

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Захарина Любовь Васильевна
Должность: Директор
Дата подписания: 19.07.2021 12:20:34
Уникальный программный ключ:
32829db09f9fa4bb1dde1b054a8ebef344ce8798



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО МОРСКОГО И РЕЧНОГО ТРАНСПОРТА

САХАЛИНСКОЕ ВЫСШЕЕ МОРСКОЕ УЧИЛИЩЕ имени Т.Б. Гуженко
– ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АДМИРАЛА Г.И. НЕВЕЛЬСКОГО

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Организация сервисного обслуживания на транспорте **(по видам транспорта)**

(индекс и название учебной дисциплины согласно учебному плану)

по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на
транспорте (по видам) (базовая подготовка)
(шифр в соответствии с ОКСО и наименование)

Холмск
2020 г.

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания цикловой
комиссии эксплуатационных
дисциплин
от 03. септ 2020 г.

№ 2
Председатель

 Л. И. Дацко

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по
учебной и воспитательной
работе

 С. В. Бернацкая

04. 09.2020 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 23.02.01 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам), утверждённого Министерством образования и науки РФ от 22 апреля 2014 г. N376, и рабочей программы профессионального модуля «Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)», утверждённой директором филиала в 2020 году.

Год начала подготовки -2020.

Разработчики: Дацко Л. И., Линеяцева Е. М., Артюшенко Т. В., Ромазанова Ю. Е., Демьянов Н. В., Володина М. Б., преподаватели профессионального модуля «Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)» Сахалинского высшего морского училища им. Т.Б. Гуженко – филиала МГУ им. адм. Г. И. Невельского

Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности **190701 Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)** базовой подготовки в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Организация сервисного обслуживания на транспорте (по видам транспорта)** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК) и Конвенции ПДМВ/78 с Манильскими поправками 2010 года.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен (квалификационный). Итогом экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен».

1. Результаты освоения модуля, подлежащие проверке

1.1. Профессиональные и общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Таблица 1

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1	Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса.
ПК 2.2	Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.
ПК 2.3	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса.

Таблица 2

Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в

	профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

1.2. «Иметь практический опыт – уметь – знать»

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- применения теоретических знаний в области оперативного регулирования и координации
- деятельности;
- применения действующих положений по организации пассажирских перевозок;
- самостоятельного поиска необходимой информации.

уметь:

- обеспечить управление движением;
- анализировать работу транспорта.

знать:

- требования к управлению персоналом;
- систему организации движения;
- правила документального оформления перевозок пассажиров и багажа;
- основные положения, регламентирующие взаимоотношения пассажиров с транспортом (по видам транспорта);
- основные принципы организации движения на транспорте (по видам транспорта);
- особенности организации пассажирского движения;
- ресурсосберегающие технологии при организации перевозок и управлении на транспорте (по видам транспорта)

2. Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 3

Элементы модуля	Формы промежуточной аттестации	Текущий контроль
1	2	
МДК 2.1. Организация движения (по видам транспорта)		
Тема 1. Ввод судов в эксплуатацию, надзор за морскими транспортными судами	Дифференцированный зачет	
Тема 2. Техническое нормирование работы морских судов	Дифференцированный зачет	ДФК (тестирование)
Тема 2. Управление безопасностью на водном транспорте	Экзамен	
МДК 2.1. Организация пассажирских перевозок и обслуживания пассажиров (по видам транспорта)		
Тема 1. Организация пассажирских перевозок и управление работой флота	Дифференцированный зачет	ДФК (тестирование)
Тема 2. Управленческая психология и профессиональная этика	Зачет	
УП	Дифференцированный зачет	
ПП	Дифференцированный зачет	
ПМ	Экзамен (квалификационный)	

3. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля:

3.1. Типовые задания для оценки освоения МДК 2.1:

3.1.1 «Ввод судов в эксплуатацию, надзор за морскими транспортными судами»

3.1.2 «Техническое нормирование работы морских судов» Форма аттестации Диф.зачет.

Вопросы к дифференцированному зачёту по теме: Техническое нормирование работы морских судов

1. Процесс морских перевозок грузов его организация и пути интенсификация.
2. Процесс морских перевозок. Основные принципы организации морских перевозок. Грузопотоки морского транспорта. Классификация морских перевозок. Мировой фрахтовый рынок.
3. Решение задач по определению объёма перевозок по линиям и направлениям.
4. Эксплуатационные параметры морских судов. Нормирование их работы.
5. Теоретический чертеж судна. Линейные характеристики судов. Весовые. Объемные характеристики судов.
6. Решение задач по определению чистой грузоподъемности при загрузке по установленную грузовую марку.
7. Решение задач по определению валовой и чистой регистровой вместимости.
8. Производственный процесс на морском транспорте.
9. Структура производственного процесса. Виды перевозок. Фазы производственного процесса.
10. Технологический процесс работы морских судов. Технологический процесс работы порта. Основные показатели морских перевозок.
11. Определение показателей работы флота.
12. Технические нормы работы морских судов.
13. Методы нормирования работы морских судов. Назначение технического нормирования. Рейс судна и его пооперационная структура. Виды рейсов.
14. Время рейса и его элементы. Расчет продолжительности ходового времени судна в рейсе.
15. Расчет стояночного времени.
16. Решение задач по расчету ходового времени.
17. Решение задач по расчету продолжительности стояночного времени.
18. Решение задач по расчету Диспача. Демереджа по окончании рейса.
19. Судовые запасы и их нормирование.

20. Судовые запасы. Сорта топлива и масел используемых на морском транспорте.
21. Провозная способность флота. Расчет провозной способности флота . Пути повышения провозной способности флота.
22. Решение задач по определению провозной способности флота.
23. Количественные эксплуатационные показатели работы флота
24. Практическое занятие. Расчет количественных, качественных показателей.
25. Количественные валютно-финансовые показатели работы флота.
26. Расчет качественных валютно-финансовых показателей.
27. Учет и отчетность. Анализ производственно-финансовой деятельности.

Задачи

В исходные данные входят:

1. Линия перевозок: порт отправления и порт назначения.
2. Род груза и объем перевозок на линии $Q_{гр}$, в тоннах, или Q_w – число перевозимых контейнеров, ед. в двадцатифутовом эквиваленте (ДФЭ).
3. Скорость хода морского судна u , уз.
4. Норма грузообработки судов в портах при погрузке и выгрузке ($M_{п}$, $M_{в}$). В таблице 1 нормы обработки даны в тысячах тонн в сутки, или для контейнеровозов – в контейнерах в час.
5. Автономность по навигационным запасам $A_{в}$, сут.
6. Численность экипажа $n_{эк}$, чел.

В задании необходимо определить элементы рейса и число судов на линии.

Расчеты выполняются в такой последовательности:

1. По географическим картам или по таблицам расстояний определяют плечо перевозок L , миль.

2. Ходовое время судна на линии

$$t_x = \frac{2L}{Kv + u},$$

где $K_v = 0,9$ – коэффициент использования расчетной скорости судна.

3. Произвольно задают значение грузоподъемности судна D в тоннах или контейнеровместимости W_k для контейнеровозов, ед. ДФЭ.

4. Стояночное время в порту погрузки, сут

$$t_{погр} = \frac{D \cdot \alpha_{гр}}{M_{п}}, \text{ или } t_{погр} = \frac{W_k \cdot \alpha_w}{M_{п}}.$$

5. Стояночное время в порту выгрузки, сут

$$t_{выгр} = \frac{D \cdot \alpha_{гр}}{M_{в}}, \text{ или } t_{выгр} = \frac{W_k \cdot \alpha_w}{M_{в}},$$

где $\alpha_{гр} = 0,85$ – коэффициент использования грузоподъемности для сухогрузных судов;

$\alpha_w = 0,75$ – коэффициент использования контейнеровместимости для контейнеровозов.

6. Общее стояночное время судна в портах, которое равно сумме стояночного времени под погрузкой и выгрузкой, плюс вспомогательное время для проведения оформления прихода и отхода судна в портах. Вспомогательное время на стоянке $t_{всп}$ принимают равным 3-4 ч на каждое оформление захода в порт.

$$t_{ст} = t_{погр} + t_{выгр} + 4 * t_{всп}$$

7. Далее определяют отношение стояночного времени к ходовому. Это отношение должно быть не более 0,5. Если это отношение по расчетам получается больше, чем 0,5, то следует уменьшить значение грузоподъемности (или контейнеровместимости) судна в п.3 и заново пересчитать пп.4, 5, 6 и 7 до тех пор, пока это отношение не станет менее 0,5.

Если отношение стояночного времени к ходовому получилось менее 0,1, то следует увеличить ранее принятое значение грузоподъемности (или контейнеровместимости) судна в п.3. Таким образом методом последовательных приближений добиваются приемлемой грузоподъемности судна на данной линии перевозок.

8. Общее время рейса $t_p = t_x + t_{ст}$.

9. Количество рейсов $r_c = \frac{T_n}{t_p}$,

где T_n – навигационный период судна, 330-340 сут.

10. Производительность судна на линии за год

$$П_c = D * \alpha_{гр} * r_c, \text{ или } П_c = W_k * \alpha_w * r_c.$$

11. Количество судов на линии, необходимое для освоения грузопотока

$$n_c = \frac{Q_{гр}}{П_c}, \text{ или для контейнеровозов: } n_c = \frac{Q_w}{П_c}$$

Величина n_c округляется до ближайшего большего целого числа.

Таблица 1.

Варианты исходных данных для задания

Вариант	Порты		Род груза	Объем перевозок	Норма обработки		Скорость хода, уз	Экипаж, чел	Автономность, сут
	отправления	назначения			погрузки	разгрузки			
1	Находка	Цуруга	металл	1 млн.т.	2,0	1,8	15	21	23
2	Находка	Посьет	уголь	3 млн.т.	5,0	4,0	14	25	24
3	Владивосток	Александровск	нефть	2 млн.т.	6,0	5,0	13	23	25
4	Холмск	Владивосток	нефть	500 тыс.т.	5,0	4,5	15	24	24
5	Шанхай	Сянган	зерно	2 млн.т.	3,0	2,5	16	21	23
6	Петропавловск	Исиномаки	удобрения	1 млн.т.	2,8	2,5	16	24	21

7	Сянган	Гуанчжоу	глинозем	1 млн.т.	4,2	3,5	16	26	27
8	Корсаков	Поронайск	контейнера	90000 ДФЭ	20	22	16	26	28
9	Охотск	Катангли	лес	200 тыс.т.	1,2	1,0	15	20	17
10	Находка	Холмск	металл	500 тыс.т.	2,5	2,4	13	21	20
11	Владивосток	Цуруга	уголь	2 млн.т.	4,9	4,5	13	20	15
12	Находка	Углегорск	нефть	400 тыс.т.	4,5	4,0	15	22	23
13	Находка	Пусан	пиломате- риалы	300 тыс.т.	1,3	1,2	15	23	21
14	Манила	Сянган	контейнера	80000 ДФЭ	21	23	20	24	25
15	Исиномаки	Сянган	металл	500 тыс.т.	2,2	2,0	14	23	20
16	Петропавловск	Иокогама	контейнера	50000 ДФЭ	19	20	19	24	19
17	Сянган	Далянь	пиломате- риалы	200 тыс.т.	1,3	1,2	16	20	23
18	Владивосток	Пусан	металл	600 тыс.т.	2,5	2,3	14	21	20
19	Кусиро	Сянган	нефть	1,5 млн.т.	6,0	5,3	14	25	24
20	Петропавловск	Кавасаки	уголь	2 млн.т.	4,8	4,5	15	24	21
21	Владивосток	Де-Кастри	контейнера	70000 ДФЭ	18	20	18	23	20
22	Находка	Александровск	уголь	1,5 млн.т.	4,5	4,3	14	22	18
23	Корсаков	Охотск	зерно	1,5 млн.т.	3,3	2,6	17	26	25
24	Охотск	Поронайск	контейнера	40000 ДФЭ	17	16	17	24	22
25	Петропавловск	Сянган	нефть	2 млн.т.	5,5	5,2	15	25	23
26	Сизтл	Сянган	лес	0,6 млн.т.	0,8	0,7	14	20	24
27	Холмск	Фукуяма	лес	100 тыс.т.	1,1	0,9	13	23	21
28	Владивосток	Холмск	лес	250 тыс.т.	1,0	1,1	14	22	20
29	Ванино	Находка	лес	150 тыс.т.	1,2	1,0	15	24	20
30	Петропавловск	Кобе	лес	200 тыс.т.	0,9	1,2	13	20	18
31	Муроран	Сянган	пиломате- риалы	100 тыс.т.	1,3	1,2	14,5	22	23
32	Корсаков	Катангли	пиломате- риалы	200 тыс.т.	1,2	1,4	13,5	24	25
33	Охотск	Пилтун	пиломате- риалы	300 тыс.т.	1,1	0,9	15,5	22	21
34	Владивосток	Ванино	пиломате- риалы	400 тыс.т.	1,2	1,5	13	22	22
35	Петропавловск	Кусиро	пиломате- риалы	250 тыс.т.	0,8	1,0	14,7	22	25
36	Находка	Бошняково	рыба	400 тыс.т.	1,2	1,1	15	20	30
37	Корсаков	Пильтун	фрукты	250 тыс.т.	0,8	0,7	18	22	25
38	Красногорск	Находка	лес	200 тыс.т.	1,5	1,3	14	19	20
39	Петропавловск	Нагасаки	металл	300 тыс.т.	1,2	1,0	15	20	22
40	Совгавань	Находка	уголь	600 тыс.т.	2,0	1,5	13	21	24
41	Корсаков	Шумшу	лес	500 тыс.т.	1,5	1,2	13	21	22
42	Ванкувер	Сянган	лес	300 тыс.т.	0,9	1,0	13	23	20
43	Находка	Мгачи	контейнера	40000 ДФЭ	25	24	16	24	25
44	Петропавловск	Хакодате	контейнера	50000 ДФЭ	22	23	17	23	20
45	Шахтерск	Находка	уголь	1,5 млн.т.	5,0	4,5	15	24	21
46	Петропавловск	Муроран	контейнера	40000 ДФЭ	18	20	18	23	20
47	Сянган	Кавасаки	уголь	1,0 млн.т.	4,5	4,3	16	20	18
48	Находка	Де-Кастри	зерно	1,0 млн.т.	3,3	2,6	17	26	30
49	Охотск	Шумшу	контейнера	50000 ДФЭ	17	16	17	23	22
50	Сянган	Нагасаки	нефть	1,2 млн.т.	5,5	5,2	15	20	23

Таблица 2

Таблица расстояний между портами

Название порта	Название порта	Расстояние, миль
Сянган	Шанхай	809
Сянган	Гуанчжоу	83
Сянган	Манила	631
Сянган	Исиномаки	1806
Сянган	Иокогама	1584
Сянган	Кавасаки	1588
Сянган	Кусиро	1999
Сянган	Мацуйама	1261
Сянган	Муроран	1863
Сянган	Хакодате	1812
Сянган	Нагасаки	1066
Сянган	Ванкувер	5756
Сянган	Сизтл	4507
Сянган	Далянь	1256
Петропавловск-Камчатский	Исиномаки	1193
Петропавловск-Камчатский	Иокогама	1421
Петропавловск-Камчатский	Кавасаки	1423
Петропавловск-Камчатский	Кобе	1702
Петропавловск-Камчатский	Кусиро	893
Петропавловск-Камчатский	Муроран	1062
Петропавловск-Камчатский	Хакодате	1078
Петропавловск-Камчатский	Нагасаки	1838
Корсаков	Поронайск	247
Корсаков	Охотск	863
Корсаков	Катангли	440
Корсаков	Пильтун	512
Корсаков	Шумшу	644
Охотск	Поронайск	734
Охотск	Катангли	463
Охотск	Пильтун	394
Охотск	Шумшу	687
Находка	Цуруга	455
Находка	Посьет	107
Находка	Александровск	655
Находка	Бошняково	590
Находка	Ванино	532
Находка	Красногорск	535
Находка	Мгачи	664
Находка	Углегорск	561
Находка	Холмск	488
Находка	Шахтерск	567
Находка	Де-Кастри	679
Находка	Совгавань	532
Находка	Пусан	519
Холмск	Фукуяма	367
Владивосток	Цуруга	490
Владивосток	Александровск	706
Владивосток	Ванино	583
Владивосток	Холмск	539
Владивосток	Де-Кастри	730
Владивосток	Пусан	509

3.1.3 «Управление безопасностью на водном транспорте»

3.2. Типовые задания для оценки освоения МДК 2.2:

3.2.1 «Организация пассажирских перевозок и управление работой флота»

ИТОГОВАЯ КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК (ДФК)

ЗАДАНИЕ 1.

1. История развития пассажирских перевозок.
2. Организация пассажиропотоков в портах. Их распределение.
3. Анализ работы пассажирского флота.

ЗАДАНИЕ 2.

1. Количественные показатели работы пассажирского флота.
2. Организация обслуживания пассажиров на берегу.
3. Рассчитайте общее количество пассажиромест, если на линии работают 4 типа судов, по одному судну в каждом типе выполняют по одному рейсу. По классам места распределяются следующим образом:

Тип судна	Всего пассажиромест	1 класса	2 класса	3 класса
1		60	100	140
2		80	120	200
3		100	130	170
4		120	210	270

ЗАДАНИЕ 3.

1. Морские пассажирские суда. Устройство, архитектура, классификация.
2. Планирование пассажирских перевозок.
3. Береговые пассажирские сооружения.

ЗАДАНИЕ 4.

1. Морские вокзалы. Архитектура. Устройство. Классификация.
2. Планирование пассажирских перевозок.
3. История развития пассажирских перевозок.

ЗАДАНИЕ 5.

1. Морские пассажирские суда. Устройство, архитектура, классификация.
2. Учёт работы пассажирского флота.
3. Организация обслуживания пассажиров в море.

ЗАДАНИЕ 6.

1. Технологические операции при обслуживании пассажиров на берегу.
2. Производственные показатели работы пассажирского флота.
3. Качественные показатели работы пассажирского флота.

ЗАДАНИЕ 7.

1. Технологические операции при обслуживании пассажиров на борту судна.
2. Финансовые показатели работы пассажирского флота.
3. Рассчитайте общее количество пассажиромест судов, работающих на линии, исходя из следующих данных:

Тип судна	Всего пассажир. мест	1 кл.	2 кл.	3 кл.	Всего судов	Колич. круговых рейсов	Колич. одно-сторон. рейсов	Провозная способность
1		60	100	140	2	3		
2		80	120	200	4	4		
3		199	130	170	3	2	1	
4		120	210	270	1	1	1	

ЗАДАНИЕ 8.

1. Основные принципы организации пассажиропотоков на морских вокзалах.
2. Планирование работы пассажирского флота. Основные этапы.
3. Рассчитайте пассажироместность судов с учётом времени нахождения в эксплуатации, исходя из следующих данных:

Судно	Период эксплуатации	Время в эксплуатации	Расчетное колич. судов	Пассажиро-местность расчётная	Пассажиро-местность в эксплуатации
1	01.01 – 31.12			240	
2	01.01 – 31.12			200	
3	01.01 – 31.12			200	
4	01.01 – 31.12			220	
5	01.01 – 31.08			150	
6	01.05 – 31.12			120	
7	01.06 – 30.11			210	
8	01.06 – 30.11			80	
	всего				

ЗАДАНИЕ 9.

1. Береговые пассажирские сооружения.
2. Цели, задачи и методы анализа работы пассажирского флота.
3. Распределение квот на билеты между пунктами продаж

ЗАДАНИЕ 10.

1. Организация продажи билетов.

4. Морские пассажирские суда. Устройство, архитектура, классификация.
5. Учёт работы пассажирского флота.
6. Организация обслуживания пассажиров в море.

ЗАДАНИЕ 11.

1. История развития пассажирских перевозок.
2. Производственные показатели работы пассажирского флота.
3. Рассчитайте пассажировместимость судов с учётом времени нахождения в эксплуатации, исходя из следующих данных

Судно	Период эксплуатации	Время в эксплуатации	Расчетное колич. судов	Пассажиро-местимость расчётная	Пассажиро-местимость в эксплуатации
1	01.01 – 31.12			240	
2	01.01 – 31.12			200	
3	01.01 – 31.12			200	
4	01.01 – 31.12			220	
5	01.01 – 31.08			150	
6	01.05 – 31.12			120	
7	01.06 – 30.11			210	

ЗАДАНИЕ 12.

1. Классификация и специализация пассажирских районов морских портов.
2. Распределение квот на билеты между пунктами продаж.
3. Рассчитайте общее количество пассажиромест судов, работающих на линии, исходя из следующих данных:

Тип судна	Всего пассажир. мест	1 кл.	2 кл.	3 кл.	Всего судов	Колич. круговых рейсов	Колич. одно-сторон. рейсов	Провозная способность
1		60	100	140	2	3		
2		80	120	200	4	4		
3		199	130	170	3	2	1	
4		120	210	270	1	1	1	

ОТВЕТЫ НА ЗАДАЧИ:

ЗАДАНИЕ 2.

3. Рассчитайте общее количество пассажиромест, если на линии работают 4 типа судов, по одному судну в каждом типе выполняют по одному рейсу. По классам места распределяются следующим образом:

Тип судна	Всего пассажиромест	1 класса	2 класса	3 класса
1	300	60	100	140
2	400	80	120	200
3	400	100	130	170
4	600	120	210	270
	1700	360	560	780

ЗАДАНИЕ 7, 12

3 Рассчитайте общее количество пассажиромест судов, работающих на линии, исходя из следующих данных:

Тип судна	Всего пассажир. мест	1 кл.	2 кл.	3 кл.	Всего судов	Колич. круговых рейсов	Колич. одно-сторон. рейсов	Провозная способность
1	300	60	100	140	2	3		3600
2	400	80	120	200	4	4		12800
3	400	199	130	170	3	2	1	6000
4	600	120	210	270	1	1	1	1800
	1700	360	560	780				24200

ЗАДАНИЕ 8, 11.

3 Рассчитайте пассажировместимость судов с учётом времени нахождения в эксплуатации, исходя из следующих данных:

Судно	Период эксплуатации	Время в эксплуатации	Расчетное колич. судов	Пассажиро-местимость расчётная	Пассажиро-местимость в эксплуатации
1	01.01 – 31.12	365	1	240	240
2	01.01 – 31.12	365	1	200	200
3	01.01 – 31.12	365	1	200	200
4	01.01 – 31.12	365	1	220	220
5	01.01 – 31.08	243	0,67	150	99,9
6	01.05 – 31.12	245	0,67	120	80,5
7	01.06 – 30.11	334	0,92	210	192,2
8	01.06 – 30.11	183	0,50	80	40,1
	всего	2465	6,76	1420	1272,7

3.2.2 «Управленческая психология и профессиональная этика»

Общие положения

. Формы контроля и оценивания по учебной дисциплине

Таблица 1

Раздел учебной дисциплины	Форма текущего контроля и оценивания	Осваиваемые компетенции
Раздел 1. Теоретические основы психологии управления.	Собеседование; Тестирование; Практическое задание	ОК 1.
Раздел 2. Личность как объект управления.	Собеседование; Тестирование.	ОК 1., ОК 6, ОК 7.
Раздел 3. Психология управления групповыми процессами	Собеседование; Тестирование.	ОК 1., ОК 6, ОК 7.
Раздел 4. Личность как субъект управления.	Собеседование; Тестирование.	ОК 1., ОК 6, ОК 7.
Раздел 5. Управленческое общение. Коммуникация в организации.	Собеседование; Тестирование.	ОК 1., ОК 3.
Раздел 6. Мотивация поведения личности в организации.	Собеседование; Тестирование.	ОК 1., ОК 5, ОК 6.
Раздел 7. Конфликт в организации. Управление конфликтом.	Собеседование; Тестирование.	ОК 1., ОК 3, ОК 7, ОК 9.
Раздел 8. Психологические аспекты принятия управленческих решений.	Собеседование; деловая игра (решение ситуационной задачи).	ОК 1, ОК 3, ОК 7.
Раздел 9. Основы профессиональной этики.	Собеседование; Тестирование.	ОК 1, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8.
Зачет (V семестр) Тестовый контроль		

Оценка освоения учебной дисциплины.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС СПО по дисциплине «Управленческая психология и профессиональная этика».

Текущий (оперативный) контроль освоения студентами программного материала учебной дисциплины проводится с целью объективной оценки качества освоения программы. Формы контроля

выбираются преподавателем исходя из методической целесообразности (*тестирование, собеседование, деловая игра, наблюдение за деятельностью обучающихся*).

Контроль *по итогам обучения* проводится в конце семестра (*тестирование*).

Критерии оценивания устного ответа:

Ответ оценивается оценкой «отлично», если:

- полно раскрыто содержание материала в объеме, предусмотренном программой и без наводящих вопросов преподавателя;
- материал изложен грамотным языком в определенной логической последовательности, используя терминологию;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;

Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправляет по замечанию преподавателя.

Ответ оценивается оценкой «хорошо», если ответ имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие правильное содержание ответа;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, легко исправляемые по замечанию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и

продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала;

- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, схемах, выкладках, исправленные после замечания при выполнении практического задания;
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в случаях:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких вопросов преподавателя;
- нет ответа ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Критерии оценивания практического задания:

Оценка «отлично» ставится, если:

- работа выполнена полностью;
- в логических рассуждениях и обосновании решения нет ошибок;
- возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала.

Оценка «хорошо»:

- работа выполнена полностью, но обоснования решений недостаточны;
- допущена одна ошибка или два-три недочета.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов, но обучающийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- допущены существенные ошибки, показавшие, что обучающийся не владеет даже обязательными умениями по данной теме;

- работа показывает полное отсутствие обязательных знаний и умений по проверяемой теме или значительная часть работы выполнена не самостоятельно.

3.3.Критерии оценивания тестовых заданий:

90-100 % правильных ответов - «*отлично*»;

70 -80% - правильных ответов «*хорошо*»;

55 - 60% правильных ответов - «*удовлетворительно*»

4. Содержание материалов оценочных средств.

Раздел 1.

Теоретические основы психологии управления.

1. Вопросы для собеседования:

- 1.Сформулируйте цель и задачи психологии управления как науки.
2. Чем различаются объект и предмет управленческой психологии?
3. Перечислите основные виды управленческих отношений.

2. Мини-тест.

1.Отрасль социальной психологии, изучающая социально-психологические проблемы трудовой деятельности: социально-психологический климат в трудовом коллективе, личностный фактор совместной деятельности, социально-психологические механизмы адаптации к профессиональной деятельности называется

- а) психология труда
- б) психология управления
- в) экономическая психология

г) политическая психология

2. Отрасль социальной психологии, изучающая социально-психологические аспекты хозяйственной жизни общества, экономического поведения и отношений хозяйствующих субъектов: психологические факторы эффективности предпринимательской деятельности, социально-психологическая регуляция деловой активности субъектов собственности, психологическое воздействие рекламы на потребителей называется

а) психология труда

б) психология управления

в) экономическая психология

г) политическая психология

3. Отрасль социальной психологии, изучающая социально-психологические проблемы управленческой деятельности: роль личности в системе управленческих отношений; психологическую совместимость, как фактор эффективности управления; социально-психологические аспекты производственных конфликтов; эффективность различных стилей руководства называется:

а) психология труда

б) психология управления

в) экономическая психология

г) политическая психология

4. Отрасль социальной психологии, изучающая социально-психологические компоненты политической жизни общества, политическое сознание и поведение субъектов политических процессов: социально-психологические условия формирования общественно-политических интересов молодежи, психологические факторы влияния на поведение избирателей, характерные психологические особенности политических деятелей называется

а) психология труда

б) психология управления

в) экономическая психология

г) политическая психология

5. Что изучает дисциплина управленческая психология?

- а) особенности психологической и этической культуры руководителя
- б) основные психологические закономерности управленческого процесса
- в) социально-психологические особенности руководителя
- г) *все вышеперечисленное*

3. Практическое задание.

Выделяют три вида направленности личности – три особенности-характеристики: Я, Общение, Дело.

Направленность на себя

Ориентация на прямое вознаграждение и удовлетворение безотносительно работы и сотрудников, агрессивность в достижении статуса, властность, склонность к соперничеству, раздражительность, тревожность, интровертированность.

Направленность на общение

Стремление при любых условиях поддержать отношения с людьми, ориентация на совместную деятельность, но часто в ущерб выполнению конкретных заданий или оказанию искренней помощи людям, ориентация на социальное одобрение, зависимость от группы, потребность в привязанности и эмоциональных отношениях с людьми.

Направленность на дело

Заинтересованность в решении деловых проблем, выполнение работы как можно лучше, ориентация на деловое сотрудничество, способность отстаивать в интересах дела собственное мнение, которое полезно для достижения общей цели.

Задание:

Выпишите Ваши положительные ответы на вопросы теста «Направленность личности». На их основе составьте собственную характеристику направленности Вашей личности.

ТЕСТ.

1. Наибольшее удовлетворение я получаю от

1. Одобрения моей работы.
2. Сознания того, что работа сделана хорошо.
3. Сознания того, что меня окружают друзья.

2. Если бы я играл в футбол (волейбол, баскетбол), то я хотел бы быть

1. Тренером, который разрабатывает тактику игры.
2. Известным игроком.
3. Выбранным капитаном команды.

3. По-моему, лучшим педагогом является тот, кто

1. Проявляет интерес к учащимся и к каждому имеет индивидуальный подход.
2. Вызывает интерес к предмету так, что учащиеся с удовольствием углубляют свои знания в этом предмете.
3. Создает в коллективе такую атмосферу, при которой никто не боится высказать свое мнение.

4. Мне нравится, когда люди

1. Радуются выполненной работе.
2. С удовольствием работают в коллективе.
3. Стремятся выполнить свою работу лучше других.

5. Я хотел бы, чтобы мои друзья

1. Были отзывчивы и помогали людям, когда для этого представляются возможности.
2. Были верны и преданы мне.
3. Были умными и интересными людьми.

6. Лучшими друзьями я считаю тех

1. С кем складываются хорошие взаимоотношения.
2. На кого всегда можно положиться.
3. Кто может многого достичь в жизни.

7. Больше всего я не люблю

1. Когда у меня что-то не получается.
2. Когда портятся отношения с товарищами.
3. Когда меня критикуют.

8. По-моему, хуже всего, когда педагог

1. Не скрывает, что некоторые учащиеся ему несимпатичны, насмехается и подшучивает над ними.
2. Вызывает дух соперничества в коллективе.

3. Недостаточно хорошо знает свой предмет.

9. В детстве мне больше всего нравилось

1. Проводить время с друзьями.
2. Ощущение выполненных дел.
3. Когда меня за что-нибудь хвалили.

10. Я хотел бы быть похожим на тех, кто

1. Добился успеха в жизни.
2. По-настоящему увлечен своим делом.
3. Отличается дружелюбием и доброжелательностью.

11. В первую очередь школа должна

1. Научить решать задачи, которые ставит жизнь.
2. Развивать индивидуальные способности учеников.
3. Воспитывать качества, помогающие взаимодействовать с людьми.

12. Если бы у меня было больше свободного времени, охотнее всего я использовал бы его

1. Для общения с друзьями.
2. Для отдыха и развлечений.
3. Для своих любимых дел и самообразования.

13. Наибольших успехов я добиваюсь, когда

1. Работаю с людьми, которые мне симпатичны.
2. У меня интересная работа.
3. Мои усилия хорошо вознаграждаются.

14. Я люблю, когда

1. Другие люди меня ценят.
2. Испытывать удовлетворение от выполненной работы.
3. Приятно провожу время с друзьями.

15. Если бы обо мне решили написать в СМИ, мне бы хотелось, чтобы

1. Рассказали о каком-либо интересном деле, связанным с учебной, работой, спортом и т.п., в котором мне довелось участвовать.
2. Написали о моей деятельности.
3. Обязательно рассказали о коллективе, в котором я работаю.

16. Лучше всего я учусь, если преподаватель

1. Имеет ко мне индивидуальный подход.
2. Сумеет вызвать у меня интерес к предмету.
3. Устраивает коллективные обсуждения изучаемых проблем.

17. Для меня нет ничего хуже, чем

1. Оскорбление личного достоинства.
2. Неудача при выполнении важного дела.
3. Потеря друзей.

18. Больше всего я ценю

1. Успех.
2. Возможности хорошей совместной работы.
3. Здравый практичный ум и смекалку.

19. Я не люблю людей, которые

1. Считают себя хуже других.
2. Часто ссорятся и конфликтуют.
3. Возражают против всего нового.

20. Приятно, когда

1. Работаешь над важным для всех делом.
2. Имеешь много друзей.
3. Вызываешь восхищение и всем нравишься.

21. По-моему, в первую очередь руководитель должен быть

1. Доступным.
2. Авторитетным.
3. Требовательным.

22. В свободное время я охотно прочитал бы о

1. том, как заводить друзей и поддерживать хорошие отношения с людьми.
2. жизни знаменитых и интересных людей.
3. последних достижениях науки и техники.

23. Если бы у меня были способности к музыке, я предпочел бы быть

1. Дирижером.
2. Композитором.

3. Солистом.

24. Мне бы хотелось

1. Придумать интересный конкурс.
2. Победить в конкурсе.
3. Организовать конкурс и руководить им.

25. Для меня важнее всего знать

1. Что я хочу сделать.
2. Как достичь цели.
3. Как организовать людей для достижения цели.

26. Человек должен стремиться к тому, чтобы

1. Другие были им довольны.
2. Прежде всего – выполнить свою задачу.
3. Его не нужно было упрекать за выполненную работу.

27. Лучше всего я отдыхаю в свободное время

1. В общении с друзьями.
2. Просматривая развлекательные фильмы.
3. Занимаясь своим любимым делом.

4. Подготовьте сообщение на тему:

Развитие управленческой мысли в России и за рубежом.

Раздел 2. Личность как объект управления.

1. Вопросы для собеседования.

1. Из каких подструктур состоит структура личности?
2. Чем отличается темперамент от характера, если иметь в виду врожденные (природнообусловленные) и приобретенные (воспитываемые) качества личности?
3. Как влияют биографические характеристики личности на трудовой процесс?

2. Тест . Эмоциональные процессы и психические состояния.

1. Эмоции – это психические явления, отражающие в форме ... переживаний процесс и результат деятельности и человека.

- а) непосредственных;
- б) опосредованных;
- в) кратковременных;
- г) нерациональных.

2. Психические явления, отражающие значимость действующих на человека стимулов для осуществления его деятельности – это ...

- а) интересы;
- б) мотивы;
- в) фрустрация;
- г) эмоции.

4. В том, что эмоции направляют поведение человека выражается их ... функция.

- а) экспрессивная;
- б) сигнальная;
- в) регуляторная;
- г) интегративная.

5. Эмоциональные явления выполняют ... функцию (и).

- а) только сигнальную;
- б) только регуляторную;
- в) сигнальную и регуляторную.

5. Критерием классификации эмоций на низшие и высшие является (ются)...

- а) мобилизация ресурсов организма;
- б) направленность на определенный объект;
- в) длительность проявлений;
- г) потребность и.

6. Эмоциональное переживание удовлетворения потребности и в чем-либо – это ...

- а) радость;
- б) эмоция;

- в) аффект;
- г) чувство.

7. Для аффекта не характерно ...

- а) изменение сознания;
- б) нарушение контроля над своими действиями;
- в) *сохранение критичности и мышления;*
- г) концентрация внимания на объекте – раздражителе.

8. Какое эмоциональное состояние является самым длительным?

- а) собственно эмоция.
- б) аффект.
- в) *настроение.*
- г) страсть.

9. Какие чувства связаны с познавательными потребностями, деятельностью?

- а) моральные.
- б) *интеллектуальные.*
- в) эстетические.
- г) практические.

10. Сильное, стойкое, длительное эмоциональное состояние, которое захватывает человека и владеет им, называется ...

- а) аффектом;
- б) настроением;
- в) *страстью;*
- г) чувством.

11. Сильное кратковременное бурно протекающее эмоциональное состояние, влияющее на всю личность, сопровождающееся изменением сознания и нарушением волевого контроля, - это ...

- а) стресс;

- б) страсть;
- в) фрустрация;
- г) аффект.

12. Эмоциональное состояние, которое возникает при наличии реальных непреодолимых или кажущихся таковыми препятствий на пути и достижения цели – это ...

- а) аффект;
- б) фрустрация;
- в) страсть;
- г) стресс.

13. Какое эмоциональное состояние характеризуется наличием непреодолимого страха конкретных ситуаций, предметов или неопределенного беспредметного страха?

- а) аффект.
- б) фобия.
- в) стресс.
- г) фрустрация.

14. Стенические чувства и эмоции ...

- а) увеличивают активность человека;
- б) снижают активность человека;
- в) в зависимости от ситуации могут как снижать, так и повышать активность;
- г) на активность не влияют.

15. Последствия стресса ...

- а) исключительно положительные;
- б) исключительно отрицательные;
- в) положительные и отрицательные;
- г) непредсказуемые.

16. С удовлетворением или неудовлетворением потребности связаны ...

- а) чувства;

- б) эмоции;
- в) *все эмоциональные процессы и состояния;*
- г) стресс.

17. Отличие чувств от эмоций состоит в том, что о эмоциях...

- а) более устойчивы;
- б) *ситуативны;*
- в) носят обобщенный характер;
- г) связаны с интеллектом.

18. При стрессе фаза мобилизации (тревоги) характеризуется...

- а) *активацией защитных сил организма;*
- б) ярко выраженной неуверенностью в себе;
- в) изменением сознания;
- г) снижением возможностей организма по адаптации к ситуации.

19. Эмоции и чувства человека имеют ...

- а) биологическую природу;
- б) социальную природу;
- в) общественно-историческую природу.
- г) все ответы неверны.

20. К способам снятия эмоционального напряжения, вызванного стрессом, конфликтами, не относятся (и не являются) ...

- а) интенсивные физические упражнения;
- б) переключение на другую деятельность;
- в) написание писем, беседа – выражение эмоций в словах.
- г) Все ответы верны.
- д) *Все ответы неверны.*

21. Возникновение у человека эмоции (переживания) определяется ...

- а) только объективными факторами;
- б) только субъективными факторами;
- в) *как объективными, так и субъективными факторами.*
- г) нет правильного ответа.

22. Интенсивные и продолжительные стрессы приводят к ...

- а) к состоянию общего утомления.
- б) к неврозам и соматическим болезням.
- в) к различным соматическим заболеваниям.
- г) нет правильного ответа.
- д) *Все от верны.*

23. Что из перечисленного не является истинным источником психического напряжения?

- а) информационная перегрузка.
- б) дефицит времени.
- в) недостаток информации для принятия решения.
- г) *физическая нагрузка.*
- д) сенсорная изоляция.
- е) межличностная несовместимость.

24. Интенсивность эмоциональных переживаний, вызванных горем или невозможностью утраты, можно уменьшить, если ...

- а) успокаивать словами.
- б) побуждать к любой активности.
- в) дать возможность выполнять стереотипные действия (традиции, обряды и т.п.).
- г) все ответы верны.
- д) *нет правильного от вер а.*

25. Стресс и человека характеризуются:

- а) сильными и глубокими переживаниями;
- б) неясностью причин;
- в) кратковременностью;
- г) импульсивностью.

26. Быстро снять у себя эмоциональное напряжение можно, если...

- а) *мышечным расслаблением (релаксацией на 5-10 минут).*

- б) кратковременным сном (не более 30 минут).
- в) переключением на другую деятельность.
- г) нет правильного ответа.
- д) все ответы верны.

27. Что нужно делать для правильной оценки личной значимости события и уменьшения связанного с этим эмоционального возбуждения?

- а) увеличивать объем информации о событии (проблеме).
- б) заранее продумывать возможные исходы.
- в) заранее готовить отступные стратегии.
- г) *все ответы верны.*

28. Психическими состояниями ...

- а) *в определенной мере можно управлять;*
- б) полностью можно управлять;
- в) абсолютно нельзя управлять;
- г) нет правильного ответа.

29. Для достижения наилучших результатов в деятельности и деятельности ...

- а) слабые эмоциональные возбуждения;
- б) сильные эмоциональные возбуждения;
- в) как слишком слабые, так и слишком сильные эмоциональные возбуждения.
- г) нет правильного ответа.

30. Что нужно делать в случае поражения, чтобы уменьшить интенсивность отрицательных эмоциональных переживаний?

- а) заставить себя забыть о поражении.
- б) расслабиться.
- в) *попытаться отвлечься.*
- г) сделать переоценку значимости ситуации по типу «не очень-то и хотелось».

31. Об эмоциональном состоянии человека можно судить по его ...

- а) мимике;
- б) пантомимике;
- в) поведению;
- г) голосу.
- д) *Все от вет ы верны.*
- е) Нет правильного ответа.

32. Каким способом можно помочь человеку, который, чрезмерно волнуясь, не может продуктивно включиться в работу?

- а) попросить его успокоиться.
- б) потребовать от него собранности.
- в) обратиться к нему за советом или помощью.
- г) *нет правильного от вет а.*

33. Что наиболее важно для эффективного самоуправления эмоциями?

- а) *владение методами аутогенной тренировки.*
- б) знание приемов мышечной релаксации.
- в) знание техники самовнушения.
- г) осознание своих жизненных целей и соотнесение с ними конкретных жизненных ценностей.

3. Тест. Воля.

Сложное волевое действие проходит следующие этапы:

- цель и стремление достичь ее,
- осознание ряда возможностей достижения цели,
- появление мотивов, подкрепляющих или опровергающих эти возможности,
- борьба мотивов и выбор, принятие одной из возможностей в качестве решения,
- осуществление принятого решения.

Ответьте на вопросы:

1. Воля – это ... регулирование человеком своего поведения, связанное с преодолением внутренних и внешних препятствий.

- а) сознательное;
- б) неосознанное;
- в) непреодолимое;
- г) внешне управляемое.
- д) Все ответы верны.

2. Показателем проявления воли не являе(ю)тся ...

- а) способность преодолевать препятствия при достижении цели;
- б) целеустремленность;
- в) борьба мотивов, выбор и реализация принятого решения;
- г) неспособность самостоятельно принимать решения.

3. Какое свойство личности характеризует способность человека неуклонно продвигаться к достижению намеченной цели, несмотря на наличие препятствий?

- а) Самостоятельность.
- б) Настойчивость.
- в) Уверенность в себе.
- г) Решимость.

4. Воля предполагает ...

- а) преодоление только внешних препятствий на пути достижения цели;
- б) преодоление только внутренних препятствий;
- в) поиск способов «обойти» внешние препятствия;
- г) преодоление внешних и внутренних препятствий.

5. Для развития волевых качеств важно ...

- а) преодолевать только сложные препятствия, поскольку ежедневно возникающие небольшие трудности не влияют на развитие воли;
- б) учиться объяснять свои неудачи действием не зависящих от нас факторов, чтобы поддерживать уверенность в себе;

в) наличие максимальной помощи со стороны окружающих по преодолению препятствий;

г) *сформировать привычку самостоятельно преодолевать сравнительно незначительные трудности, препятствия, постепенно увеличивая сложность целей.*

4. Тест. *Способность и Темперамент . Характер.*

1. Индивидуальность это...

1. Разумная сознательность

2. *Неповторимое сочетание психических особенностей*

3. Умение находиться в определённых отношениях с другими людьми

2. Найти соответствие

А. Способности

Б. Задатки

В. Талант

Г. Гениальность

1. Анатомо-физиологическая предрасположенность

2. Высокая степень способности к определённой деятельности

3. Совокупность свойств, служащих условием успеха в определённой деятельности

4. Высшая степень одарённости.

3. Сангвиник характеризуется...

1. Быстрая возбудимость чувств, их большая сила, захватывающая человека целиком

2. Горячность, страстность, резкость смен настроения

3. Искренность, жизнерадостность, общительность

4. Лёгкая возбудимость чувств, их неустойчивость.

4. Холерику свойственны черты...

1. Способность преодолевать большие трудности

2. Порывистость, продуктивность в работе, к которой относится с интересом

3. Пассивность; вялость, если работа его не удовлетворяет

4. Самоотдача в деле со страстностью.

5. Флегматик характеризуется...

1. Нерешительность в действиях
2. Чувства внешне проявляются слабо, но устойчивы
3. Болезненное отношение к внешним обстоятельствам
4. настойчивость, упорство, медлительность.

6. Меланхолик характеризуется ...

1. Говорит тихо, действия сдержанны
2. Устойчивость настроения
3. Легкораним, склонен переживать глубоко даже незначительные события
4. Речь медлительная, лишена живости, но уверенная.

7. Найти соответствие

По Гиппократу

- А. Сангвиник
- Б. Холерик
- В. Флегматик
- Г. Меланхолик

По Павлову

1. Сильный, уравновешенный, инертный.
2. Слабый
3. Сильный неуравновешенный
4. Сильный, уравновешенный, подвижный.

8. Характер – это...

1. Индивидуальные психические особенности человека
2. Совокупность психических свойств, которые проявляются у человека к действительности
3. Динамика протекания психических процессов.

9. Темперамент – это...

1. Свойства, которые проявляются в отношении человека к действительности

2. Психологические особенности человека, определяющие динамику протекания психических процессов и поведения
3. Психический процесс восприятия окружающего мира.

10. Найдите соответствие классификации черт характера:

- А. Отношение человека к другим людям
- Б. Отношение к труду, деятельности
- В. Отношение к самому себе
- Г. Отношение к вещам

1. Гордость, самокритичность, тщеславие
2. Аккуратность, небрежность, бережливость
3. Общительность, уважение, замкнутость, бездушие
4. Творчество, добросовестность, лень.

6. Индивидуальные задания.

Подготовьте сообщение на тему: Акцентуации характера
(1-2 акцентуации по выбору).

Раздел 3. Психология управления групповыми процессами.

1. Вопросы для собеседования:

1. Дайте характеристику формальным и неформальным отношениям в группах.
2. Каковы социально-психологические характеристики малой группы?
3. Перечислите элементы групповой динамики.
4. Назовите три наиболее важных механизма, обеспечивающих целенаправленное воздействие на группу.
5. Какие социальные роли может выполнять личность в системе управленческих отношений?

2. Тест.

1. Нормативная система действий, ожидаемых от индивида в соответствии с его социальной позицией – это
 - а) *социальная роль*
 - б) позиция
 - в) статус

2. Наиболее важные механизмы, обеспечивающие целенаправленное воздействие на группу, – это
 - а) Принуждение работников к подчинению;
 - б) Коллективное принятие решений;
 - в) конкуренция и сотрудничество;
 - г) *все ответы верны.*

3. Стандартизированные безличные роли, строящиеся на основе прав и обязанностей независимо от того, кто эти роли исполняет, и связанные с социальным статусом, профессией или видом деятельности – это:
 - а) межличностные роли;
 - б) *социальные роли;*
 - в) формальные роли;
 - г) предписанные роли.

4. Конформизму точнее всего соответствует одно слово из перечисленных. Какое?
 - а) упрямство;
 - б) слабость;
 - в) *приспособление;*
 - г) уверенность.

5. Критерий оценки эффективности деятельности группы не включает в себя:
 - а) продуктивность (производительность) группы;
 - б) удовлетворённость членов группы выполняемой деятельностью и

межличностными отношениями в ней;

в) *количественный состав группы*;

г) уровень организованности группы и степень сработанности её членов.

7.

У

своеенное представление о человеке, социальной группе или событии, характеризующееся устойчивостью, упрощённостью, чрезмерной обобщённостью и неточностью – это:

а) предубеждение;

б) *предрассудок*;

в) социальный стереотип;

г) дискриминация.

8. Социально-психологический механизм общения, обеспечивающий воспроизводство одним человеком определённых образцов поведения другого – это:

а) убеждение;

б) подражание;

в) внушение;

г) заражение.

9. Механизм информационного группового влияния, когда член группы рассматривает мнения других как информацию, на основе которой он должен осуществить свой выбор, присуще в большей степени:

а) влиянию меньшинства;

б) влиянию большинства.

9. Через перечень реальных функций, которые заданы личности группой, содержанием групповой деятельности, можно охарактеризовать:

а) *социальную роль*;

б) статус;

в) позицию.

10. Один из способов понимания другого человека – уподобление ему, отождествление себя с ним – это:

- а) *идентификация*;
- в) эмпатия;
- в) рефлексия.

11. Эмоциональное состояние, являющееся следствием дефицита или избытка информации о какой-либо пугающей или непонятной новости, носит название:

- а) *стресс*;
- б) фрустрация;
- в) паника;
- г) страх.

12. Заражение, внушение – это:

- а) способы регуляции поведения;
- б) *способы воздействия на поведение*;
- в) способы исследования.

13. Член малой группы, который выдвигается в результате взаимодействия членов группы для организации группы при решении конкретной задачи, называется:

- а) *лидер*;
- б) руководитель.

14. Основные стадии развития группы:

- а) знакомство, совместная работа;
- б) рождение, рост, старение, умирание;
- в) знакомство, распределение ролей, стадия конструктивной работы, завершение работы группы;
- г) знакомство, конфликты, дружба.

15. К типам социального влияния в группе относятся:

- а) *информационное и нормативное*;
- б) нормативное и аффективное;
- в) информационное и вербальное.

16. Стил ь поведения, демонстрируемый меньшинством и необходимый для оказания влияния, характеризуется:

- а) последовательностью;
- б) уверенностью в своей правоте;
- в) структурированным изложением аргументов;
- г) *все ответы верны.*

17. Межличностная аттракция – это:

- а) процесс общения между людьми;
- б) *взаимная привязанность и симпатия;*
- в) процесс формирования межличностной привлекательности и результат этого процесса;
- г) процесс приписывания причин поведения, личностных характеристик и свойств индивида;
- д) физическая привлекательность.

18. Группы, в которые индивиды не включены реально, но нормы поведения которых они принимают, называются:

- а) *референтные группы;*
- б) формальные группы;
- в) условные группы.

19. Лидерство и руководство – это:

- а) синонимы;
- б) *феномены управления групповым процессом;*
- в) уровни иерархии управления.

20. Среди ролей лидера выделяют:

- а) мотивационного лидера;
- б) экспрессивного лидера;
- в) делового лидера;
- г) *все от вет ы верны.*

Раздел 4. Личность как субъект управления

1. Вопросы для собеседования:

1. Расскажите, в чем состоят различия и сходство в понятиях «лидерство» и «руководство».
2. Как соотносятся между собой понятия власть и авторитет?
3. Назовите основные черты личности человека, являющиеся ресурсными возможностями для управленческой деятельности.
4. Какие функции выполняет руководитель?
5. Дайте краткую характеристику трем стилям руководства.

2. Тест .

1. Стиль руководства, когда управленческие решения принимаются на основе обсуждения проблемы, учёта мнений и инициатив сотрудников; выполнение принятых решений контролируется и руководителем, и самими сотрудниками; руководитель проявляет интерес и доброжелательное внимание к личности сотрудников, называется
 - а) авторитарный
 - б) демократический
 - в) непоследовательный
 - г) деловой
2. Основу лидерства составляет
 - а) механизм власти;
 - б) механизм межличностного влияния;
 - в) механизм состязательности;
 - г) все ответы неверны.
3. Власть, основанная на том, что руководитель имеет возможность наказывать, препятствовать достижению целей и потребностей исполнителей, называется...
 - а) законной властью;
 - б) харизматической властью;
 - г) властью принуждения.

4. Власть, построенная не на логике и не на разумной вере, а на силе личных качеств и особенностей лидера, называется...

- а) властью принуждения;
- б) *харизматической властью*;
- в) властью информации.

5. Власть, основанная на том, что руководитель обладает системой правовых, производственных рычагов воздействия на подчиненных, которые законодательно закреплены в его статусе и должностных обязанностях, называется...

- а) *законной властью*;
- б) харизматической властью;
- в) властью информации.

6. Авторитет педантизма

- а) *означает склонность руководителя к мелочной опеке, к излишне жесткой регламентации таких деталей работы исполнителей, которые не имеют отношения к его функциям, а часто — к делу вообще*;
- б) обнаруживается тогда, когда руководитель следует правилу «ты мне - я тебе»;
- в) строится на высокомерии руководителя, чрезмерном тщеславии и гордости, на мнимых, но иногда имевших место в прошлом (но там и оставшихся) заслугах.

7. Авторитарный руководитель при принятии решения...

- а) *единолично решает вопросы*;
- б) перед принятием решения советуется с подчиненными;
- в) ждет указаний от высшего руководства или решения совещания.

8. Либеральный руководитель характеризуется тем, что...

- а) считает наказание основным методом стимулирования, поощряет избранных только по праздникам;
- б) использует различные виды стимулов постоянно;
- в) *требует формальной дисциплины*.

9. Что является основным недостатком власти вознаграждения?

- а) она требует разветвленной и громоздкой системы контроля;
- б) руководитель не обладает системой правовых, производственных рычагов воздействия на подчиненных;
- в) *очень часто руководитель имеет весьма ограниченные возможности для позитивного подкрепления результатов работы исполнителей по сравнению с их ожиданиями.*

10. Что понимают под стилем мышления?

- а) определенный набор убеждений и отношений, которые в сочетании друг с другом образуют когерентную, то есть связанную, модель;
- б) *скрытую систему интеллектуальных стратегий, приемов, навыков и операций, к которой личность предрасположена в силу своих индивидуальных особенностей;*
- в) систему символов, включающих в себя жесты и позы, для кодирования, организации и понимания смысла нашего внутреннего представления о мире, а также для общения — как внутреннего, так и внешнего.

Раздел 5. Управленческое общение. Коммуникация в организации.

1. Вопросы для собеседования:

1. Охарактеризуйте кратко формы, принципы и функции управленческого общения.
2. Раскройте понятие «коммуникация». Назовите ее роль и функции.
3. Укажите отличия «сети» от малой группы.
4. Назовите три функции управленческого общения:

2. Тест .

1. Общение между руководителем и подчиненными, в основе которого лежат отношения подчинения, регулируемые административно-правовыми нормами — общение.
 - а) *субординационное;*
 - б) *служебно-товарищеское;*
 - в) *дружеское.*

2. Общение между руководителями-коллегами, отношения координации, согласования, регулируемые административно-моральными нормами – ... общение.
- а) субординационное;
 - б) *служебно-товарищеское*;
 - в) дружеское.
3. Тип взаимозависимости, характеризующийся неформальностью взаимоотношений, специфической системой коллективистских ценностей, сильным социальным контролем – тип.
- а) *патерналистский*;
 - б) бюрократический;
 - в) предприимчивый.
4. Рациональность, стабильность и предсказуемость, компетентность и понимание всех сторон любой ситуации характеризуют стиль мышления
- а) *аналитический*;
 - б) реалистический;
 - в) прагматический;
 - г) идеалистический;
 - д) синтетический.
5. Какой коммуникативный барьер возникает при несоответствии между формой сообщения и его содержанием?
- а) фонетический барьер;
 - б) семантический барьер;
 - в) *стилистический* барьер;
 - г) логический барьер

Раздел 6. Мотивация поведения личности в организации.

1. Вопросы для собеседования:

1. Из чего состоит структура мотивации? Что лежит в ее основании?
2. Кратко изложите суть основных мотивационных теорий.
3. Назовите психологические условия эффективного стимулирования.

2. Тест .

1. Какие элементы человеческого сознания могут выступать в качестве мотивов?

- а) потребности;*
- б) интересы;*
- в) цели;*
- г) установки;*
- д) социальные ориентации;*
- е) все ответы верны.*

2. Как называются потребности в принадлежности к определенной группе, организации; в признании, одобрении и общении; в самовыражении как полного использования своего потенциала и способностей?

- а) насущие;*
- б) социокультурные;*
- в) личностные.*

3. Теория А Маслоу принадлежит к мотивационной

- а) теории удовлетворенности;*
- б) теории процесса;*
- в) теории двух факторов;*
- г) теории справедливости.*

4. Средства стимулирования выполняют функцию:

- а) управленческую;*
- б) социализирующую;*
- в) оба ответа верны.*

5. От каких психологических условий зависит эффективность стимулирования?

- а) непрерывности стимулирующих воздействий на личность;
- б) соответствия применяемых средств заслугам (или упущениям) подчиненного;
- в) сложившихся традиций в группе;
- г) сочетаемости позитивных и негативных оценок;
- д) последовательного наращивания применяемых мер к одному и тому же человеку;
- е) учета самооценки человека и общественного мнения в группе.
- ж) *все ответы верны.*

Раздел 7. Конфликт в организации. Управление конфликтом.

1. Вопросы для собеседования:

1. Дайте определение конфликту.
2. Чем отличается причина от повода при возникновении конфликтной ситуации?
3. Охарактеризуйте стадии конфликта.
4. Перечислите стратегии выхода из конфликтной ситуации. Дайте им краткую характеристику.

2. Тест.

1. Что НЕ входит в структуру конфликта?

- а) предмет противоборства;
- б) конфликтное действие;
- в) конфликтующие стороны;
- г) *соотношение сторон.*

2. Каковы причины конфликтов?

- а) распределение ресурсов;
- б) взаимосвязь задач;
- в) различия в целях;
- г) *все вышеперечисленные.*

3. Конфликтная личность ригидного типа, характеризуется...

- а) человек подозрителен;
- б) обладает завышенной самооценкой;
- в) постоянно требует подтверждения собственной значимости;
- г) *всё вышеперечисленное.*

4. Позитивные последствия конфликтов для организации ...

- а) улучшаются отношения между людьми;
- б) совместно принятое решение быстрее и лучше претворяется в жизнь;
- в) обе стороны приходят к согласию, и, главное, люди чувствуют себя причастными к решению важной для них проблемы;
- г) *всё вышеперечисленное.*

5. Стратегия поведения в конфликтной ситуации, при которой происходит тенденция сглаживания противоречий, принесение в жертву своих интересов, называется ...

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

6. Эмоциональные затраты, снижение дисциплины и ухудшение социально-психологического климата, уменьшение степени сотрудничества и разрушение коммуникативных сетей - это ...? ...
функция конфликта.

7. Психологические особенности личности, ведущие к конфликту:

- а) неадекватная оценка своих возможностей и способностей;
- б) стремление доминировать, во что бы то ни стало;
- в) консерватизм взглядов, нежелание преодолеть стереотипы;
- г) излишняя прямолинейность в высказываниях;
- д) набор эмоциональных качеств (тревожность, агрессивность, раздражительность);

е) *все вышеперечисленное.*

8. Какой метод воздействия на личность не является структурным?

- а) метод разъяснения требований к работе;
- б) координационный метод, позволяющий использовать при необходимости другие подразделения для вмешательства и разрешения спорных вопросов;
- в) метод уточнения организационных целей, а также система вознаграждения, позволяющая не поощрять неконструктивное поведение отдельных лиц и групп;
- г) *метод организации собственного поведения, высказывание своей точки зрения таким образом, чтобы не вызвать защитной реакции со стороны другого человека.*

9. Вне зависимости от того, с кем предстоит встречаться, руководитель не должен...

- а) употреблять слишком сухие формулировки, высокомерные фразы, пользоваться домыслами;
- б) злословить в адрес отсутствующих в ходе беседы;
- в) продолжать рассказ, когда в кабинет вошел новый посетитель, прежде, чем не ознакомит вкратце пришедшего с тем, что было сказано до его прихода;
- г) *все вышеперечисленное.*

10. К межличностным способам управления конфликтами относится...

- а) *учет психологических особенностей участников;*
- б) четкая формулировка требований;
- в) подавление интересов конфликтующих сторон;
- г) использование системы поощрения.

Раздел 8. Психологические аспекты принятия управленческих решений.

1. Вопросы для собеседования:

1. Что понимается под управленческим решением?
2. Какие бывают виды управленческих решений?

3. Назовите методы принятия решений.
4. Перечислите этапы принятия решений.
5. Какими методами можно влиять на исполнение управленческих решений?

2. Тест.

1. К какому условию относится данное выражение: *«управленческому решению должно предшествовать размышление, выбор одного варианта должен быть сознательным»?*
 - а) вариативность;
 - б) осознанность;
 - в) целенаправленность;
 - г) наличие действия.

2. Условия физической и социальной среды деятельности руководителя для принятия решения должны включать:
 - а) характер задач;
 - б) объем и качество информации;
 - в) техническая оснащенность;
 - г) компетентность персонала;
 - д) *все вышеперечисленное.*

3. Что не должно присутствовать в психологических аспектах управленческого решения?
 - а) решение как процесс от незнания к знанию;
 - б) личностный профиль решения: совокупность индивидуальных особенностей руководителя;
 - в) взаимодействие людей, участвующих в процессе принятия решения (те, кто готовит решение, чьи интересы затрагивает решение, и кто его исполняет);
 - г) *личные амбиции руководителя;*
 - д) восприятие решений исполнителем: оно должно быть психологически обоснованным и понятным;
 - е) программа деятельности исполнителя.

4. Что не является психологической ошибкой, связанной с характеристиками руководителя?

- а) переоценка успеха решения;
- б) привычка принимать решение по шаблону, инертность мышления;
- в) апелляция к собственному опыту;
- г) *всесторонняя оценка рисков*;
- д) стремление доказать свою правоту;
- е) принятие решения, исходя из субъективного желания;
- ж) давление неудач.

5. Благодаря какому методу работники исполняют или не исполняют решение?

- а) побуждение, основанное на доверии, уважении, стимулировании;
- б) убеждение (доброжелательное разъяснение задания);
- в) увещевание (просьба, уговаривание, обещания);
- г) понуждение (официальные рекомендации и указания);
- д) принуждение (безоговорочное требование, приказ, властное распоряжение);
- е) *все ответы верны.*

3. Деловая игра.

Примите грамотное психологическое решение **с точки зрения пяти стратегий выхода из конфликтной ситуации** и дайте описание Вашего решения *по каждой из пяти стратегий* (тест Томаса).

Вы генеральный директор фирмы. Ваши учредители дают указание принять на работу в качестве Вашего заместителя дочь высокопоставленного лица. С действующим заместителем вы находитесь в приятельских отношениях. Какое управленческое решение вы примете? Почему?

Раздел 9. Основы профессиональной этики.

1. Вопросы для собеседования:

1. Какие вы знаете виды делового общения?
2. Перечислите мероприятия для подготовки к переговорам.
3. Перечислите этапы деловой беседы.

4. Чем отличаются переговоры от беседы?
5. Каковы принципы деловой речи?

2. Тест.

1. Склонность верить в то, что люди имеют то, чего они заслуживают, а также заслуживают того, что имеют, является проявлением феномена:

- а) *веры в справедливый мир;*
- б) выученной беспомощности.

2. Вопросы, предполагающие развернутый ответ и начинающийся со слов «Почему...?», «Что случится, если ...?» являются:

- а) провокационными;
- б) некорректными;
- в) *открытыми;*
- г) закрытыми.

3. Прием обратной связи, основанный на уточнении, понимании информации, называется:

- а) расспрашиванием;
- б) *перефразированием;*
- в) резюмированием;
- г) отражение чувств.

4. Невербальные средства общения – это:

- а) язык;
- б) *взгляд;*
- в) речь;
- г) слово.

5. Психологическими механизмами восприятия являются:

- 1) идентификация;
- 2) эмпатия;
- 3) аттракция;
- 4) рефлексия.

Сопоставьте характеристики по смыслу механизмам восприятия:

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

6. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

7. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) *учитывать интересы собеседника;*
- б) *говорить только о себе;*
- в) *видеть положительное в собеседнике;*
- г) *ориентироваться на ситуацию и обстановку;*
- д) *отмечать общие точки зрения с собеседником;*
- е) *проявлять постоянно свое «Я»;*
- ж) *проявлять искренность и доброжелательность;*
- з) *навязывать свою точку зрения;*
- и) *помнить о «золотом» правиле нравственности.*

8. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:

- а) *неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;*
- б) *четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;*
- в) *небрежность и неточность формулировок;*
- г) *невнимание к невербальному поведению партнера;*
- д) *отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;*
- е) *поглощенность собственной речью и эмоциями.*

9. Эмпатия — это

- а) *умение выслушать человека;*
- б) *состояние разобщенности, непонимания с собеседником;*
- в) *постижение эмоционального состояния, проникновение в переживания других людей.*

10. Важнейшей категорией общественной и профессиональной этики является:

- а) *честь;*
- б) *долг;*
- в) *мораль.*

11. Стиль общения, при котором используются запреты и угрозы, называется:

- а) *общение-дистанция;*
- б) *общение-устрашение;*
- в) *общение-заигрывание.*

12. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание?

- а) *у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;*
- б) *коллеге необходимо высказаться о «наболевшем»;*

в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;

г) *коллега переполнен эмоциями по поводу события в семье и стремится выказать свое отношение к этим событиям.*

13. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б) *«Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;*

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г) *«Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».*

14. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:

а) *информация, которая находится в начале или в конце — «эффект края»;*

б) информация, приводящая к двусмысленности;

в) *логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;*

г) большой объем информации;

д) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.

15. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

в) *вежливость, тактичность.*

16. Соблюдение чувства меры в разговоре - это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

- в) *тактичность*;
- г) предупредительность.

17. Механизм целенаправленного, неаргументированного воздействия на партнера, связанный с некритическим восприятием информации, называется:

- а) подражание;
- б) *внушение*;
- в) заражение;
- г) убеждение.

18. Профессиональная этика — это:

- а) подход, направленный на гармонизацию интересов социума и индивида;
- б) учение о должном поведении, поступках, образе действий;
- в) *наука о профессиональной морали как совокупности идеалов и ценностей, идей о должном, этических принципов и норм поведения, отражающих сущность профессии.*

19. Моральный принцип, предписывающий человеку подавление собственного эгоизма, готовность пожертвовать своим интересом в пользу интересов другого, называется:

- а) *альтруизм*;
- б) аскетизм;
- в) гедонизм.

20. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе делового телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»;
- б) «Петрова сейчас нет. Чем могу вам помочь?»;
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»;
- г) «Лады, договорились. Пока»;
- д) «Куда я попала?»;
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Ему что-нибудь передать?».

Итоговый контрольный тест.

1. Эффективное влияние людей, не обладающих соответствующей административной властью на других членов группы – это

- а) *лидерство;*
- б) *руководство;*
- в) *формальное лидерство;*
- г) *неформальное руководство.*

2. Для неформального лидера не является важным

- а) *понимание существующих в группе форм поведения;*
- б) *способность к эффективному общению;*
- в) *хорошая информированность по вопросам, важным для данной группы;*
- г) *максимальная схожесть с другими членами группы.*

3. Из различных видов совместимости для любого вида деятельности важна ... совместимость.

- а) *социально-психологическая;*
- б) *физиологическая;*
- в) *психофизиологическая;*
- г) *коммуникативная.*

4. Представление о том, что у людей нет честолюбия, что они стараются избавиться от ответственности, характерны для ... стиля руководства.

- а) *авторитарного;*
- б) *демократического;*
- в) *либерального;*
- г) *адаптивного.*

5. Информационная функция общения состоит в обмене информацией, передаче сведений, а познавательная – в получении

- а) *новых знаний;*
- б) *интересующей человека информации;*
- в) *профессионально значимой информации;*
- г) *информации о партнере по общению.*

6. Разделение общения на профессиональное и межличностное осуществляется на основании

- а) *субъектов общения;*
- б) целей общения;
- в) времени и места общения;
- г) используемых средств общения.

7. Психические состояния, переживания, мотивы человека являются объектами ... общения.

- а) межличностного;
- б) профессионального;
- в) делового;
- г) доверительного.

8. Конфликт – это отсутствие ... между двумя и более сторонами.

- а) взаимодействия;
- б) *согласия;*
- в) взаимоотношений;
- г) сходства.

9. Конструктивные и деструктивные конфликты выделяют по

- а) характеру участников;
- б) *влиянию на деятельность группы;*
- в) содержанию;
- г) все ответы верны.

10. Внутриличностный конфликт

- а) является показателем психического нездоровья;
- б) свидетельствует о неуверенности в себе, низкой самооценке;
- в) является показателем наличия противоречивых мотивов, чувств.
- г) *все ответы верны.*
- д) все ответы неверны.

11. К конфликтогенам не относится(ятся)

- а) проявление эгоизма;

- б) *различия в психологических особенностях;*
- в) проявление агрессивности.

12. К административно-силовым способам управления конфликтами относится

- а) четкая формулировка требований;
- б) убеждение;
- в) подавление интересов конфликтующих сторон;
- г) *соблюдение принципа единоначалия.*

21. К организационно-структурным способам управления конфликтами относится ...

- а) *установление общих целей;*
- б) учет психологии участников;
- в) подавление интересов конфликтующих сторон;
- г) убеждение.

13. К межличностным способам управления конфликтами относится ...

- а) четкая формулировка требований;
- б) *учет психологии участников;*
- в) подавление интересов конфликтующих сторон;
- г) использование системы поощрения.

14. Завышенная самооценка, отсутствие гибкости, критичности по отношению к себе – это признаки конфликтной личности ... типа.

- а) неуправляемого;
- б) ригидного;
- в) демонстративного;
- г) *сверхточного.*

15. Какая стратегия поведения в конфликтной ситуации характеризуется максимальным вниманием к своим интересам и минимальным – к интересам партнера?

- а) Компромисс.
- б) Приспособление.
- в) *Принуждение.*

- г) Сотрудничество.
- д) Уклонение.

16. Какая стратегия поведения в конфликтной ситуации характеризуется минимальным вниманием к своим интересам и максимальным к интересам партнера?

- а) Компромисс.
- б) Уклонение.
- в) Принуждение.
- г) Сотрудничество.
- д) *Приспособление.*

17. Какая стратегия поведения в конфликтной ситуации характеризуется проявлением одинакового внимания к своим интересам и к интересам партнера, готовностью пойти на уступки?

- а) *Компромисс.*
- б) Приспособление.
- в) Принуждение.
- г) Сотрудничество.
- д) Уклонение.

18. Какая стратегия поведения в конфликтной ситуации характеризуется максимальным вниманием и к своим интересам, и к интересам партнера?

- а) *Сотрудничество.*
- б) Приспособление.
- в) Уклонение.
- г) Принуждение.
- д) Компромисс.

19. Социальные нормы - это:

- а) правила, устанавливаемые социальными группами друг для друга при взаимодействии;
- б) *эталон, образец, регулирующий психологические механизмы деятельности;*

- в) совокупность требований, предъявляемых той или иной социальной группой к своим членам;
- г) общие представления о желательном и нежелательном поведении членов группы;
- д) границы поведения, выход за которые осуждается обществом.

21. Конформность – это

- А) умение адаптироваться к быстро меняющимся обстоятельствам;
- Б) *податливость человека реальному или воображаемому давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшей им позицией большинства;*
- В) Способность испытывать чувство комфорта в незнакомых социальных ситуациях;
- Г) неспособность чётко сформулировать собственные принципы и придерживаться их.

РЕФЕРАТЫ ПО УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ.

1. Виды управленческих отношений.
2. Влияние биографических характеристик личности на трудовой процесс. Особенности женщины-руководителя.
3. Типологии темперамента. Совместимость темпераментов.
4. Связь характера с темпераментом. Типология акцентуаций характера.
5. Организация как система социальных групп. Ценности и нормы группы, ее структура и групповая динамика.
6. Руководство и лидерство. Сходство и различие.
7. Социально-психологический климат в коллективе, его показатели и пути оптимизации.
8. Основные характеристики личности руководителя.
9. Функции и структура деятельности руководителя.
10. Власть и авторитет.
11. Стили управления и их эффективность.

12. Делегирование полномочий.
13. Управленческое общение: формы, принципы и функции.
14. Мотивация подчиненных. Позитивное и негативное подкрепление. Деструктивные способы воздействия на подчиненных.
15. Природа и понятие конфликта. Структура и динамика конфликта.
16. Типы конфликтных личностей.
17. Компромисс как способ разрешения конфликта.
18. Профилактика конфликтного поведения.
19. Классификация управленческих решений. Подходы к принятию решений: интуитивный, рациональный.
20. Основные правила конструктивной критики.

Список литературы:

Издание с несколькими авторами

- 1) Миротин Л.Б. Основы логистики: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Л. Б. Миротин, А.К. Покровский. - М: Академия, 2013. - 192 с.
- 2) Афанасенко, И. Д. Коммерческая логистика: учебник для вузов / И.Д. Афанасенко, В.В. Борисова. - М: Питер, 2014. - 352 с.
- 3) Бабурин, В. А. Управление грузовыми перевозками на водном транспорте / В.А. Бабурин, Н.В. Бабурин. - М: Мирь, 2014. - 304 с.
- 4) Бродецкий, Г. Л. Управление рисками в логистике / Г.Л. Бродецкий, Д.А. Гусев, Е.А. Елин. - М: Академия, 2018. - 192 с.
- 5) Гамкрелидзе, Л. И. Логистика. Теория и практика / Л.И. Гамкрелидзе, Е.Л. Гамкрелидзе. - М: МГИУ, 2014. - 280 с.
- 6) Герасимов, Б. И. Основы логистики / Б.И. Герасимов, В.В. Жариков, В.Д. Жариков. - М: Форум, 2017. - 304 с.

7) Евсеева, А. А. Международные перевозки: учебн. пособие / А.А. Евсеева, Е.В. Сарафанова. - М: Феникс, 2015. - 416 с.

8) Канке, А. А. Основы логистики. Учебное пособие / А.А. Канке, И.П. Кошечая. - М: КноРус, 2015. - 576 с.

Издание с одним автором

9) Аникина, Б.А. Логистика. Учебное пособие для бакалавров / Б.А. Аникина. - М: Проспект, 2017. - 320 с.

10) Гайдаенко, Алексей Логистика / Алексей Гайдаенко. - М: КноРус, 2014. - 940 с.

Отдельный том многотомного издания

11) Дыбская, В. В. Логистика. В 2 частях. Часть 2. Учебник / В.В. Дыбская, В.И. Сергеев. - М: Юрайт, 2016. - 342 с.

Статья из журнала

12) Логистика —Межрегиональная научно-практическая конференция «Региональный логистический центр - ключевой фактор улучшения инвестиционного климата» // №5, 2011- С. 4-5.

Электронный ресурс

13) Официальный сайт Правительства Сахалинской области [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://sakhalin.gov.ru/>

14) Официальный сайт Администрации Корсаковского городского округа [Электронный ресурс] - Режим доступа:[http:// sakh-korsakov.ru](http://sakh-korsakov.ru)

15) Межрегиональная научно – практическая конференция «Перспективы строительства логистического центра в г. Южно-Сахалинске» [Электронный ресурс] - Режим доступа: [http: // http://www.logistika-prim.ru/sites/default/files/8-9_3.pdf](http://http://www.logistika-prim.ru/sites/default/files/8-9_3.pdf)