

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

11.03.2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.2.2 Технологии межличностной и групповой коммуникации

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки  
(специальность)

09.03.02 Информационные системы и технологии

Квалификация выпускника

Бакалавр

(бакалавр/магистр/специалист)

Направленность

Информационные платформы и экосистемы цифрового  
государства

Курс 2  
Семестр 3

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	108 / 3	часов/зачетных единиц
Лекции	18	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	18	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	36	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	72	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	3	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 09.03.02 Информационные системы и технологии

Программу составили:

доцент кафедры с учёной степенью кандидата наук	УиП	СОГЛАСОВАНО	О.Н. Сутырина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра управления и права

		(наименование кафедры)	
02.02.2024	протокол №	4	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Майкова Ольга Михайловна, директор ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ "ЦЕНТР ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 12.03.2024 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-1 Способен управлять ИТ проектами в государственном и муниципальном управлении	ПК 1.2 Организует исполнение работ проекта в соответствии с полученным планом, управляет аналитическими работами в подразделении	<b>знания:</b> организации межличностной и групповой коммуникации при исполнении работ проекта <b>умения:</b> применять технологии межличностной и групповой коммуникации при управлении ИТ проектами в государственном и муниципальном управлении <b>навыки:</b> управления межличностной и групповой коммуникации при исполнении работ проекта
2. ПК-5 Способен разрабатывать и сопровождать требования и технические задания на создание и модернизацию систем и подсистем малого и среднего масштаба и сложности государственных цифровых платформ и экосистем	ПК 5.2 Анализирует проблемные ситуации заинтересованных лиц, выявляет потребителей и требования к системе	<b>знания:</b> технологий межличностной и групповой коммуникации при анализе проблемных ситуаций <b>умения:</b> выявлять потребителей и заинтересованных лиц при анализе проблемных ситуаций <b>навыки:</b> организации коммуникации при анализе проблемных ситуаций заинтересованных лиц при разработке технического задания на создание и модернизацию систем государственных цифровых платформ и экосистем

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Управление изменениями ИТ-проектов в государственном и муниципальном управлении (ПК-1), Организация выполнения работ ИТ - проекта в государственном и муниципальном управлении (ПК-1), Управление рисками ИТ - проектов в государственном и муниципальном управлении (ПК-1), Digital-маркетинг и SMM-менеджмент в государственном управлении (ПК-1), Государственное регулирование цифровых платформ и экосистем (ПК-5); практиках: Преддипломная практика (ПК-1), Производственная практика. Технологическая (проектно-технологическая) практика (ПК-1), Преддипломная практика (ПК-5), Производственная практика. Эксплуатационная практика (рассредоточенная) (ПК-5), Производственная практика. Эксплуатационная практика (ПК-5).

Производственная практика. Технологическая (проектно-технологическая) практика (ПК-5); государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ПК-1), Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ПК-5)

### Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия, тренинговые

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, классическая лекция, лекция с элементами мозгового штурма

### Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Технологии межличностной и групповой коммуникации</b>	<b>108</b>	ПК-1, ПК-5
Лекция. Теоретические основы коммуникации	2	
Лекция. Влияние индивидуальных свойств человека на его поведение в организации	4	
Лекция. Методы изучения и анализа потребностей потребителей	2	
Лекция. Коммуникационное сопровождение проектной деятельности	2	
Лекция. Уровни коммуникации в проекте	4	
Лекция. Деловые коммуникации и этикет	4	
Практическое занятие. Тренинг коммуникативной компетентности	4	
Практическое занятие. Теоретические основы коммуникации	2	
Практическое занятие. Методы изучения и анализа потребностей потребителей	4	
Практическое занятие. Коммуникационное сопровождение проектной деятельности	4	
Практическое занятие. Уровни коммуникации в проекте	2	
Практическое занятие. Деловые коммуникации и этикет	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение 1. Изучение литературы и лекционных материалов 2. Подготовка к практическим занятиям 3. Подготовка к зачету	72	
Иная контактная работа:	0	

### Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение

дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Шарков, Феликс Изосимович. Паблик рилейшнз [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по специальности 350700 "Реклама"] / Ф. И. Шарков ; Междунар. ун-т бизнеса и упр. М.: Дашков и К, 2006. - 311 с. ISBN 5-94798-719-8. Экземпляры: всего 18.	18
2.	Шарков, Феликс Изосимович. Реклама в коммуникационном процессе [Текст] : учеб. для студентов вузов по специальности "Связи с общественностью" / Ф. И. Шарков; Междунар. акад. бизнеса и упр., Ин-т соврем. коммуникац. систем и технологий. 2-е изд. М.: Дашков и К, 2009. - 347 с. ISBN 978-5-394-00419-3. Экземпляры: всего 20.	20
3.	Шарков, Феликс Изосимович. Константы гудвилла: стиль, паблисити, репутация, имидж и бренд фирмы [Текст] : учебное пособие / Ф. И. Шарков. 3-е изд. МоскваМосква: Дашков и К°Изд-во Шаркова, 2015. - 270 с. ISBN 978-5-394-02075-9. Экземпляры: всего 5.	5
4.	Шарков Феликс Изосимович Интерактивные коммуникации. Правовое регулирование в рекламе, связях с общественностью и журналистике [Текст] [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ф. И. Шарков.	<a href="https://e.lanbook.com/book/93373">https://e.lanbook.com/book/93373</a>

	Москва: Дашков и К, 2016. - 336 с. ISBN 978-5-394-00783-5.	
5.	Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: правовое регулирование в рекламе, связях с общественностью и журналистике [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ф. И. Шарков. 3-е изд. Москва: Дашков и К, 2016. - 336 с. ISBN 978-5-394-00783-5.	<a href="https://e.lanbook.com/book/93373">https://e.lanbook.com/book/93373</a>
6.	Шарков, Ф. И. Интерактивные электронные коммуникации возникновение "Четвертой волны" [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ф. И. Шарков. 3-е изд. Москва: Дашков и К, 2017. - 260 с. ISBN 978-5-394-02257-9.	<a href="https://e.lanbook.com/book/93407">https://e.lanbook.com/book/93407</a>
7.	Шарков, Ф. И. Интегрированные коммуникации: Массовые коммуникации и медиапланирование [Электронный ресурс] / Шарков Ф. И., Бузин В. Н. Москва: Дашков и К, 2017. - 488 с. ISBN 978-5-394-01185-6.	<a href="https://e.lanbook.com/book/93416">https://e.lanbook.com/book/93416</a>
8.	Виноградова, Светлана Михайловна. Психология массовой коммуникации [Текст : Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / С. М. Виноградова; С.-Петерб. гос. ун-т. Москва: Юрайт, 2019. - 512 с. ISBN 978-5-9916-3446-5. Экземпляры: всего 10.	10
9.	Виноградова, Светлана Михайловна. Психология массовой коммуникации [Текст : Электронный ресурс] : учебник для вузов / С. М. Виноградова, Г. С. Мельник. Москва: Юрайт, 2023. - 443 с ISBN 978-5-534-13985-3.	<a href="https://urait.ru/book/psihologiya-massovoy-kommunikacii-510894">https://urait.ru/book/psihologiya-massovoy-kommunikacii-510894</a>
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	508 (I)	ПК RAY B314,3.(клав.,мышь оптич.,пачкорд,ИДТО ,монитор 21,5 " View Sonic VA2248-LEG (2), Проектор мультимедийный Hitachi CP-X 444 (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;

- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
  - умение применять теоретические знания при решении практических заданий.
- Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### Пороговый уровень

#### 1. Крайним случаем полного приспособления к чужой культуре является ...

интеграция в другую культуру  
адаптация к другой культуре  
признание культурных различий .

#### 2. ... группами называются группы, которые образуются ради выполнения определенной работы

Экспрессивными  
Первичными  
Инструментальными  
Функциональными

#### 3. Роль ценностей в обществе заключается в том, что они ...

определяют правовые аспекты поведения  
упорядочивают действительность  
придают смысл человеческой жизни  
вносят оценочные моменты

улучшают макроэкономическую ситуацию в стране

**4. ... - это огромные территории, структурно и органически объединенные в одну социальную систему со своими культурными традициями**

Субкультура

Этнокультура

Локальная культура

Макрокультура

**5. К формам деловой коммуникации относятся ...**

дискуссия

переговоры

публикации в желтой прессе

брифинг

Интернет

презентация

факсимильная связь

обсуждение подробностей частной жизни

**6. ... - это методологический подход к изучению культуры, предполагающий, что культура любого народа может быть понята только в рамках ее собственных ценностей и в ее собственном контексте**

Культурная идентичность

Культурный релятивизм

Культурная самобытность

Культурный позитивизм

**7. ... группы имеют целью удовлетворить стремление членов групп к социальному одобрению, уважению и доверию**

Экспрессивные

Вторичные

Инструментальные

Функциональные

**8. ... - это замысел, информация ради которой осуществляется коммуникация (состоит из символов, может быть устной, письменной или визуальной)**

Сообщение

Послание

Отчет

**9. По способу установления и поддержания контакта выделяются следующие типы коммуникации:...**

межличностная

непосредственная

паравербальная

дистантная

**10. Типы речевой коммуникации включают...**

диалог

полилог

мимику

монолог

жесты

**11. Межкультурная коммуникация как дисциплина сложилась в России ...**

в конце XX века

в середине XX века

в начале XX века

**12. Общение между лицами, представляющими разные народы (этнические группы), называется**

межэтнической коммуникацией

межкультурным диалогом

онтркультурной коммуникацией

комплементарной коммуникацией

**13. По способу использования времени культуры принято делить на ...**

матриархальные

монохромные

полихромные

**14. Любой процесс или образование искусственного происхождения называется ...**

традицией

ценностью

нормой

артефактом

**15. Процесс интерпретации событий или действий, посредством которого индивид приписывает им определенные причины, называют...**

атрибуцией

социализацией

адаптацией

семиотизацией

**16. Проксемика - это...**

совокупность чувственных восприятий в процессе коммуникации

способы использования визуальных контактов в процессе коммуникации

способы использования пространства в процессе коммуникации

**17. По характеру использования кода различают... коммуникации**

вербальную

паравербальную

дистантную

невербальную

**18. Новый общественный строй, получивший название «массовое общество», сложился в странах Европы и США...**

после Второй мировой войны

в начале XXI века

после Первой мировой войны

между двумя мировыми войнами

**19. Предвзгляд представляет собой...**

только положительную оценку группы

враждебную оценку представителей той или иной культуры

только отрицательную оценку группы и принадлежащего к ней индивида

оценку, основанную на критике и размышлении

**20. Термин «коммуникация»...**

синонимичен термину «общение»

обладает более широким значением, чем термин «общение»

обладает более узким значением, чем термин «общение»

**21. Личная коммуникация в организации называется ... коммуникацией**

деловой

формальной

персональной

неформальной

**22. Для описания процессов межкультурной коммуникации и понимания ее специфики больше подходит... модель коммуникации**

линейная

круговая

транзакционная

простейшая

**23. Межкультурная коммуникация как дисциплина зародилась ...**

в России

во Франции

в США

**24. Понимание зависит...**

от сложившейся системы знаний индивида

его опыта

системы ценностных установок

от характера человека

от социального происхождения человека

**25. Каждый человек обладает...**

несколькими личными идентичностями

двумя личными идентичностями

только одной личной идентичностью

**26. Инкультурация и социализация и подразумевают...**

формирование национального самосознания

саморазвитие личности

описание языковой картины мира

освоение чужой культуры

**27. Культурная идентичность - это ...**

принятие культурных норм, образцов поведения, ценностных ориентаций  
преемственность в передаче и сохранении ценностей культуры

осознание человеком своей профессиональной принадлежности

**28. Культура отдельной социальной группы или слоя внутри одного общества называется ...**

этнической культурой

субкультурой

монокультурой

**29. Отказ отдельных субкультурных групп от ценностей доминирующей культуры и выдвижение собственных норм и правил, противоположных ценностям большинства, называется ...**

контркультурной коммуникацией

межэтнической коммуникацией

межкультурной коммуникацией

культурным протестом ...

**30. ...- создатель сообщения (человек или организация) в модели коммуникации**

Источник

Респондент

Интерпретатор

Адресат

*Решение прикладных ситуаций*

**Ситуация 1**

**Ваш непосредственный начальник, минуя Вас, дает срочное задание Вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и Ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для Вас вариант решения.**

А. Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

В. Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.

Г. В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

**Ситуация 2**

**Вы получили одновременно два срочных задания: от Вашего непосредственного начальника и Вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у Вас нет, необходимо срочно начать работу. Выберите предпочтительное решение.**

А. В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.

Б. Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.

В. Сначала выполню задание вышестоящего начальника.

Г. Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

### *Кейс «Встреча с деловым партнером»*

После двух лет плодотворного российско-американского сотрудничества руководитель российской компании встречал в «Шереметьево -2» представителя американского партнера. Зная, что в качестве представителя прилетает молодая женщина, и стремясь заручиться ее симпатией, а также показать себя культурным человеком и галантным мужчиной, российский бизнесмен решил использовать «беспроблемное средство» - преподнести гостье букет из пяти крупных роз. После вручения букета российской руководитель сделал также два «протокольных» комплимента: «Вы великолепно выглядите» и «Я даже не подозревал, что мой партнер - такая интересная женщина». Вручение букета и комплименты в отношении внешнего вида гостьи, однако не возымели ожидаемого российским руководителем действия. Протянув руку для рукопожатия, молодая женщина сухо ответила на приветствие, проигнорировав комплименты, а подаренный букет тут же передала сопровождающему ее переводчику. Отрицательная реакция на цветы и «нейтральные», с его точки зрения, комплименты оказалась совершенно неожиданной для руководителя российской компании. Возникшие при первой встрече отчуждение частично удалось преодолеть только к концу делового визита.

Проанализировав ситуацию, ответьте на вопросы:

- 2) Что произошло на самом деле?
- 3) Кто оказался более не подготовлен к контакту – русский или американка?
- 4) А сколько бы цветов подарили Вы?
- 5) Перечислите все неправильные шаги, опираясь на теорию кросскультурной коммуникации.

## Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

### *Вопросы к зачету*

1. Понятие и структура коммуникации.
2. Технология "Коммуникационное сопровождение деятельности"
3. Коммуникация в проекте.
4. Учет национальных традиций, обычаев и привычек во взаимодействии и общении с представителями различных этнических общностей.
5. Проект "ПАС-онлайн"
6. Уровни коммуникации в проекте.
7. Мыслекоммуникация: понятие и технологии.
8. Понятие договорной коммуникации.
9. Механизмы проявления национально-психологических особенностей людей.
10. Общественная коммуникация.
11. Общая характеристика методов изучения и анализа потребностей потребителей.
12. Информационная коммуникация.
13. Межличностные коммуникации: понятие, виды.
14. Визитные карточки. Деловая переписка.
15. Влияние индивидуальных свойств человека на его поведение в организации
16. Законы психологии, определяющие специфику взаимодействий и психологических аспектов управления
17. Культура письменной речи и речевой этикет.
18. Основные требования к общению по телефону.
19. Особенности общения с коллегами.
20. Правила знакомства и приветствия.
21. Психологические аспекты организационной коммуникации

## 22. Этикет деловых встреч и переговоров.

### *Итоговый тест (фрагмент)*

#### 1. Формы проявления власти

А – побуждение работников к действию;

Ж – стремление подчиненных к сотрудничеству;

В – представление интересов коллектива и разрешение проблем;

Г – вера исполнителей в возможности руководителя оказывать влияние;

Д – предотвращение неугодных действий;

Е – структурный контроль ситуации, побуждающий работников на действия без прямых указаний

#### 2. Виды авторитета руководителя

А – должностной;

Б – неформальный;

В – деловой;

Г – ресурсный;

Д – персональный;

Е – имиджевый

#### 3. Роли руководителя

А – роль лидера, администратора, планировщика, предпринимателя;

Б – роль мыслителя, штабного работника, организатора, кадровика;

В – стремящийся к достижению групповой цели, к сплочению группы, ее сохранению;

Г – роль воспитателя, снабженца, общественника, инноватора, контролера, дипломата;

Д – доминантная, креативная, коммуникативная, стабилизационная, целеполагающая, стратегическая

#### 4. Функции руководителя

А – лидера, администратора, планировщика, предпринимателя;

Б – мыслителя, штабного работника, организатора, кадровика;

В – информирование, коммуникация, стимулирование, разрешение конфликтов, сплочение коллектива;

Г – достижение групповой цели, сплочение группы, ее сохранение;

Д – воспитателя, снабженца, общественника, инноватора, контролера, дипломата;

Е – оценка ситуации, постановка цели, координация, контроль, организация деятельности, утверждение групповых ценностей

#### 5. Индивидуальные качества руководителя, влияющие на эффективность его работы

А – лидерские, административные, предпринимательские способности;

Б – предприимчивость, решительность, надежность, общительность, способность к максимальному использованию потенциала сотрудников;

В – настойчивость, бескомпромиссность, стремление к достижению цели;

Г – терпимость, дипломатичность, преобладание групповых интересов над личными;

Д – интеллект; доминантность, уверенность в себе, стрессоустойчивость, креативность, целенаправленность

#### 6. По каким признакам были выделены классические стили руководства?

А – стремление к достижению конечного результата;

Б – характер принятия управленческих решений;

В – способы проведения решений в жизнь;

Г – отношение руководителя к подчиненным;

Д – способы мотивации деятельности подчиненных

7. Какие характеристики отражает решетка Танненбаума-Шмидта?

А – диапазон применимости стилей руководства;

Б – классифицирует стили руководства по концентрации на задачу и на людей;

В – является одномерным отражением стилей руководства;

Г - промежуточные формы между авторитарным и демократическим стилями руководства;

Д - является многомерным отражением стилей руководства

Е –служит для диагностики ситуации при выборе оптимального стиля руководства