


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 12.09.2025 12:44:31
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
коммуникологии и психологии
 Е.А. Никитина

«27» июня 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Основы бизнес тренинга

(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология

(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 2025

1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Тема 1. Бизнес-тренинг как технология интерактивного обучения

1. Социально-психологический тренинг – это:
 - а) передача знаний, информации, формулировки, объяснений правил и т.п.;
 - б) область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении;
 - в) область практической психологии, направленная на повышение индивидуальной эффективности людей в разных сферах жизни.
2. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы «Групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем»:
 - а) делает очевидными такие скрытые факторы, как давление партнеров, социальное влияние и конформизм;
 - б) группы выступают в качестве своеобразного «психологического полигона», где можно попробовать вести себя иначе, чем обычно, «примерить» новые модели поведения, при поддержке людей из группы;
 - в) человек избегает непродуктивного замыкания в самом себе со своими трудностями, обнаруживает, что его проблемы не уникальны и для человека это оказывается мощным психотерапевтическим фактором.
3. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы: «Возможность получения обратной связи и поддержки от людей со сходными проблемами»:
 - а) возможность «смотреться» в целую галерею «живых зеркал» (увидеть своё отражение в глазах других людей);
 - б) задача ведущего – не дать напряжению выйти из-под контроля и разрушить продуктивные отношения в группе;
 - в) «сыграть» роль другого человека для лучшего понимания его и себя и для знакомства с новыми эффективными способами поведения, применяемыми кем-то.
4. Определите, какой парадигме тренинга соответствует: «Происходит формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения»:
 - а) тренинг как форма активного обучения, целью которого является прежде всего передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков;
 - б) тренинг как тренировка;
 - в) тренинг как своеобразная форма дрессуры.

5. Определите, по какому критерию выделяются фрагментарный и программированный тренинги:

- а) по составу участников;
- б) по целям и задачам;
- в) по организациям.

6. Определите форму дискуссий, опираясь на характер обсуждаемого материала - «Материалом служит структура и содержание взаимоотношений между участниками группы»:

- а) интеракционные;
- б) тематические;
- в) биографические.

7. Арт-терапия – это:

а) эмпирический метод, связанный с выражением эмоций и иных содержаний психики человека через изобразительную деятельность с целью изменения его состояния и структуры мироощущения;

б) метод, связанный с устранением нежелательных форм поведения и выработку полезных навыков поведения;

в) объединяет теории, которые исследуют связи между языком и мышлением, а также историческое, культурное и социальное влияние на действия человека.

8. Психодрама – это:

а) процесс и результат отображения состояния или же хода процесса или иного объекта наблюдения, его качественных или количественных характеристик;

б) внезапное усмотрение сути проблемной ситуации;

в) терапевтический групповой процесс, в котором используется инструмент драматической импровизации для изучения внутреннего мира человека.

9. На чем основан Метод «Эзален эклектик»?

а) на длительном во времени наблюдении психологического развития и связанных с ним изменений одних параметров у одной группы испытуемых;

б) на использовании невербального поведения и невербальной коммуникации для обеспечения и группового и личностного роста;

в) на результатах исследования, полученных по методикам в различные периоды времени.

10. Определите, к какому виду тренинга относятся однородные и неоднородные группы:

- а) по форме проведения;
- б) по композициям;
- в) по целям и задачам.

11. Парадигма – это _____

1. Тренинг – это _____

2. Гештальттерапия – это _____

3. Соотнесите между собой функции тренинга и их описания, на основе которых они выделены.

- А) диагностическая
- Б) профилактическая
- В) коррекционная

- 1) участники группы имеют возможность подготовиться к ситуациям, отсутствующим в личном опыте, рассмотреть и опробовать эффективные способы поведения в них в условиях минимального риска
- 2) как тренер, так и участники группы имеют возможность определить различные модели поведения и реагирования, личностные качества участников группы, увидеть их сильные и слабые стороны
- 3) акцентируется внимание на слабых сторонах взаимодействия, и предлагаются различные способы для их изменения и формирования эффективных моделей поведения

4. Соотнесите между собой парадигмы тренинга и их характеристики.

- А) тренинг как своеобразная форма дрессуры
- Б) тренинг как тренировка
- В) тренинг как активная форма обучения

- 1) передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков
- 2) манипулятивными приемами при помощи положительного подкрепления формируются нужные паттерны поведения
- 3) формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения

Тема 2. Основные процессы бизнес-тренинга и управление ими

1. Для чего используется термин «групповая динамика»?

- а) для направленности и сосредоточенности психической деятельности на чём-либо определённом;
- б) для обозначения совокупности методических приемов, используемых при изучении социальных установок и межличностных отношений в группе;
- в) для продвижения и разрешения проблем путём сопоставления, столкновения, взаимообогащения предметных позиций участников.

2. Выберите фактор, способствующий групповой сплоченности:

- а) отсутствие единой цели, увлекающей и объединяющей участников, и совместной деятельности, организованной ведущим;

б) наличие другой группы, которая может рассматриваться как соперничающая в каком-то отношении;

в) возникновение в тренинговой группе мелких подгрупп.

3. Выберите причину снижения групповой сплоченности:

а) знакомство (дружба, симпатия) между отдельными членами группы до начала тренинга;

б) присутствие в группе человека, способного противопоставить себя группе, резко отличающегося от большинства участников;

в) квалифицированная работа ведущего, использующего специальные психотехнические приемы и упражнения для усиления сплоченности.

4. На что ориентирует участников принцип «Здесь и теперь»?

а) основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний;

б) все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия;

в) этот принцип ориентирует участников тренинга на то, чтобы предмет их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент.

5. На что ориентирует участников принцип «Активность»?

а) научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть;

б) в группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться»;

в) общение между всеми участниками и ведущими независимо от возраста и социального статуса рекомендуется осуществлять на «ты».

6. Какой элемент входит в понятие групповой динамики?

а) структура группы и проблема лидерства;

б) динамика, как форма проведения;

в) цели развития группы.

7. Какое из высказываний верное?

а) наиболее продуктивными группами являются группы, в составе которых одна женщина, а все остальные мужчины, или наоборот, один мужчина в окружении женщин;

б) главным недостатком является недостаточная почва споров, приводящая к отсутствию противоречий и конструктивных конфликтов;

в) гетерогенность выступает условием продуктивности, особенно по возрастному показателю, нежелательно объединять в одной группе людей старше 50 лет и младше 18.

8. Зависимое поведение – это:

а) то устойчивое поведение личности, отклоняющееся от общепринятых, наиболее распространённых и устоявшихся общепринятых норм;

б) преобладающая ориентация субъекта на ситуативно значимые объекты воспринимаемого окружения в отличие от ориентации на принятую цель деятельности;

в) одна из форм деструктивного поведения, которая выражается в стремлении к уходу от реальности путем изменения своего психического состояния посредством приема химических веществ или постоянной фиксации внимания на определенных предметах или активностях, что сопровождается развитием интенсивных эмоций.

9. Саморегуляция – это:

а) система определенных действий, направленных на управление своей психикой;

б) проявление силы характера, которое помогает подавлять излишние эмоции, изживать комплексы и контролировать чувства;

в) изучение личностью собственных психических и физических особенностей, осмысление самого себя.

10. Стагнация – это:

а) чувство самотождественности, собственной истинности, полноценности, сопричастности миру и другим людям;

б) застой личностного роста человека, неспособного или неготового преодолевать жизненные трудности, менять свое отношение к жизни и ставить перед собой новые цели для достижения;

в) стойкое активное отрицательное чувство субъекта, направленное на явления, противоречащие его потребностям, убеждениям или ценностям.

11. Групповая динамика – это

12. Групповая сплоченность – это

13. Элементы групповой динамики – это

14. Соотнесите между собой стадии изменения поведения участника тренинга и основные процессы изменения:

А) осознание	1) поведенческие
Б) действие	2) когнитивные
В) переоценка	3) мотивационные
Г) подготовка	4) аффективные

15/Укажите правильную последовательность стадий изменения поведения участника тренинга: а) действие, б) переоценка, в) осознание, г) подготовка:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Тема 3. Проектирование бизнес-тренингов и оценка их эффективности

1. Организационно-подготовительный этап заключается в:

- а) реализации целей и задач тренинга;
 - б) подготовке помещения и оборудования для тренинга;
 - в) обсуждение ритуалов проведения.
2. Ориентировочные основы тренинга - это:
- а) это материал, который предъявляется тренером в лекциях и инструкциях;
 - б) это порядок действий во время проведения тренинга;
3. Методика проведения тренингового занятия включает в себя:
- а) вступление, описание ситуаций общения;
 - б) моделирование в виде игры или упражнения;
 - в) создаются установки на анализ участниками собственного поведения;
 - г) осуществляется обратная связь в виде подведения итогов, резюмирования;
 - д) все вышеперечисленные ответы правильны.
4. Вызов – помогает:
- а) человеку расширить свои границы мышления;
 - б) сбить человека с мысли;
 - в) сузить границы мышления.
5. Стили руководства группой:
- а) авторитарный, демократический, попустительский;
 - б) демократический, попустительский;
 - в) нет правильного ответа.
6. 2 этап организации тренингового занятия – это:
- а) организационно-подготовительный;
 - б) вводно-ознакомительный;
 - в) основной или диагностический.
7. В тренинге нужны:
- а) комната, защищенная от шума;
 - б) флип-чарт или доска;
 - в) фломастеры, чтобы писать на доске;
 - г) брошюра с раздаточными материалами;
 - д) все вышеперечисленное.
8. Чего нельзя делать при проведении тренинга:
- а) оставлять без внимания просьбы группы;
 - б) не забывать о чувстве юмора;
 - в) постараться уйти от тяжеловесной и серьезной обстановки;
 - г) признаться группе в том, что что-то пошло не по плану.
9. Окончание тренинга заключается в:
- а) групповом обсуждении проделанной работы;
 - б) анализе и групповом обсуждении проделанной работы;
 - в) анализе.
10. Выберите одну из правильных рекомендаций по проведению тренинга:
- а) следует относиться благосклонно к индивидуальным различиям между участниками;
 - б) быть готовым к тому, что отдельные участники занятия будут молчать и даже покинут аудиторию;
 - в) оказать помощь участникам, не справившимся со своими эмоциями;

г) приостановить работу, но не вносить изменений в заранее составленную программу.

11. В рамках основного (диагностического) этапа тренинга реализуются

12. Главное в логистике тренинга – его _____

13. Роль аналитика ведущего тренинговой группы заключается в _____

14. Соотнесите между собой различные классификации ролей ведущего тренинговой группы и их авторов.

А) И. Ялом

Б) Т. Высокинська-Гонсер

В) С. Кратохвил

технический эксперт, инициатор,

дидактик, опекун, товарищ,

поверенный

активный руководитель, аналитик,

комментатор, посредник, член группы

3) технический эксперт, эталонный

участник

15. Укажите правильную последовательность этапов проведения тренинга:

а) этап – основной или диагностический; б) организационно-подготовительный; в) вводно-ознакомительный.

1 _____ 2 _____ 3 _____

Тема 4. Техники, способствующие эффективному решению различных задач в бизнес-тренинге

1. Какие действия человек совершает при ассертивном поведении:

а) проявляет агрессию;

б) пытается выглядеть более уверенно;

в) ведет себя как человек самодостаточный.

2. Человек с типом поведения «Миротворец»:

а) спокойный, умеет контролировать свои эмоции;

б) с заниженной самооценкой, таких людей, как правило, не уважают;

в) равнодушен ко всему вокруг.

3. Правило ассертивности:

а) расставлять приоритеты;

б) не ошибаться;

в) всё время соглашаться.

4. Люди, проявляющие оптимальную модель поведения в конфликте:

а) открытые, очень самокритичные;

б) эмоционально отключающиеся от реальности;

в) проявляющие психологическую гибкость.

5. Техника, способствующая снижению эмоционального напряжения:

а) переход на «личности»;

б) резкое убыстрение темпа речи;

в) обращение к фактам.

6. Манера извиняться человека, имеющего тип поведения «Отстраненный»:

а) извиняться не умеет, смотрит на окружающих и не понимает, что происходит;

б) глаза всегда опускает, сделает всё, чтобы его простили;

в) пытается обвинить пострадавшего.

7. Менее уважительной формулировкой для вербализации чувств является:

а) Вы возмущены, я возмущен;

б) Вы огорчены, я огорчен;

в) Вам обидно, мне обидно.

8. Вербальная характеристика ассертивного поведения:

а) равнодушие;

б) открытость;

в) беспокойство.

9. Какую функцию выполняет агрессивное поведение:

а) способствует привлечению внимания;

б) соответствует стремлению усугубить ситуацию;

в) соответствует стремлению защитить себя.

10. Противостоять манипулятору помогает техника:

а) «Обозначение границ»;

б) «Заезженная пластинка»;

в) «Перманентный отказ».

11. Конфликтогенами называют _____

12. Ассертивность – это _____

13. Техника «Обозначение границ» - это _____

14. Соотнесите более уважительные и менее уважительные формулировки для вербализации чувств.

А) более уважительные формулировки для вербализации чувств

1) Вы возмущены, я возмущен

2) Вы удивлены, я удивлен

3) Вы в депрессии, я в депрессии

Б) менее уважительные формулировки для вербализации чувств

Вас беспокоит, меня беспокоит

5) Вам неуютно, мне неуютно

6) Вы не понимаете, я не понимаю

15. Укажите правильную последовательность реализации схемы Я-высказывания:

а) наша реакция; б) событие; в) предпочитаемый исход.

1 _____ 2 _____ 3 _____

Тема 5. Мини-лекции и презентации как методы интерактивного обучения в бизнес-тренинге

1. Время мини-лекции, применяемой на бизнес-тренинге, чаще всего составляет:

а) 5-10 мин.;

б) 15-20 мин.;

в) 20-30 мин.

2. К типам презентации НЕ относится:

а) организационная;

б) информационная;

в) воодушевляющая.

3. Вызывать любопытство аудитории должна презентация:

а) убеждающая;

б) ориентированная на изменение организационного поведения;

в) информационная.

4. Если тренер ссылается на авторитеты, необходимо:

а) априорно опираться на свой собственный авторитет;

б) ссылаться на авторитеты, вызывающие предубеждения аудитории, для создания дискуссии;

в) быть точным, ссылаясь на источники.

5. Коммуникативный барьер - это:

а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий;

б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению;

в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.

6. Нереплексивное слушание в тренинге – это:

а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться;

б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей;

в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

7. Перефразирование – это:

а) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями;

б) стремление показать собеседнику, что понимаем его чувства;

в) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.

8. Диалогичность – это:

а) открытость сознания и поведения человека окружающей реальности;

б) качество образовательной системы, характеризующие ее способы создавать варианты программ;

в) способность собеседника выдвигать альтернативные точки зрения.

9. Убедительность – это:

а) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе;

б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре;

в) свойства человека, характеризующие содержание, качество и динамику его эмоций и чувств.

10. Выяснение - это:

а) рассуждение, посылки которого содержат информацию, достаточную для вывода из нее описания объясняемого явления;

б) переход от более широкого понятия к более узкому;

в) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями.

11. Отражение чувств – это:

а) словесное обозначение вербально или невербально выраженных собеседником эмоций с целью фасилитации их выражения и осмысления их значения;

б) психическое отражение в форме переживания жизненного смысла явлений и ситуаций; в) отражение всех психологической и физиологической деятельности человека.

12. Семантический барьер непонимания - это:

а) когда говорят на иностранном языке; используют много иностранных слов или специальную терминологию;

б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре;

в) когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой».

13. Умение слушать – это:

а) необходимое условие, правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации;

б) способность объекта реагировать определенным образом на определенное малое воздействие, а также количественная характеристика этой способности;

в) способность найти общий язык с другим человеком, и талант находить нужные слова в различных ситуациях.

14. Способность вызвать расположение и симпатию к себе со стороны партнера по взаимодействию – это:

а) рефлексия;

б) аттракция;

в) эмпатия;

г) идентификация.

15. Апелляция к публике является ... аргументом:

а) эмоциональным;

б) сильным;

в) рациональным;

г) достаточным.

Тема 6. Управляемые дискуссии в бизнес-тренинге

1. По мнению психолога П.Мицича, человек, который часто выходит за

соответствующие рамки беседы, ведет себя нетерпеливо, несдержанно, возбужденно, наводя собеседников на то, чтобы они не согласились с его тезисами и утверждениями, - это:

- а) «сноб»;
- б) нигилист»;
- в) всезнайка»;
- г) «болтун».

2) Эффективным воздействием на «всезнайку» со стороны руководителя, ведущего дискуссии, будет:

- а) посадить его рядом с ведущим беседу или любой авторитетной личностью;
- б) стимулировать его высказываться как можно более активно;
- в) посадить его в «мертвый угол»; г) решения по возможности формулировать его словами.

3. Постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, с целью вызвать к ней интерес собеседника – это метод начала беседы, который называется:

- а) метод стимулирования воображения;
- б) метод снятия напряжения;
- в) метод зацепки;
- г) метод прямого подхода.

4. Чтобы шансы на успешный исход деловой встречи возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации:

- а) попытайтесь задать вопрос такой, чтобы он был большим и смог заинтересовать участников беседы;
- б) употребляйте слова с двойным значением, но нечасто, ведь вы можете запутать участников;
- в) попытайтесь кратко изложить свои мысли.

5. Для достижения аргументации важно:

- а) просто перечислить аргументы;
- б) оперировать ясными и точными понятиями;
- в) в аргументации должны присутствовать сложные понятия.

6. Если на доводы последовали возражения оппонентов, то:

- а) оставайтесь при своём мнении, будьте уверены в своих доводах;
- б) не задайте вопросы;
- в) выслушайте сразу несколько возражений.

7. Цель может быть поставлена как проблема, тогда ответственность решения проблемы лежит:

- а) на обоих собеседниках;
- б) на одном человеке (он будет ответственен лишь за выполнение задания, а будет ли тем самым решена проблема – это его может и не волновать);
- в) ответственность за решение проблемы разделяют двое, хотя способ решения задан лишь одним человеком.

8. При использовании метода зацепки собеседник:

- а) устанавливает телесный контакт;

- б) задает определенный ряд вопросов, цель которых пробудить интерес к беседе;
- в) задает необычный вопрос, сравнивает, кратко излагает проблему.
9. Для лучшего понимания позиции собеседника необходимо использовать больше:
- а) закрытых вопросов;
 - б) открытых вопросов;
 - в) риторических вопросов;
 - г) переломных вопросов.
10. Сократовский метод ведения диалога – это:
- а) ссылка на авторитеты и приведение цитат;
 - б) условное согласие с мнением оппонента;
 - в) поиск частичного сходства и согласия собеседников по отдельным вопросам к достижению полного согласия;
 - г) переформулирование слов оппонента.
11. Демонстрация серьезности, использование в процессе обсуждения слов: «разумно», «реалистично», «выгодно», «эффективно» направлено на стимулирование у собеседника позиции внутреннего:
- а) «Родителя»;
 - б) «Взрослого»;
 - в) «Ребенка».
12. Решение проблемы в процессе проведения совещания, при котором сначала предлагаются любые решения, а затем отбираются лучшие – это использование метода:
- а) групповой дискуссии;
 - б) мозгового штурма;
 - в) интеллект-карты;
 - г) софт-анализа.
13. Самоанализ итогов и хода встречи позволяет:
- а) осознать допущенные просчёты;
 - б) повысить интеллект;
 - в) наладить деловые контакты.
14. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям:
- а) обсуждения;
 - б) групповой динамики;
 - в) переговорного процесса.
15. Предложенная схема: тезис, гипотеза – развитие тезиса – выводы, предложения – характерна для:
- а) дедуктивного типа рассуждения;
 - б) индуктивного типа рассуждения;
 - в) восходящей аргументации; г) нисходящей аргументации.

Тема 7. Игровые технологии в бизнес-тренинге

1. К функциям ролевой игры НЕ относится:
 - а) информирование участников по теме тренинга;
 - б) изменение установок участников, их организационного поведения и действий;
 - в) отработка техник, технологий и навыков.
2. Игра, предполагающая отработку конкретных техник, технологий, навыков – это игра:
 - а) демонстрация;
 - б) рефлексия;
 - в) тренировка.
3. К преимуществам ролевой игры относится:
 - а) необходимость достаточного пространства;
 - б) компетентность тренера;
 - в) возможность участия для каждого.
4. Правильным действием тренера, если игра развивается не так, как было задумано, будет:
 - а) объявить, что игра не удалась, и участники сыграли не так;
 - б) провести повторную игру;
 - в) отказаться от игрового метода ведения занятий.
5. «Снятие» с себя роли участникам тренинга по окончании игры («Я теперь не... (вымышленное имя), а... (свое имя)») - это:
 - а) игровой прием;
 - б) метод ведения тренинга;
 - в) форма тренинговой работы.
6. После того как ролевая игра закончена, еще один участник пытается повторить все действия предыдущего, а тот смотрит на происходящее со стороны – это техника:
 - а) дублирования;
 - б) отражения;
 - в) обращения ролей.
7. Расположите этапы разработки ролевой игры в правильной последовательности:
 - а) обеспечение условий для проведения ролевой игры;
 - б) разработка ролей и разыгрываемой ситуации;
 - в) выбор типа и формата ролевой игры;
 - г) определение задач, которые должны быть решены с помощью этого метода обучения;
 - д) разработка детального сценария ее проведения.
8. Вопрос «Могут ли участники справиться с поставленными требованиями?» относится к этапу разработки ролевой игры:
 - а) постановка задач;
 - б) определение ролей и ситуации ролевой игры;
 - в) выбор типа и формата ролевой игры.
9. Вопрос «Как будут представлены задачи и процесс ролевой игры?» относится к этапу разработки ролевой игры:
 - а) постановка задач;
 - б) определение ролей и ситуации ролевой игры;

в) разработка сценария.

10. Роли в игре, такие как «менеджер» - «сотрудник», заданы через:

а) техники, навыки, способности;

б) социальные ожидания;

в) функции.

11. Этап цикла Колба, когда участникам тренинга необходимо получить опыт для последующего анализа или вспомнить имеющийся у них опыт:

а) первый;

б) второй;

в) третий.

12. Игра «4 ситуации» применяется в тренинге:

а) продаж;

б) управленческих навыков;

в) по стресс-менеджменту.

13. Упражнение, в котором ведущий называет число, равное или меньшее количеству участников, необходимо одновременно встать числу людей, названному ведущим, при этом нельзя переговариваться, направлено на все за исключением:

а) командное взаимодействие;

б) выявление лидерства;

в) развитие эмпатийности;

г) выявление инициативных, ответственных участников.

14. Упражнение «Испорченный телефон» направлено в первую очередь на развитие:

а) креативности;

б) умения слушать;

в) командного взаимодействия;

г) сензитивности в общении.

15. Деловые имитационные игры, такие как: «Катастрофа на воздушном шаре», «Кораблекрушение», «ЧП на Луне» направлены на все нижеперечисленное за исключением:

а) командное взаимодействие;

б) принятие групповых решений;

в) развитие лидерских качеств;

г) решение личных проблем в общении.

Тема 8. Метод кейсов (case study) как интерактивная технология обучения

1. Интерактивная технология обучения, построенная на анализе реальных или придуманных тренером бизнес-ситуаций – это:

а) метод кейсов;

б) метод ролевой игры;

в) шерринг.

2. Является ли ситуационной задачей задание, когда участникам тренинга

дается три варианта заполнения отчетных документов, и все обсуждают, насколько правильно они составлены, есть ли ошибки и как их исправить?

- а) да;
- б) отчасти;
- в) нет.

3. Определите тип кейса, в котором дается информация, которая знакомит с ключевыми характеристиками ситуации и дает возможность различной трактовки в соответствии с представлениями участников тренинга:

- а) кейсы по отработке стандартов действий в определенных ситуациях;
- б) кейсы, направленные на тренировку навыков и техник выделения приоритетов и структурирования информации;
- в) кейсы, направленные на осмысление участниками групп понятий, формирование определенных представлений.

4. «Баскет-метод» относится к кейсам:

- а) направленным на тренировку навыков и техник выделения приоритетов и структурирования информации;
- б) направленным на осмысление участниками групп понятий, формирование определенных представлений;
- в) направленным на отработку стандартов действий в определенных ситуациях.

5. Пазл-кейс - это:

- а) ситуационная задача, упрощенный кейс;
- б) совместное создание кейса с участниками непосредственно в ходе тренинга;
- в) задание, связанное со сбором, систематизацией и анализом информации.

6. Расположите этапы разработки кейса в правильной последовательности:

- а) описание кейса; б) формирование идеи кейса; в) постановка образовательной задачи; г) подготовка обобщения; д) проектирование обсуждения кейса.

7. Трехступенчатый процесс работы над кейсом (предписание, набросок, редактирование) предлагает:

- а) М. Норфи;
- б) Дж. Эрскин;
- в) М. Мюнтер.

8. Предписание как этап работы над кейсом предполагает:

- а) разработку идеи кейса;
- б) краткое описание кейса;
- в) постановка цели и задач кейса.

9. Линдерс и Эрскин выделяют в процессе написания кейса:

- а) три этапа;
- б) четыре этапа;
- в) пять этапов.

10. Выделение у найденных участниками тренинга способов решения проблемы сильных и слабых сторон, угроз и возможностей – это:

- а) софт-анализ;

б) swot-анализ;

в) стена.

11. «Фиш-бон» - это:

а) ролевая игра;

б) вид ситуационной задачи;

в) техника решения проблем.

12. Использование модерации при работе с кейсами имеет цель:

а) научить участников работать в одной команде и быстро принимать решения в условиях ограниченной информации и недостатка времени;

б) сделать ситуацию работы с кейсом приближенной к реальности;

в) сделать взаимодействие в группе более напряженным с целью порождения новых идей.

13. Проблема, содержащаяся в кейсе, должна быть:

а) простой;

б) иметь скрытый характер;

в) иметь открытый характер.

14. Информация об общем состоянии дел в компании, ее слабых и сильных сторонах; дилерах и партнерах; управленческой стратегии; организационных отношениях и т.д. – включается в такой структурный элемент кейса, как:

а) введение;

б) проблема;

в) материалы для решения.

15. Соотнесите связующие слова и логические связи, используемые при написании кейсов:

а) к тому же

1. изменение предыдущей идеи

б) вследствие

2. объяснение предыдущей идеи

в) однако

3. дополнение к предыдущей идее

Тема 9. Содержание программ бизнес-тренингов различной направленности

1. К бизнес-тренингам не относится:

а) коммуникативный тренинг;

б) тренинг эффективного принятия решений;

в) тренинг личностного роста.

2. Модель Б. Такмена используется для:

а) оценки стадий развития группы;

б) развития навыков индивидуальной и групповой рефлексии;

в) выявления «проблемных узлов».

3. Задача, не рассматриваемая С.Л. Боднер как основная на тренинге командообразования:

а) развитие системы коммуникации среди участников команды;

б) создание позитивного социального окружения;

в) формирование стратегии развития организации.

4. Подход к формированию команды «Строительные блоки эффективной командной работы» предложил:
- а) Б. Такмен;
 - б) Д. Майерс;
 - в) М. Вудкок.
5. Изменение индивидуальных психологических особенностей участников группы:
- а) является одной из основных задач тренинга командообразования;
 - б) является частной задачей тренинга командообразования;
 - в) не является задачей тренинга командообразования.
6. Пять факторов, обуславливающих потребность организации в лидерстве, были выделены:
- а) Кацем и Канном;
 - б) Майерсом;
 - в) Чикером.
7. В качестве общей цели тренинга эффективного лидерства выступает:
- а) активизация лидерского потенциала как совокупности умений самоуправления и управления другими людьми;
 - б) знакомство с различными методами оценки лидерских позиций и умений;
 - в) определение потенциальных лидеров (резерва) для последующего выдвижения на позиции формальных лидеров-руководителей.
8. Оптимальное число участников тренинга эффективного лидерства:
- а) не более 10-12 человек;
 - б) 12-16 человек;
 - в) 15-25 человек.
9. Подход к разработке программы тренинга продаж, основанный на идее коммуникативной компетентности продавца как определяющей успешность продаж:
- а) процессный;
 - б) социально-психологический;
 - в) рассматривающий продажу как процесс консультирования.
10. Продавец-ориентированный подход при реализации тренинга продаж используется в рамках:
- а) процессного подхода;
 - б) программ, рассматривающих продажу как переговорный процесс;
 - в) программ, рассматривающих продажу как презентацию продукта.
11. Расположите этапы продажи в правильной последовательности:
- а) презентация, б) интервью; в) работа с возражениями; г) контакт.
1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____
12. Шесть групп сопротивлений клиента в процессе продажи выделил:
- а) Такмен;
 - б) Шнаппауф;
 - в) Вудкок.
13. Психологическим аспектом продажи товара является:

- а) потребительские характеристики товара;
- б) сопровождение товара;
- в) цена товара.

14. «Техника шести вопросов» направлена на повышение результативности деятельности продавца на этапе:

- а) подготовки к встрече с клиентом;
- б) прояснения запроса;
- в) презентации товара;
- г) завершения сделки.

15. Негативное высказывание покупателя «Скидки смешные просто!» является:

- а) сопротивлением;
- б) возражением;
- в) критикой.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «**отлично**») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «**хорошо**») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «**удовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется

при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

1.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (Кейс-задачи)

Тема 1. Бизнес-тренинг как технология интерактивного обучения

Кейс-задача 1. Назовите методы психологической работы, описанные ниже:

А) Участникам тренинга предлагается подобрать как можно больше вариантов поведения в предложенной конфликтной ситуации. Сначала записываются все предложенные варианты, а затем проводится групповой анализ их конструктивности и эффективности.

Б) «Сядьте удобно. Спина прямая. Сделайте несколько глубоких вдохов. Расслабьтесь. Забудьте на время о заботах. Можно для полного расслабления подышать... Откиньте все мысли... Послушайте свое тело.

Выскажите свое намерение: что вас беспокоит? Какой конфликт Вы хотите разрешить? Представьте себе комнату и мысленно поставьте в этой комнате два стула. Представьте человека, с которым у вас ссора. Вот он садится перед вами на стул. Смотрите ему в глаза. Если это уместно, можете взять его за руку. Выскажите все, о чем хотели сказать, и прежде всего то, о чем вы этому человеку не могли сказать лично.

Теперь дайте слово партнеру, пусть он отреагирует на сказанное и поведает о том, что его волнует. Выслушайте до конца, не перебивая...» (метод представлен не полностью)

В) Группе предлагается описание конкретной конфликтной ситуации. Затем группа делится на команды по несколько человек, каждая из которых выбирает своего руководителя (лидера) из участников, имеющих организаторские способности. Все члены команды рассматривают «производственную ситуацию», готовят ответ, лидер устанавливает очередность выступлений членов команды. Ситуацией управляет преподаватель (ведущий). Для окончательной оценки правильности ответа избирается комиссия по трудовым спорам (3-5 чел.), возглавляемая председателем, выбранным из ее членов.

Г) «Разбейтесь на пары. Сейчас вы будете по очереди выполнять роль ведущего и ведомого. Ведущий взаимодействует с партнером на некотором расстоянии от него, не дотрагиваясь до его тела, но как бы прикасаясь к его «ауре». Ведомый, стоя на месте с закрытыми глазами, реагирует на эти

«прикосновения» произвольно, так, как «просит его тело»: мускулатура напрягается или расслабляется, дыхание становится свободным, глубоким или сдавленным, поверхностным и т. д. Задача ведущего – попытаться выявить то расстояние, на котором удастся воздействовать на партнера, вызывая его произвольные реакции, а также характер прикосновений, порождающий те или иные реакции. Задача ведомого – отследить, чувствует ли он дистантные «прикосновения», выполняемые ведущим, и понаблюдать за собственными ощущениями в процессе выполнения упражнения».

Определите цели и задачи, которые решаются в процессе использования данных методов?

Тема 2. Основные процессы бизнес-тренинга и управление ими

Кейс-задача 2. Определите стадию развития тренинговой группы, на которой возможно использование данного упражнения. Обоснуйте свою точку зрения. Наличие каких условий в группе делает использование этого упражнения эффективным.

Упражнение «Отверженный»: «У каждого из нас, наверное, есть черты характера, привычки, мешающие нам в жизни, которые мы хотели бы изменить. Один из участников сейчас выйдет из комнаты на некоторое время. Все остальные члены группы должны будут сформулировать 5-7 причин, по которым данного человека можно (или нужно) «отвергнуть». Например, часто бывает груб с окружающими, слишком заносчив, крайне необщителен, очень обидчив и т. д. Выбирается «секретарь», основная задача которого – записать все причины, перечисленные членами группы, на отдельный лист. Причем в список причин включаются только те, которые приняты большинством голосов. Выходивший участник после составления списка причин, по которым его можно «отвергнуть», приглашается ведущим. Он должен сначала сам назвать возможные причины «отвержения», которые, по его мнению, могла написать группа. После этого ему вручается список, который составила группа. Участник может задать любой вопрос, если есть такая необходимость.

Тема 3. Проектирование бизнес-тренингов и оценка их эффективности

Кейс-задача 3. Конфликтолог включил в тренинг поведения в конфликте следующие психологические упражнения. Определите цели и задачи, для решения которых они могут быть использованы.

А) Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.

- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.

- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.

Б) Упражнение выполняется в парах. Партнеры договариваются о том, какую конфликтную ситуацию они будут разыгрывать в течении 5-7 минут. Каждый участник тренинговой группы выбирает нежелательное личное поведение в конфликте или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается. Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. К примеру, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

В) Участники тренинга образуют круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить.

Тема 4. Техники, способствующие эффективному решению различных задач в бизнес-тренинге

Кейс-задача 4. Проанализируйте психологические (субъективные) факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Определите причины и предмет конфликта. Если бы участницы этой конфликтной ситуации пришли на тренинг, какие задачи в работе с ними мог бы поставить конфликтолог?

Недавно в строительную фирму пришел новый человек. Это женщина с высшим образованием по специальности «инженер-строитель». Она была приглашена на место ушедшей на пенсию работницы. В ее обязанности входит расчет строительных объемов. Ее рабочим местом была контора фирмы, находящаяся на территории базы. В конторе помимо ее кабинета располагаются кабинеты бухгалтеров, секретаря, начальника базы и директора. С самого первого дня пребывания новой работницы на рабочем месте можно было наблюдать, назревающий конфликт между ней и главным бухгалтером. Возникла некая психологическая борьба между двумя женщинами. Описывая обе личности можно сказать, что они обе хороши собой, у них есть вкус, и они хорошо одеваются, имеют высшее образование. Поначалу это был конфликт межличностный, но вскоре он трансформировался в конфликт между личностью и группой. Личность - это новая работница, а группа - это бухгалтерия, состоящая из двух человек. Все началось с того, что новой работнице не понравилось, что к ней обращались не по имени отчеству, как это по идее принято в организациях, а по имени. Работница была не из робких, и она указала главному бухгалтеру на то, что в

организациях принято все же обращаться друг к другу официально. Новая работница быстро наладила неплохие отношения с остальными конторскими. Противоположную сторону это задело. При каждом удобном случае стороны пытались «ужалить» друг друга какими-либо замечаниями или легкими усмешками в противоположный адрес. Видно вскоре новая работница решила применить тактику состоятельной дамы, она частенько стала менять наряды, в которых приходила на работу. Конфликт нарастал. На одной из корпоративных вечеринок страсти накалились. Главный бухгалтер вела себя вызывающе, «цепляясь» к словам и поступкам новой работницы. Ей даже не понравился салат, приготовленный новенькой. Одному из работников, мужчине, все это не понравилось, и он высказал главбуху все, что о ней думал в очень грубой форме. Она обиделась, гордо встала и ушла. Легкие конфликтные ситуации продолжают между ними и по сей день.

Тема 5. Мини-лекции и презентации как методы интерактивного обучения в бизнес-тренинге

Кейс-задача 5. Задание выполняется в парах. Задание обучающимся:

А) Опишите подробно (письменно) какой-либо реальный межличностный конфликт, имевший место в вашей жизни или тот, который вы наблюдали со стороны. Передайте ваше описание партнеру.

Б) Проанализируйте психологические (субъективные) факторы возникновения и развития конфликта (очевидные и возможные): мотивацию сторон, особенности восприятия конфликтной ситуации сторонами, стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Определите причины и предмет конфликта.

Тема 6. Управляемые дискуссии в бизнес-тренинге

Кейс-задача 6. Опишите психологические упражнения, которые будут способствовать решению задач участниками тренинговой группы, которые они сформулировали следующим образом:

А) «Когда со мною кто-то не соглашается, я начинаю злиться и реагирую импульсивно и раздраженно...»;

Б) «Мне не нравится, что я выполняю слишком много работы по дому, но мне неловко попросить своего мужа, чтобы он взял на себя часть обязанностей...»;

В) «Когда начальник начинает кричать на меня, я впадаю в ступор и ничего не могу сказать...»;

Г) «Я много раз говорила своему сыну, чтобы он мыл за собой посуду, но он по-прежнему не делает этого...».

Тема 7. Игровые технологии в бизнес-тренинге

Кейс-задача 7. Модифицируйте представленное ниже упражнение в соответствии с поставленными задачами и условиями тренинговой работы:

- 1) упражнение должно максимально задействовать ресурсы всей группы;
- 2) на упражнение необходимо потратить минимум времени;
- 3) упражнение должно способствовать формированию навыков уверенного поведения.

Упражнение. «Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации:

- Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.
- Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.
- Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.
- Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы».

Тема 8. Метод кейсов (case study) как интерактивная технология обучения

Кейс-задача 8. Конфликтолог, который разрабатывает тренинг поведения в конфликте, ставит следующие цели и задачи тренинговой работы.

Цель тренинга - предоставление возможности участникам тренинга получить опыт конструктивного решения конфликтных ситуаций.

Задачи тренинга:

- обучение методам нахождения решений в конфликтных ситуациях;
- помочь участникам научиться непредвзято оценивать конфликтную ситуацию;
- помочь участникам скорректировать свое поведение в сторону снижения его конфликтности (снять конфликтность в личностно-эмоциональной сфере).

Опишите упражнения, которые можно использовать для решения данных целей и задач.

Тема 9. Содержание программ бизнес-тренингов различной направленности

Кейс-задача 9. Прочитайте описание внутриличностного конфликта. Определите тип конфликта и психологические упражнения, которые можно использовать при работе с конфликтом данного типа.

«Мужчина хочет бросить курить. Он понимает, что курение вредит его здоровью. Врачи рекомендуют прекратить курить из-за начавшихся проблем с сердцем. Однако каждый день он говорит себе: «Брошу завтра или с

понедельника, я смогу бросить в любой момент, когда захочу», и в итоге все продолжается по-старому».

Шкала оценивания: 5 – балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

5 решения

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

5 баллов выставляется обучающемуся, если задача решена и правильно демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют

место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема 1. Бизнес-тренинг как технология интерактивного обучения

1. Тренинговые методики в теоретическом аспекте ближе всего к идеям:

- 1) гуманистической психологии;
- 2) психоанализа;
- 3) экзистенциальной психологии;
- 4) бихевиорального подхода.

2. Социально-психологический тренинг – это:

а) передача знаний, информации, формулировки, объяснений правил и т.п.;

б) область практической психологии, ориентированная на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении;

в) область практической психологии, направленная на повышение индивидуальной эффективности людей в разных сферах жизни.

3. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы «Групповой опыт противодействует отчуждению, помогает решению межличностных проблем»:

а) делает очевидными такие скрытые факторы, как давление партнеров, социальное влияние и конформизм;

б) группы выступают в качестве своеобразного «психологического полигона», где можно попробовать вести себя иначе, чем обычно, «примерить» новые модели поведения, при поддержке людей из группы;

в) человек избегает непродуктивного замыкания в самом себе со своими трудностями, обнаруживает, что его проблемы не уникальны и для человека это оказывается мощным психотерапевтическим фактором.

4. Определите сущность преимущества групповой формы психологической работы: «Возможность получения обратной связи и поддержки от людей со сходными проблемами»:

а) возможность «смотреться» в целую галерею «живых зеркал» (увидеть своё отражение в глазах других людей);

б) задача ведущего – не дать напряжению выйти из-под контроля и разрушить продуктивные отношения в группе;

в) «сыграть» роль другого человека для лучшего понимания его и себя и для знакомства с новыми эффективными способами поведения, применяемыми кем-то.

5. Определите, какой парадигме тренинга соответствует: «Происходит формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения»:

а) тренинг как форма активного обучения, целью которого является прежде всего передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков;

б) тренинг как тренировка;

в) тренинг как своеобразная форма дрессуры.

6. Определите, по какому критерию выделяются фрагментарный и программированный тренинги:

а) по составу участников;

б) по целям и задачам;

в) по организациям.

7. Определите форму дискуссий, опираясь на характер обсуждаемого материала - «Материалом служит структура и содержание взаимоотношений между участниками группы»:

а) интеракционные;

б) тематические;

в) биографические.

8. Арт-терапия – это:

а) эмпирический метод, связанный с выражением эмоций и иных содержаний психики человека через изобразительную деятельность с целью изменения его состояния и структуры мироощущения;

б) метод, связанный с устранением нежелательных форм поведения и выработку полезных навыков поведения;

в) объединяет теории, которые исследуют связи между языком и мышлением, а также историческое, культурное и социальное влияние на действия человека.

9. Психодрама – это:

а) процесс и результат отображения состояния или же хода процесса или иного объекта наблюдения, его качественных или количественных характеристик;

б) внезапное усмотрение сути проблемной ситуации;

в) терапевтический групповой процесс, в котором используется инструмент драматической импровизации для изучения внутреннего мира человека.

10. На чем основан Метод «Эзален эклектик»?

а) на длительном во времени наблюдении психологического развития и связанных с ним изменений одних параметров у одной группы испытуемых;

б) на использовании невербального поведения и невербальной коммуникации для обеспечения и группового и личностного роста;

в) на результатах исследования, полученных по методикам в различные периоды времени.

11. Определите, к какому виду тренинга относятся однородные и неоднородные группы:

а) по форме проведения;

б) по композициям;

в) по целям и задачам.

12. Парадигма – это _____

13. Тренинг – это _____

14. Гештальттерапия – это _____

15. Соотнесите между собой функции тренинга и их описания, на основе которых они выделены.

А) диагностическая

Б) профилактическая

В) коррекционная

- 1) участники группы имеют возможность подготовиться к ситуациям, отсутствующим в личном опыте, рассмотреть и опробовать эффективные способы поведения в них в условиях минимального риска
- 2) как тренер, так и участники группы имеют возможность определить различные модели поведения и реагирования, личностные качества участников группы, увидеть их сильные и слабые стороны
- 3) акцентируется внимание на слабых сторонах взаимодействия, и предлагаются различные способы для их изменения и формирования эффективных моделей поведения

5. Соотнесите между собой парадигмы тренинга и их характеристики.

А) тренинг как своеобразная форма дрессуры

Б) тренинг как тренировка

В) тренинг как активная форма обучения

- 1) передача психологических знаний, а также развитие некоторых умений и навыков
- 2) манипулятивными приемами при помощи положительного подкрепления формируются нужные паттерны поведения
- 3) формирование и отработка умений и навыков эффективного поведения

Тема 2. Основные процессы бизнес-тренинга и управление ими

1. В отличие от других форм обучения, тренинг:
Выберите один или несколько ответов:
 1. предполагает обратную связь
 2. проходит в специфически неформальной среде
 3. предполагает активность и/или обмен опытом
 4. обучение осуществляется на базе опыта
 5. подходит для молодой аудитории
 6. требует мало финансовых затрат
 7. не требует специально-оборудованной аудитории
2. Выберите фактор, способствующий групповой сплоченности:
 - а) отсутствие единой цели, увлекающей и объединяющей участников, и совместной деятельности, организованной ведущим;
 - б) наличие другой группы, которая может рассматриваться как соперничающая в каком-то отношении;
 - в) возникновение в тренинговой группе мелких подгрупп.
3. Выберите причину снижения групповой сплоченности:
 - а) знакомство (дружба, симпатия) между отдельными членами группы до начала тренинга;
 - б) присутствие в группе человека, способного противопоставить себя группе, резко отличающегося от большинства участников;
 - в) квалифицированная работа ведущего, использующего специальные психотехнические приемы и упражнения для усиления сплоченности.
4. На что ориентирует участников принцип «Здесь и теперь»?
 - а) основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний;
 - б) все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия;
 - в) этот принцип ориентирует участников тренинга на то, чтобы предметом их анализа постоянно были процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент.
5. На что ориентирует участников принцип «Активность»?
 - а) научиться брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть;
 - б) в группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться»;
 - в) общение между всеми участниками и ведущими независимо от возраста и социального статуса рекомендуется осуществлять на «ты».
6. Какой элемент входит в понятие групповой динамики?
 - а) структура группы и проблема лидерства;
 - б) динамика, как форма проведения;

в) цели развития группы.

7. Какое из высказываний верное?

а) наиболее продуктивными группами являются группы, в составе которых одна женщина, а все остальные мужчины, или наоборот, один мужчина в окружении женщин;

б) главным недостатком является недостаточная почва споров, приводящая к отсутствию противоречий и конструктивных конфликтов;

в) гетерогенность выступает условием продуктивности, особенно по возрастному показателю, нежелательно объединять в одной группе людей старше 50 лет и младше 18.

8. Зависимое поведение – это:

а) то устойчивое поведение личности, отклоняющееся от общепринятых, наиболее распространённых и устоявшихся общепринятых норм;

б) преобладающая ориентация субъекта на ситуативно значимые объекты воспринимаемого окружения в отличие от ориентации на принятую цель деятельности;

в) одна из форм деструктивного поведения, которая выражается в стремлении к уходу от реальности путем изменения своего психического состояния посредством приема химических веществ или постоянной фиксации внимания на определенных предметах или активностях, что сопровождается развитием интенсивных эмоций.

9. Саморегуляция – это:

а) система определенных действий, направленных на управление своей психикой;

б) проявление силы характера, которое помогает подавлять излишние эмоции, изживать комплексы и контролировать чувства;

в) изучение личностью собственных психических и физических особенностей, осмысление самого себя.

10. Стагнация – это:

а) чувство самотождественности, собственной истинности, полноценности, сопричастности миру и другим людям;

б) застой личностного роста человека, неспособного или неготового преодолевать жизненные трудности, менять свое отношение к жизни и ставить перед собой новые цели для достижения;

в) стойкое активное отрицательное чувство субъекта, направленное на явления, противоречащие его потребностям, убеждениям или ценностям.

11. Групповая динамика – это

12. Групповая сплоченность – это

13. Элементы групповой динамики – это

14. Соотнесите между собой стадии изменения поведения участника тренинга и основные процессы изменения:

- | | |
|---------------|------------------|
| А) осознание | 1) поведенческие |
| Б) действие | 2) когнитивные |
| В) переоценка | 3) мотивационные |
| Г) подготовка | 4) аффективные |

15/Укажите правильную последовательность стадий изменения поведения участника тренинга: а) действие, б) переоценка, в) осознание, г) подготовка:

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

Тема 3. Проектирование бизнес-тренингов и оценка их эффективности

1. Тренинговые методики в теоретическом аспекте ближе всего к идеям:
 - 1) гуманистической психологии;
 - 2) психоанализа;
 - 3) экзистенциальной психологии;
 - 4) бихевиорального подхода.
2. Первые тренинги связаны с идеями и именем:
 - 1) З. Фрейда;
 - 2) К. Левина;
 - 3) К. Роджерса;
 - 4) Ф. Перлза.
3. Методика проведения тренингового занятия включает в себя:
 - а) вступление, описание ситуаций общения;
 - б) моделирование в виде игры или упражнения;
 - в) создаются установки на анализ участниками собственного поведения;
 - г) осуществляется обратная связь в виде подведения итогов, резюмирования;
 - д) все вышеперечисленные ответы правильны.
4. Вызов – помогает:
 - а) человеку расширить свои границы мышления;
 - б) сбить человека с мысли;
 - в) сузить границы мышления.
5. Стили руководства группой:
 - а) авторитарный, демократический, попустительский;
 - б) демократический, попустительский;
 - в) нет правильного ответа.
6. 2 этап организации тренингового занятия – это:
 - а) организационно-подготовительный;
 - б) вводно-ознакомительный;
 - в) основной или диагностический.
7. В тренинге нужны:
 - а) комната, защищенная от шума;
 - б) флип-чарт или доска;
 - в) фломастеры, чтобы писать на доске;
 - г) брошюра с раздаточными материалами;
 - д) все вышеперечисленное.

8. Чего нельзя делать при проведении тренинга:

- а) оставлять без внимания просьбы группы;
- б) не забывать о чувстве юмора;
- в) постараться уйти от тяжеловесной и серьезной обстановки;
- г) признаться группе в том, что что-то пошло не по плану.

9. Окончание тренинга заключается в:

- а) групповом обсуждении проделанной работы;
- б) анализе и групповом обсуждении проделанной работы;
- в) анализе.

10. Выберите одну из правильных рекомендаций по проведению тренинга:

- а) следует относиться благосклонно к индивидуальным различиям между участниками;
- б) быть готовым к тому, что отдельные участники занятия будут молчать и даже покинут аудиторию;
- в) оказать помощь участникам, не справившимся со своими эмоциями;
- г) приостановить работу, но не вносить изменений в заранее составленную программу.

11. В рамках основного (диагностического) этапа тренинга реализуются

12. Главное в логистике тренинга – его _____

13. Роль аналитика ведущего тренинговой группы заключается в _____

14. Соотнесите между собой различные классификации ролей ведущего тренинговой группы и их авторов.

А) И. Ялом

Б) Т. Высокинська-Гонсер

В) С. Кратохвил

технический эксперт, инициатор,

дидактик, опекун, товарищ,

поверенный

активный руководитель, аналитик,

комментатор, посредник, член группы

3) технический эксперт, эталонный

участник

15. Укажите правильную последовательность этапов проведения тренинга:

- а) этап – основной или диагностический; б) организационно-подготовительный; в) вводно-ознакомительный.

1 _____ 2 _____ 3 _____

Тема 4. Техники, способствующие эффективному решению различных задач в бизнес-тренинге

1. Формирование умений справляться с конкретными проблемами и приспособляться к определенным жизненным обстоятельствам характерно для:

1) Т-групп;

2) групп встреч;

- 3) психодрамы;
- 4) бихевиорально-ориентированных групп.
2. Ролевая игра – основной метод в:
 - 1) трансактной модели тренинга;
 - 2) психодраме;
 - 3) когнитивно-поведенческой модели;
 - 4) гештальт-модели.
3. Национальная лаборатория тренинга впервые появилась в:
 - 1) Советском Союзе;
 - 2) США;
 - 3) Германии;
 - 4) Швейцарии.
4. Правило ассертивности:
 - а) расставлять приоритеты;
 - б) не ошибаться;
 - в) всё время соглашаться.
5. Люди, проявляющие оптимальную модель поведения в конфликте:
 - а) открытые, очень самокритичные;
 - б) эмоционально отключающиеся от реальности;
 - в) проявляющие психологическую гибкость.
5. Техника, способствующая снижению эмоционального напряжения:
 - а) переход на «личности»;
 - б) резкое убыстрение темпа речи;
 - в) обращение к фактам.
6. Манера извиняться человека, имеющего тип поведения «Отстраненный»:
 - а) извиняться не умеет, смотрит на окружающих и не понимает, что происходит;
 - б) глаза всегда опускает, сделает всё, чтобы его простили;
 - в) пытается обвинить пострадавшего.
7. Менее уважительной формулировкой для вербализации чувств является:
 - а) Вы возмущены, я возмущен;
 - б) Вы огорчены, я огорчен;
 - в) Вам обидно, мне обидно.
8. Вербальная характеристика ассертивного поведения:
 - а) равнодушие;
 - б) открытость;
 - в) беспокойство.
9. Какую функцию выполняет агрессивное поведение:
 - а) способствует привлечению внимания;
 - б) соответствует стремлению усугубить ситуацию;
 - в) соответствует стремлению защитить себя.
10. Противостоять манипулятору помогает техника:
 - а) «Обозначение границ»;
 - б) «Заезженная пластинка»;
 - в) «Перманентный отказ».

11. Конфликтогенами называют _____
12. Ассертивность – это _____
13. Техника «Обозначение границ» - это _____
14. Соотнесите более уважительные и менее уважительные формулировки для вербализации чувств.
- | | |
|--|----------------------------------|
| А) более уважительные формулировки для вербализации чувств | 1) Вы возмущены, я возмущен |
| | 2) Вы удивлены, я удивлен |
| | 3) Вы в депрессии, я в депрессии |
| Б) менее уважительные формулировки для вербализации чувств | Вас беспокоит, меня беспокоит |
| | 5) Вам неуютно, мне неуютно |
| | 6) Вы не понимаете, я не понимаю |
15. Укажите правильную последовательность реализации схемы Я-высказывания:
- а) наша реакция; б) событие; в) предпочитаемый исход.
- 1 _____ 2 _____ 3 _____

Тема 5. Мини-лекции и презентации как методы интерактивного обучения в бизнес-тренинге

1. Время мини-лекции, применяемой на бизнес-тренинге, чаще всего составляет:
 - а) 5-10 мин.;
 - б) 15-20 мин.;
 - в) 20-30 мин.
2. К типам презентации НЕ относится:
 - а) организационная;
 - б) информационная;
 - в) воодушевляющая.
3. Вызывать любопытство аудитории должна презентация:
 - а) убеждающая;
 - б) ориентированная на изменение организационного поведения;
 - в) информационная.
4. Если тренер ссылается на авторитеты, необходимо:
 - а) априорно опираться на свой собственный авторитет;
 - б) ссылаться на авторитеты, вызывающие предубеждения аудитории, для создания дискуссии;
 - в) быть точным, ссылаясь на источники.
5. Коммуникативный барьер - это:
 - а) состояние пассивного субъекта, которое препятствует выполнению им необходимых действий;
 - б) психологическое препятствие на пути адекватной информации между партнерами по общению;
 - в) процесс взаимного восприятия партнеров, формирование отношений между ними.
6. Нереплексивное слушание в тренинге – это:

- а) слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться;
- б) способность человека эмоционально откликаться на переживания и чувства других людей;
- в) предполагает минимальное вмешательство в речь говорящего при максимальной сосредоточенности на ней.

7. Перефразирование – это:

- а) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями;
- б) стремление показать собеседнику, что понимаем его чувства;
- в) собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности его понимания.

8. Диалогичность – это:

- а) открытость сознания и поведения человека окружающей реальности;
- б) качество образовательной системы, характеризующие ее способы создавать варианты программ;
- в) способность собеседника выдвигать альтернативные точки зрения.

9. Убедительность – это:

- а) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе;
- б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре;
- в) свойства человека, характеризующие содержание, качество и динамику его эмоций и чувств.

10. Выяснение - это:

- а) рассуждение, посылки которого содержат информацию, достаточную для вывода из нее описания объясняемого явления;
- б) переход от более широкого понятия к более узкому;
- в) обращение к говорящему за некоторыми уточнениями.

11. Отражение чувств – это:

- а) словесное обозначение вербально или невербально выраженных собеседником эмоций с целью фасилитации их выражения и осмысления их значения;
- б) психическое отражение в форме переживания жизненного смысла явлений и ситуаций; в) отражение всех психологической и физиологической деятельности человека.

12. Семантический барьер непонимания - это:

- а) когда говорят на иностранном языке; используют много иностранных слов или специальную терминологию;
- б) человек обязан понять и, следовательно, отразить в каком-то ответе или действии только то словесное обращение, которое подчинено установленной грамматической структуре;
- в) когда фонетически язык «наш», но по передаваемому смыслу «чужой».

13. Умение слушать – это:

- а) необходимое условие, правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации;
 - б) способность объекта реагировать определенным образом на определенное малое воздействие, а также количественная характеристика этой способности;
 - в) способность найти общий язык с другим человеком, и талант находить нужные слова в различных ситуациях.
14. Способность вызвать расположение и симпатию к себе со стороны партнера по взаимодействию – это:
- а) рефлексия;
 - б) аттракция;
 - в) эмпатия;
 - г) идентификация.
15. Апелляция к публике является ... аргументом:
- а) эмоциональным;
 - б) сильным;
 - в) рациональным;
 - г) достаточным.

Тема 6. Управляемые дискуссии в бизнес-тренинге

1. По мнению психолога П.Мицича, человек, который часто выходит за соответствующие рамки беседы, ведет себя нетерпеливо, несдержанно, возбужденно, наводя собеседников на то, чтобы они не согласились с его тезисами и утверждениями, - это:
- а) «сноб»;
 - б) нигилист»;
 - в) всезнайка»;
 - г) «болтун».
2. Эффективным воздействием на «всезнайку» со стороны руководителя, ведущего дискуссию, будет:
- а) посадить его рядом с ведущим беседу или любой авторитетной личностью;
 - б) стимулировать его высказываться как можно более активно;
 - в) посадить его в «мертвый угол»; г) решения по возможности формулировать его словами.
3. Постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, с целью вызвать к ней интерес собеседника – это метод начала беседы, который называется:
- а) метод стимулирования воображения;
 - б) метод снятия напряжения;
 - в) метод зацепки;
 - г) метод прямого подхода.
4. Чтобы шансы на успешный исход деловой встречи возросли, нужно придерживаться следующей рекомендации:

- а) попытайтесь задать вопрос такой, чтобы он был большим и смог заинтересовать участников беседы;
 - б) употребляйте слова с двойным значением, но нечасто, ведь вы можете запутать участников;
 - в) попытайтесь кратко изложить свои мысли.
5. Для достижения аргументации важно:
- а) просто перечислить аргументы;
 - б) оперировать ясными и точными понятиями;
 - в) в аргументации должны присутствовать сложные понятия.
6. Если на доводы последовали возражения оппонентов, то:
- а) оставайтесь при своём мнении, будьте уверены в своих доводах;
 - б) не задайте вопросы;
 - в) выслушайте сразу несколько возражений.
7. Цель может быть поставлена как проблема, тогда ответственность решения проблемы лежит:
- а) на обоих собеседниках;
 - б) на одном человеке (он будет ответственен лишь за выполнение задания, а будет ли тем самым решена проблема – это его может и не волновать);
 - в) ответственность за решение проблемы разделяют двое, хотя способ решения задан лишь одним человеком.
8. При использовании метода зацепки собеседник:
- а) устанавливает телесный контакт;
 - б) задает определенный ряд вопросов, цель которых пробудить интерес к беседе;
 - в) задает необычный вопрос, сравнивает, кратко излагает проблему.
9. Для лучшего понимания позиции собеседника необходимо использовать больше:
- а) закрытых вопросов;
 - б) открытых вопросов;
 - в) риторических вопросов;
 - г) переломных вопросов.
10. Сократовский метод ведения диалога – это:
- а) ссылка на авторитеты и приведение цитат;
 - б) условное согласие с мнением оппонента;
 - в) поиск частичного сходства и согласия собеседников по отдельным вопросам к достижению полного согласия;
 - г) переформулирование слов оппонента.
11. Демонстрация серьезности, использование в процессе обсуждения слов: «разумно», «реалистично», «выгодно», «эффективно» направлено на стимулирование у собеседника позиции внутреннего:
- а) «Родителя»;
 - б) «Взрослого»;
 - в) «Ребенка».
12. Решение проблемы в процессе проведения совещания, при котором сначала предлагаются любые решения, а затем отбираются лучшие – это

использование метода:

- а) групповой дискуссии;
- б) мозгового штурма;
- в) интеллект-карты;
- г) софт-анализа.

13. Самоанализ итогов и хода встречи позволяет:

- а) осознать допущенные просчёты;
- б) повысить интеллект;
- в) наладить деловые контакты.

14. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям:

- а) обсуждения;
- б) групповой динамики;
- в) переговорного процесса.

15. Предложенная схема: тезис, гипотеза – развитие тезиса – выводы, предложения – характерна для:

- а) дедуктивного типа рассуждения;
- б) индуктивного типа рассуждения;
- в) восходящей аргументации; г) нисходящей аргументации.

Тема 7. Игровые технологии в бизнес-тренинге

1. К функциям ролевой игры НЕ относится:

- а) информирование участников по теме тренинга;
- б) изменение установок участников, их организационного поведения и действий;
- в) отработка техник, технологий и навыков.

2. Игра, предполагающая отработку конкретных техник, технологий, навыков – это игра:

- а) демонстрация;
- б) рефлексия;
- в) тренировка.

3. К преимуществам ролевой игры относится:

- а) необходимость достаточного пространства;
- б) компетентность тренера;
- в) возможность участия для каждого.

4. Правильным действием тренера, если игра развивается не так, как было задумано, будет:

- а) объявить, что игра не удалась, и участники сыграли не так;
- б) провести повторную игру;
- в) отказаться от игрового метода ведения занятий.

5. «Снятие» с себя роли участникам тренинга по окончании игры («Я теперь не... (вымышленное имя), а... (свое имя)») - это:

- а) игровой прием;
- б) метод ведения тренинга;

в) форма тренинговой работы.

6. После того как ролевая игра закончена, еще один участник пытается повторить все действия предыдущего, а тот смотрит на происходящее со стороны – это техника:

а) дублирования;

б) отражения;

в) обращения ролей.

7. Расположите этапы разработки ролевой игры в правильной последовательности:

а) обеспечение условий для проведения ролевой игры; б) разработка ролей и разыгрываемой ситуации; в) выбор типа и формата ролевой игры; г) определение задач, которые должны быть решены с помощью этого метода обучения; д) разработка детального сценария ее проведения.

8. Вопрос «Могут ли участники справиться с поставленными требованиями?» относится к этапу разработки ролевой игры:

а) постановка задач;

б) определение ролей и ситуации ролевой игры;

в) выбор типа и формата ролевой игры.

9. Вопрос «Как будут представлены задачи и процесс ролевой игры?» относится к этапу разработки ролевой игры:

а) постановка задач;

б) определение ролей и ситуации ролевой игры;

в) разработка сценария.

10. Роли в игре, такие как «менеджер» - «сотрудник», заданы через:

а) техники, навыки, способности;

б) социальные ожидания;

в) функции.

11. Этап цикла Колба, когда участникам тренинга необходимо получить опыт для последующего анализа или вспомнить имеющийся у них опыт:

а) первый;

б) второй;

в) третий.

12. Игра «4 ситуации» применяется в тренинге:

а) продаж;

б) управленческих навыков;

в) по стресс-менеджменту.

13. Упражнение, в котором ведущий называет число, равное или меньшее количеству участников, необходимо одновременно встать числу людей, названному ведущим, при этом нельзя переговариваться, направлено на все за исключением:

а) командное взаимодействие;

б) выявление лидерства;

в) развитие эмпатийности;

г) выявление инициативных, ответственных участников.

14. Упражнение «Испорченный телефон» направлено в первую очередь на развитие:

- а) креативности;
- б) умения слушать;
- в) командного взаимодействия;
- г) сензитивности в общении.

15. Деловые имитационные игры, такие как: «Катастрофа на воздушном шаре», «Кораблекрушение», «ЧП на Луне» направлены на все нижеперечисленное за исключением:

- а) командное взаимодействие;
- б) принятие групповых решений;
- в) развитие лидерских качеств;
- г) решение личных проблем в общении.

Тема 8. Метод кейсов (case study) как интерактивная технология обучения

2. Интерактивная технология обучения, построенная на анализе реальных или придуманных тренером бизнес-ситуаций – это:

- а) метод кейсов;
- б) метод ролевой игры;
- в) шерринг.

2. Является ли ситуационной задачей задание, когда участникам тренинга дается три варианта заполнения отчетных документов, и все обсуждают, насколько правильно они составлены, есть ли ошибки и как их исправить?

- а) да;
- б) отчасти;
- в) нет.

3. Определите тип кейса, в котором дается информация, которая знакомит с ключевыми характеристиками ситуации и дает возможность различной трактовки в соответствии с представлениями участников тренинга:

- а) кейсы по отработке стандартов действий в определенных ситуациях;
- б) кейсы, направленные на тренировку навыков и техник выделения приоритетов и структурирования информации;
- в) кейсы, направленные на осмысление участниками групп понятий, формирование определенных представлений.

4. «Баскет-метод» относится к кейсам:

- а) направленным на тренировку навыков и техник выделения приоритетов и структурирования информации;
- б) направленным на осмысление участниками групп понятий, формирование определенных представлений;
- в) направленным на отработку стандартов действий в определенных ситуациях.

5. Пазл-кейс - это:

- а) ситуационная задача, упрощенный кейс;

- б) совместное создание кейса с участниками непосредственно в ходе тренинга;
- в) задание, связанное со сбором, систематизацией и анализом информации.
6. Расположите этапы разработки кейса в правильной последовательности:
- а) описание кейса; б) формирование идеи кейса; в) постановка образовательной задачи; г) подготовка обобщения; д) проектирование обсуждения кейса.
7. Трехступенчатый процесс работы над кейсом (предписание, набросок, редактирование) предлагает:
- а) М. Норфи;
- б) Дж. Эркин;
- в) М. Мюнтер.
8. Предписание как этап работы над кейсом предполагает:
- а) разработку идеи кейса;
- б) краткое описание кейса;
- в) постановка цели и задач кейса.
9. Линдерс и Эркин выделяют в процессе написания кейса:
- а) три этапа;
- б) четыре этапа;
- в) пять этапов.
10. Выделение у найденных участниками тренинга способов решения проблемы сильных и слабых сторон, угроз и возможностей – это:
- а) софт-анализ;
- б) swot-анализ;
- в) стена.
11. «Фиш-бон» - это:
- а) ролевая игра;
- б) вид ситуационной задачи;
- в) техника решения проблем.
12. Использование модерации при работе с кейсами имеет цель:
- а) научить участников работать в одной команде и быстро принимать решения в условиях ограниченной информации и недостатка времени;
- б) сделать ситуацию работы с кейсом приближенной к реальности;
- в) сделать взаимодействие в группе более напряженным с целью порождения новых идей.
13. Проблема, содержащаяся в кейсе, должна быть:
- а) простой;
- б) иметь скрытый характер;
- в) иметь открытый характер.
14. Информация об общем состоянии дел в компании, ее слабых и сильных сторонах; дилерах и партнерах; управленческой стратегии; организационных отношениях и т.д. – включается в такой структурный элемент кейса, как:
- а) введение;
- б) проблема;
- в) материалы для решения.

15. Соотнесите связующие слова и логические связи, используемые при написании кейсов:

- | | |
|---------------|---------------------------------|
| а) к тому же | 1. изменение предыдущей идеи |
| б) вследствие | 2. объяснение предыдущей идеи |
| в) однако | 3. дополнение к предыдущей идее |

Тема 9. Содержание программ бизнес-тренингов различной направленности

1. К бизнес-тренингам не относится:
 - а) коммуникативный тренинг;
 - б) тренинг эффективного принятия решений;
 - в) тренинг личностного роста.
2. Модель Б. Такмена используется для:
 - а) оценки стадий развития группы;
 - б) развития навыков индивидуальной и групповой рефлексии;
 - в) выявления «проблемных узлов».
3. Задача, не рассматриваемая С.Л. Боднер как основная на тренинге командообразования:
 - а) развитие системы коммуникации среди участников команды;
 - б) создание позитивного социального окружения;
 - в) формирование стратегии развития организации.
4. Подход к формированию команды «Строительные блоки эффективной командной работы» предложил:
 - а) Б. Такмен;
 - б) Д. Майерс;
 - в) М. Вудкок.
5. Изменение индивидуальных психологических особенностей участников группы:
 - а) является одной из основных задач тренинга командообразования;
 - б) является частной задачей тренинга командообразования;
 - в) не является задачей тренинга командообразования.
6. Пять факторов, обуславливающих потребность организации в лидерстве, были выделены:
 - а) Кацем и Канном;
 - б) Майерсом;
 - в) Чикером.
7. В качестве общей цели тренинга эффективного лидерства выступает:
 - а) активизация лидерского потенциала как совокупности умений самоуправления и управления другими людьми;
 - б) знакомство с различными методами оценки лидерских позиций и умений;
 - в) определение потенциальных лидеров (резерва) для последующего выдвижения на позиции формальных лидеров-руководителей.
8. Оптимальное число участников тренинга эффективного лидерства:

- а) не более 10-12 человек;
- б) 12-16 человек;
- в) 15-25 человек.

9. Подход к разработке программы тренинга продаж, основанный на идее коммуникативной компетентности продавца как определяющей успешность продаж:

- а) процессный;
- б) социально-психологический;
- в) рассматривающий продажу как процесс консультирования.

10. Продавец-ориентированный подход при реализации тренинга продаж используется в рамках:

- а) процессного подхода;
- б) программ, рассматривающих продажу как переговорный процесс;
- в) программ, рассматривающих продажу как презентацию продукта.

11. Расположите этапы продажи в правильной последовательности:

- а) презентация, б) интервью; в) работа с возражениями; г) контакт.

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

12. Шесть групп сопротивлений клиента в процессе продажи выделил:

- а) Такмен;
- б) Шнаппауф;
- в) Вудкок.

13. Психологическим аспектом продажи товара является:

- а) потребительские характеристики товара;
- б) сопровождение товара;
- в) цена товара.

14. «Техника шести вопросов» направлена на повышение результативности деятельности продавца на этапе:

- а) подготовки к встрече с клиентом;
- б) прояснения запроса;
- в) презентации товара;
- г) завершения сделки.

15. Негативное высказывание покупателя «Скидки смешные просто!» является:

- а) сопротивлением;
- б) возражением;
- в) критикой.

Шкала оценивания: 5 балльная

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **1 балл**, не выполнено – **0 баллов**.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

5 баллов соответствует оценке «отлично»

4 балла соответствует оценке «хорошо»

3 балла соответствует оценке «удовлетворительно»

2 балла и менее соответствует оценке «неудовлетворительно»

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1.1 Выберите один ответ: Специфика бизнес-тренинга заключается в том, что тренеру необходимо учесть интересы и заказчика, и организатора, и участников - это принцип...

- а. «табуретки»
- б. «пропитки»
- в. «неформального отношения»
- г. «кто заказчик, тот и прав»

1.2. Выберите один или несколько ответов: Групповая работа в процессе использования метода бизнес-тренинга строится по трем основным линиям:

- а. групповая динамика
- б. активизация коллективного мышления
- в. работа по содержанию
- г. индивидуальная работа
- д. активизация физического опыта

1.3. Выберите один ответ: Эти методы работы бизнес-тренинга направленные на постановку, анализ, решение проблем...

- а. методы содержательной работы группы
- б. методы качественной работы группы
- в. методы структурирования
- г. методы координатора

1.4 Выберите один ответ: Эти методы работы бизнес-тренинга используются для раскрытия причинно-следственных связей, анализа процессуальных характеристик в группе внутренней структуры и взаимосвязей, планирования, развития и ускорения динамических процессов в группе...

- а. методы содержательной работы группы
- б. методы качественной работы группы
- в. методы структурирования
- г. методы координатора

1.5 Выберите один ответ: «Раскрой» тренинга: К—Р—И расшифровывается:

- а. концепт-ресурс-инструмент
- б. клиент-работа-искусство
- в. кто-рискнет-исправится
- г. кооперация-ресурс-итог

1.6 Бизнес-тренинг - это

1) спланированные и систематические усилия, направленные на модификацию или развитие деловых знаний, умений и установок человека путем его активного обучения в группе, цель - эффективное выполнение сотрудниками одного или нескольких видов деятельности.

2) активный групповой метод, направленный на усовершенствование и развитие установок, навыков и знаний межличностного общения, цель - развития компетентности в общении.

1.7. Выбрать цели бизнес-тренинга

1) развитие специальных умений.

2) изменении организационного поведения, развитию профессиональной деятельности участников как сотрудников конкретной компании.

3) приобретение диагностических знаний и умений.

4) решении конкретных задач по развитию бизнеса.

5) самодиагностика участниками этого тренинга особенностей восприятия себя, партнера по общению и всей ситуации общения.

6) личностное развитие.

1.8. Выбрать виды бизнес-тренинга:

1) тренинг личностного роста,

2) тренинг телефонных продаж,

3) коммуникативные тренинги – тренинг профессионального общения,

4) тренинг командообразования (например, верёвочный курс),

5) тренинг коммуникации,

6) тренинг принятия эффективных управленческих решений и т. п.

1.9 Формирование бизнес тренинга в отдельный метод обучения

1) 1935 год

2) 1946 год

3) 1954 год

4) 1971 год

1.10. Автором создателем групповых форм работы, в том числе бизнес тренинга признан:

1) Якоб Морено

2) Курт Левин

3) Карл Роджерс

1.11 . Преимущество активных методов обучения в бизнес тренинге перед традиционными состоит в том что:

1) они ориентируют человека на применение знаний по определенным правилам, инструкциям или предписаниям

2) обстановка учебного процесса приближена к реальным условиям возникновения потребности в знаниях и их практическом применении

3) обеспечивают переход от организации и регуляции учебной деятельности обучаемых преподавателем к самоорганизации и саморегуляции деятельности обучаемыми

4) все перечисленное

5) б) и в)

1.12. Значимые особенности взрослых, которые учитываются при построении программы обучения это:

- 1) потребность взрослого в самостоятельности (в принятии решений, стремление нести за них ответственность)
- 2) жизненный опыт взрослого как опора для изложения материала
- 3) ориентация на реальные задачи в реальном контексте
- 4) все перечисленное
- 5) 2) и 3)

1.13. Любой способ планируемой активизации коммуникативных процессов в учебной или целевой группе, независимо от содержания поставленных учебно-познавательных, творческих или психокоррекционных задач это:

- 1) тренинг коммуникативных умений
- 2) метод активного обучения
- 3) социально-психологический тренинг
- 4) учебно-тренировочная группа
- 5) ролевая игра

1.14. Активные групповые методы в рамках бизнес тренинга включают все, кроме:

- 1) дискуссионных методов
- 2) игровых методов
- 3) сенситивного тренинга
- 4) метод анализа конкретных ситуаций
- 5) без исключений

1.15. К основным нормам (правилам) тренинговой работы относятся все, кроме:

- 1) принцип откровенности и искренности
- 2) принцип ответственности
- 3) правило сдерживания негативных реакций
- 4) правило конфиденциальности
- 5) правило активности

1.16. Кризис (конфликт) в тренинговой группе на начальном этапе ее развития возникает:

- 1) при наличии недостаточно осознанного членами группы внутреннего протеста перед изменениями
- 2) специально создается ведущим для активизации групповой динамики
- 3) закономерно, как этап развития группы
- 4) все перечисленное

1.17 Система оценивания по ходу игры отсутствует:

- 1) в деловых играх
- 2) в ролевых играх
- 3) в любых учебных играх
- 4) в любом тренинге

1.18. Ведущий на этапе подведения итогов игры решает все задачи, кроме:

- 1) анализирует потребности участников и поясняет особенности проведения игры
- 2) поощрение обмена опытом
- 3) руководство процессом самоанализа
- 4) помощь в осознании особенностей своего поведения
- 5) помощь в нахождении связи между полученным в игре опытом и поведением в повседневной жизни

1.19. Какая из ролей ведущего в бизнес тренинге наиболее эффективна:

- 1) наблюдатель;
- 2) эксперт;
- 3) член группы;
- 4) руководитель;
- 5) эффективность роли зависит от общих и частных задач каждого конкретного тренинга

1.20. Какие методы могут быть использованы для получения обратной связи, развития умения глубокой рефлексии, навыков смысловой и оценочной интерпретации?

- 1) групповая дискуссия;
- 2) игровые методы;
- 3) методы, направленные на развитие социальной перцепции;
- 4) методы телесно-ориентированной психотерапии;
- 5) медитативные техники.

1.21. Вы – тренер. После проведенного упражнения вы видите, что один участник чувствует себя некомфортно, выглядит напряженным, но на обсуждении повторяет за участниками о сделанных «интересных открытиях и потрясающих инсайтах». Какой принцип групповой работы он нарушает?

- 1) конфиденциальность;
- 2) активность;
- 3) открытость;
- 4) «я-высказывания»;
- 5) безоценочность.

1.22. Вы самостоятельно ведете тренинг в группе из 15 человек. Некоторые из них работают вместе в одном отделе. На тренинге они вместе сидят, в упражнениях стараются оказаться только своей командой, на перерывах чаще всего общаются только друг с другом. Возможны следствия данной ситуации для групповой работы, кроме?

- 1) снижение групповой сплоченности, распад группы;
- 2) с помощью усилий тренера сплочение остальных участников вокруг такого «ядра»;
- 3) рост внутриличностного напряжения остальных участников;
- 4) снижение в глазах участников авторитета тренера.

1.23. В бизнес тренинге тренер может все, кроме:

- 1) быть в неформальных отношениях с кем-либо из участников тренинга;

- 2) раскрываться как личность, проявлять какие-либо свои личностные качества;
- 3) занимать отстраненную позицию наблюдателя;
- 4) показывать группе свою неуверенность;
- 5) менять заранее придуманный сценарий тренинга.

1.24. Возможности, преимущество использования арт-терапии в бизнес тренинге:

- 1) не имеет ограничений в использовании
- 2) является преимущественно средством невербального общения
- 3) дает возможность для выражения латентных идей и состояний, социальных ролей и форм поведения, которые обычно «вытеснены»
- 4) вызывает в большинстве случаев положительные эмоции, помогает преодолеть безынициативность
- 5) все перечисленное

1.25. К основным ошибкам ведущего тренинга относятся все, кроме:

- 1) Ведущий не обращает внимания на то, что хотят, знают и понимают участники
- 2) Ведущий дает очень много информации за короткое время, отсутствует баланс между когнитивным и эмоциональным обучением
- 3) Ведущий действует четко по заранее составленной с учетом групповой динамики программе, без отступлений от нее
- 4) Ведущий не использует профессиональные термины
- 5) Ведущий неодинаково относится к участникам

2 Вопрос в открытой форме

2.1 Термин «training» означает:

2.2. Перед Вами определение тренинга: «Тренинг - многофункциональный ... преднамеренных изменений психологических феноменов человека и группы с целью гармонизации профессионального и личного бытия человека».

Какого слова не хватает:

- а) Аналог;
- б) Метод;
- в) Урок

2.3 В 1922-м г. основоположником тренинговой работы и автором системы прогрессирующей релаксации стал...

2.4 В тренинговой работе подразумевается использование ... практической психологии.

2.5 Кто является одним из авторов теории групповой динамики – ...

- а. Б.В. Зейгарник
- б. К.Г. Юнг
- в. В. Вундт
- г К. Левин

2.6 Ответьте, верно ли утверждение: «Тренинг в рамках деятельности по развитию личности представляет собой разнообразные формы групповой психологической работы, граничащие с обучением, терапией и коррекцией»?

2.7 Ответьте, верно ли утверждение: «Тренинг – это традиционная форма обучения, целью которого является развитие личностных и профессиональных качеств»?

2.8 Выберите верное определение понятия групповой динамики в тренинге.

а. совокупность социально-психологических процессов и явлений, происходящих внутри группы и обусловленное взаимодействием участников с другими людьми, не являющимися членами группы

б. активное взаимодействие участников группы между собой

в. совокупность социально-психологических процессов и явлений, происходящих внутри группы; развитие или движение группы, обусловленное взаимодействием участников между собой и ведущим

г. активное взаимодействие участников с ведущим: ответы на вопросы, выполнение упражнений, обратная связь

2.9 Какие факторы оказывают положительное влияние на групповую работу, способствуют групповой сплоченности?

а. атмосфера психологической безопасности, доброжелательности и принятия

б. привлекательность ведущего как образца для подражания

в. отсутствие единой цели, увлекающей и объединяющей участников группы

г. присутствие в группе человека, способного противопоставить себя группе, резко отличающегося от остальных участников

д. совпадение интересов, взглядов и ценностей участников

е. знакомство, дружба, симпатия между отдельными участниками группы до начала тренинга

2.10 Группа работает пассивно и не включается в дискуссию или же отказывается от участия в упражнении. Какие конкретно действия может предпринять ведущий группы?

2.11 Как называется деятельность ведущего, которая впоследствии становится частью поведенческого репертуара участников?

2.12 Какие функции которые должен уметь сочетать профессиональный тренер?

2.13 Что не может стать препятствием для работы тренером?

а . ярко выраженные акцентуации характера, особенно такие как возбудимая или шизоидная

б. низкая компетентность в общении, склонность к демонстрации неконструктивных моделей межличностного взаимодействия

в. отсутствие опыта самостоятельной разработки программ тренингов

г. личностные черты: ригидность, подозрительность, вспыльчивость

д. большое количество собственных нерешенных психологических проблем

2.14 Значение использования диагностических процедур в тренинге...

а . адаптация участников тренинга

б . выявление эмоциональных расстройств

в . отбор участников в группу

г . средство самопонимания и самораскрытия

2.15 Выберите один ответ: На каком этапе тренинговой работы, согласно Т.В. Зайцевой, происходит диагностика неконструктивных моделей поведения, когнитивных стереотипов понимания и интерпретации окружающего мира?

- а. третий (основной)
- б. первый (подготовительный)
- в. второй (исследовательский)
- г. четвертый (заключительный)

2.16 Ответьте, верно ли утверждение: «Принцип поэтапности развития группы подразумевает, что каждое действие и занятие должно содержательно стыковаться с предыдущим и являться обеспечивающим для следующего»?

2.17 Относительно обособленный в структурном и смысловом отношении блок работы, построенный вокруг конкретного действия и направленный на решение общих задач – это...

2.18 Вид дискуссии, в которой четко задается тема для обсуждения, а время обсуждения заранее регламентировано, – ...

2.19 К основным методам тренинга относится...

Выберите один или несколько ответов:

- а . метафора
- б . игра
- в . групповая дискуссия
- г. техника

2.20 Ответьте, верно ли утверждение: «Ситуационно-ролевая игра – это процесс, который возникает при взаимоотношении людей друг с другом и включает восприятие, изучение, понимание и оценку людьми социальных объектов»?

2.21 Совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения, – ...

2.22 ... - способ достижения цели, система способов, с помощью которых человек познает мир, осваивает и преобразует объекты действительности.

2.23... – способность к сопереживанию, желание поставить себя на место другого человека и точно определить его эмоциональное состояние на основе поступков, мимических реакций, жестов.

2.24 В структуре каждого упражнения присутствуют...

Выберите один или несколько ответов

- а. вопросы к шерингу
- б. название
- в. рекомендации ведущему
- г. организация и материалы
- д. цель

2.25 Используя упражнения в своей работе, тренер имеет возможности (укажите несколько вариантов ответа).

Выберите один или несколько ответов:

- а . проследить и изучить процесс развития группы и отдельной личности в ходе внутригруппового взаимодействия
- б . сделать паузу в работе
- в . сплотить группу
- г . мотивировать участников на самостоятельное изучение материала
- д . все ответы верны
- е . выявить в группе лидеров, определить тип и характер индивидуального лидерства
- ж . определить уровень взаимопонимания и взаимоотношений в группе

4. Вопросы на соответствие:

4.1 Соответствие содержания понятия социально психологического тренинга его автору:

- 1.Метод активного социально психологического обучения.
- 2. форма групповой коррекции коммуникативного действия человека.
- 3.форма психического воздействия в процессе интенсивного обучения

в групповом контексте.

- А. Ю.Н. Емельянов
- Б. Е Мелибруда
- В. Л.А. Петровская
- Г Н.Н. Богомолова

4.2 Соответствие содержание типа социально психологического воздействия его названию:

- 1.Психик рассматривается как пассивный объект воздействия
 - 2.Личность сама оказывает преобразующее воздействие на поступающую к ней извне психологическую информацию
 - 3. Психика выступает в качестве открытой взаимодействующей системой с контурами гетеро и ауторегуляции
- 1.объектный, реактивный подход
 - 2.объектный, акциональный подход
 - 3.субъектно объектный подход
 - 4.полисубъектный подход

Кейс-задача 10. Познакомьтесь с психологическим упражнением, которое можно использовать при работе с внутриличностными конфликтами. Определите задачи этого упражнения и концептуальный подход, в рамках которого оно было разработано.

Упражнение «Хорошо – это плохо, плохо – это хорошо». Напишите список своих качеств, которые вам не нравятся и выделите из них наиболее значимые. Начните работать с менее значимых, постепенно переходя к более.

Приведите 3 аргумента в пользу того, что это качество действительно нечто плохое. Приведите 3 аргумента, когда это качество полезно и позитивно. Поразмышляйте, как может формироваться это качество в человеке, в связи с какими обстоятельствами. Чем оно помогает отдельно взятому человеку. В каких ситуациях оно выгодно, а когда нет. Когда не выгодно, чем его можно заменить - каким другим качеством или поведением.

Кейс-задача 11. Придумайте инструкцию к данному материалу, чтобы получилось упражнение для тренинга эффективного разрешения конфликтов. Какие задачи позволяет решить данное упражнение? «Надевая по очереди каждую шляпу, человек формирует навыки различных способов мышления. • Белая шляпа учит человека беспристрастно работать только с фактами, цифрами, событиями. Благодаря Белой шляпе можно стать беспристрастным, освободившись от эмоций, которые, как известно, «туманят разум». • Черная шляпа помогает человеку увидеть все негативные стороны события, явления, проблемы. Она позволяет оценить риски. • Желтая шляпа, наоборот, помогает раскрыть ресурсы, положительные стороны ситуации; увидеть «плюсы» ситуации, явления, проблемы. • Красная шляпа дает возможность человеку увидеть событие, явление, проблему в ярких эмоциональных красках. Тем самым создаются условия для выплеска эмоций, благодаря чему они больше не будут «мешать» работе. • Зеленая шляпа актуализирует творческое мышление человека, позволяет осуществлять нестандартный подход к решению задачи, искать новые способы и приемы. • Синяя шляпа помогает человеку находить смысл в том, что он делает, продуктивно управлять процессом мышления, обобщать накопленный опыт, вписывать проблему в контекст глобальных событий в экономике, политике, мироустройстве; философски осмысливать события и явления, понимая, что одна проблема есть проявление более общих механизмов и сил, действующих во Вселенной».

Кейс-задача 12. Для решения каких задач и в каком тренинге можно использовать данную процедуру? «Каждый участник говорит о себе, либо записывает в тетрадь и зачитывает вслух, что ему сегодня удалось сделать. «Я сегодня успешно справился с.....». то есть связать слово «успех» со словом «Я» в единое понятие. Вспомните, какие ресурсы, качества, возможности вы тогда использовали, когда добились успеха. Запишите их в тетради» 2. Для решения каких задач и в каком тренинге можно использовать данную процедуру? «Для упражнения необходимо два склеенных по длине листа ватмана, цветные и простые карандаши, ластик. Задание: нарисовать картину группой, сначала обсудив и выбрав тему. Возможен вариант закрепления за каждым участником определённого цвета. Картина вывешивается, обсуждаются чувства участников, которые были в процессе рисования». 3. Задайте инструкции для участников-сторон дискуссии с целью расширить репертуар не просто известных, но реальных, освоенных ролей, которые может принимать участник дискуссии сознательно для более

продуктивного поиска выхода из ситуации спора. Тема тренинга:
«Эффективная коммуникация».