезно ли проявление эго-состояния «творческого» Ребенка в бизнес-процессе?**
- а) вредно, так как это мешает процессу и дезорганизует его;
 - б) полезно в контексте поиска нестандартных подходов и решений;
 - в) иногда полезно, но часто приводит к непредсказуемым последствиям;
 - г) полезно на корпоративных мероприятиях.
- 19. Какие параллельные трансакции эффективны в бизнес-процессе?**
- а) Взрослый—Взрослый и обратно;
 - б) Ребенок—Ребенок и обратно;
 - в) Родитель—Родитель и обратно;
 - г) Родитель—Ребенок и Ребенок—Родитель.
- 20. Какие «поглаживания» уместно использовать в бизнес-процессе?**
- а) физические прикосновения;
 - б) добрые слова сотрудникам;
 - в) повышение зарплаты;
 - г) вербальные и невербальные, позитивные и негативные.
- 21. Чем определяется качество отношений в организации?**
- а) заработной платой;
 - б) четкими должностными инструкциями;
 - в) корпоративными мероприятиями;
 - г) ценностями.
- 22. Важной составляющей психологической привлекательности НЕ ЯВЛЯЕТСЯ:**
- а) руководящая должность;
 - б) вектор внимания на другого;
 - в) имидж-факт;
 - г) чувство «своего».
- 23. Для создания собственного «мифа» необходимо, среди прочего, представить окружающим:**
- а) кредитную карту;
 - б) рекомендательные письма;
 - в) справки о состоянии здоровья;
 - г) выигрышные факты собственной биографии.
- 24. Основными функциями деловой переписки являются:**
- а) дистанционное воздействие;
 - б) информационный обмен;
 - в) дистанционное воздействие и информационный обмен с адресатом;
 - г) поддержка отношений.

25. В какой части делового письма излагаются предложения адресату?

- а) в первой части;
- б) в третьей части;
- в) в четвертой части;
- г) во второй части.

26. Коммуникативная компетентность — это...

- а) совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного взаимодействия в коллективе;
- б) способность избегать конфликтных ситуаций, грамотно и конструктивно разрешать конфликты;
- в) способность внимательно слушать и слышать партнера, регулируя собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- г) способность аргументировано излагать собственную точку зрения, формулируя контраргументы в защиту своей позиции.

27. Что позволяет предотвращать конфликты, вызванные несовместимостью людей на социальном и духовном уровнях?

- а) грамотное поведение руководителя;
- б) лояльность сотрудников и поддержка ими Кодекса корпоративной этики;
- в) практика соревнований между подразделениями;
- г) практика штрафования.

28. Основным правилом «мозгового штурма» является:

- а) внимательное слушание друг друга;
- б) целенаправленное творчество;
- в) сосредоточенность на проблеме;
- г) фиксация всех идей без критики.

29. Вам кажется, что ваш сотрудник (сотрудница) сегодня довольно плохо выглядит. Вам нужно ему (ей) об этом сказать. Какую транзакцию вы выберете? (На первом месте транзакции — ваше эго-состояние, на втором — сотрудника.)

- а) Взрослый—Ребенок;
- б) Ребенок—Взрослый;
- в) Взрослый—Взрослый;
- г) Родитель—Ребенок.

30. Чтобы убедить человека, нужно...

- а) продемонстрировать ему силу собственных аргументов;
- б) принять его таким, какой он есть;
- в) на время встать на его место;
- г) показать ему его несостоятельность и бессилие.