

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ "ЦЕНТР ОБУЧЕНИЯ "СПЕЦИАЛИСТ" УНЦ ПРИ
МГТУ ИМ. Н.Э. БАУМАНА
(ОЧУ ДПО «СПЕЦИАЛИСТ»)**

123242, город Москва, улица Зоологическая, дом 11, строение 2, этаж 2, помещение №1, комната №12,
ИНН 7701168244, ОГРН 1127799002990

Утверждаю:
Директор ОЧУ ДПО «Специалист»



/Е.В.Добрыднева/
«01» июня 2018 года

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Управление конфликтами»**

город Москва

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 г. N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам".

Повышение квалификации слушателей, осуществляемое в соответствии с программой, проводится с использованием модульного принципа построения учебного плана с применением различных образовательных технологий, в том числе дистанционных образовательных технологий и электронного обучения в соответствии с законодательством об образовании.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации, разработана образовательной организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации, включает все модули, указанные в учебном плане.

Содержание оценочных и методических материалов определяется образовательной организацией самостоятельно с учетом положений законодательства об образовании Российской Федерации.

Структура дополнительной профессиональной программы соответствует требованиям Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам, утвержденного приказом Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. N 499.

Объем дополнительной профессиональной программы вне зависимости от применяемых образовательных технологий, должен быть не менее 16 академических часов. Сроки ее освоения определяются образовательной организацией самостоятельно.

Формы обучения слушателей (очная, очно-заочная, заочная) определяются образовательной организацией самостоятельно.

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Для определения структуры дополнительной профессиональной программы и трудоемкости ее освоения может применяться система зачетных единиц. Количество зачетных единиц по дополнительной профессиональной программе устанавливается организацией.

Образовательная деятельность слушателей предусматривает следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические и семинарские занятия, лабораторные работы, круглые столы, мастер-классы, мастерские, деловые игры, ролевые игры, тренинги, семинары по обмену опытом, выездные занятия, консультации, выполнение аттестационной, дипломной, проектной работы и другие виды учебных занятий и учебных работ, определенные учебным планом.

1. Цель программы:

Программа повышения квалификации направлена на повышение личной эффективности, улучшение межличностных коммуникаций в управлении и партнерстве, управление эмоциями в переговорах и конфликтах.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки
		37.03.01 Психология (КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ) "БАКАЛАВР"
		Код компетенции

1	способностью к проектированию, реализации и оценке учебно-воспитательного процесса, образовательной среды при подготовке психологических кадров с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	ПК-10
2	способностью к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп	ПК-14

Совершенствуемые компетенции в соответствии с трудовыми функциями профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом», утв. приказом Минтруда РФ от «06» октября 2015 г. № 691н

№	Компетенция	Направление подготовки
		«Специалист по управлению персоналом», утв. приказом Минтруда РФ от «06» октября 2015 г. № 691н
		Трудовые функции (код)
1	Документационное обеспечение работы с персоналом	В/01.6; В/02.6; В/03.6; С/01.6; С/02.6; С/03.6; D/01.6; D/02.6; D/03.6; D/04.6; E/01.6; E/02.6; E/03.6; F/01.6; F/02.6; F/03.6

2. Планируемый результат обучения:

После окончания обучения Слушатель будет знать:

- выбор оптимальной тактики разрешения конфликта;
- как формализовать конфликт и исключить его перевод в плоскость межличностных отношений;
- как осознанно действовать в ситуации конфликта, определять его тип, выбирать стратегию поведения.

После окончания обучения Слушатель будет уметь:

- Выявлять зарождающиеся конфликты и успешно предотвращать их
- Правильно реагировать на конфликтную ситуацию, сохраняя собственное достоинство
- Выбирать личную, наиболее выигрышную, стратегию разрешения конфликтов

Успешно разрешать конфликты на работе и в повседневной жизни Данный курс соответствует требованиям профессионального стандарта «Специалист по управлению персоналом», утв. приказом Минтруда РФ от «06» октября 2015 г. № 691н.

3. Учебный план:

Курс предназначен для руководителям компаний, менеджерам по продажам, менеджерам по работе с клиентами, по работе с рекламациями. Сотрудникам компаний, которым важен высокий уровень культуры обслуживания и всем, кто хочет научиться управлять конфликтами.

Требования к предварительной подготовке:

Успешное окончание курса Менеджер по персоналу. Уровень 1, или Менеджер по обучению и развитию персонала, или эквивалентная подготовка

Срок обучения: 16 академических часов, в т. ч. самостоятельные – 8

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная. По желанию слушателя форма обучения может быть изменена и/или дополнена.

Режим занятий: дневной, вечерний, группы выходного дня.

№ п/п	Наименование модулей по программе	Общая трудоемкость (акад. часов)	Всего ауд. ч.	Аудиторные часы		СРС	ПА*
				Лекций	Практических занятий		
1	Модуль 1. Что такое конфликт: признаки, участники, причины возникновения	3	2	1	1	1	Уст. пров
2	Модуль 2. Профессиональное управление эмоциями в конфликте	3	2	1	1	1	Уст. пров
3	Модуль 3. Манипуляции в конфликте	5	3	1	2	2	Уст. пров
4	Модуль 4. Особенности переговоров с негативно настроенным человеком	5	3	1	2	2	Уст. пров
5	Модуль 5. Стратегии управления конфликтной ситуацией, эффективное посредничество в конфликте	8	6	3	3	2	Уст. пров
	Итого:	24	16	8	8	8	
	Промежуточная аттестация		тестирование				

Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут. Форма промежуточной аттестации – см. в ЛНА «Положение о проведении промежуточной аттестации слушателей и осуществлении текущего контроля их успеваемости» п.3.3

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график формируется при осуществлении обучения в течение всего календарного года. По мере набора групп слушателей по программе составляется календарный график, учитывающий объемы лекций, практики, самоподготовки, выезды на объекты.

Неделя обучения	1	2	3	4	5	6	7	Итого часов
	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	
1 неделя	4	4	4	4 ИА		-	-	16
СРС	2	2	2	2				8
Итого:								24
Примечание: ПА – Промежуточная аттестация (тестирование)								

5. Рабочие программы учебных предметов

Модуль 1 . Что такое конфликт: признаки, участники, причины возникновения

- Почему конфликтами необходимо управлять: возможные приобретения и потери
- Структура, типы, причины, стадии развития конфликтов
- Типовые ситуации, приводящие к конфликту сторон
- Конфликтогены и синтоны
- Виктимное поведение
- Оценка личностного потенциала слушателя и выбор оптимальной стратегии поведения в конфликте
- Конфликт в организации и в семье (особенности и специфика)
- Конфликт для развития карьеры
- **Практикум «Убираем раздражители из своего поведения»**
- **Практикум «Анализ конфликтов в моей жизни»**

Модуль 2 . Профессиональное управление эмоциями в конфликте

- Как бороться с негативными эмоциями и сохранять позитивное отношение к окружающим
- Как избежать вовлечения в конфликт
- Техники вхождения в ресурсное состояние в конфликтной ситуации
- Как справиться с утомлением и раздражением
- Преодоление тревожности, апатии в конфликтной ситуации
- **Практикум «Техника быстрого вхождения в ресурсное состояние»**

Модуль 3 . Манипуляции в конфликте

- Что такое манипуляция?
- Эмоциональное манипулирование
- Лингвистическое манипулирование
- Приёмы, направленные на изменение состояния конфликтующей стороны
- Приёмы, направленные на запуск стереотипной реакции
- Рефрейминг - прием, позволяющий изменить точку зрения в конфликте, восприятие человека, события или предмета
- **Практикум «Переговорные техники для разрешения конфликта»**
- **Практикум «Как дать отпор манипулятору»**

Модуль 4 . Особенности переговоров с негативно настроенным человеком

- Как выбрать стратегию поведения в конфликте (избегание, уступки, компромисс, соперничество, сотрудничество)
- Приёмы подстройки и ведения
- Определение психофизиологических особенностей человека по первым фразам разговора
- Особенности разрешения конфликтов при отсутствии визуального контакта
- Техники элегантно отказа: техника «бутерброд», СПА, ТАСС и др.
- **Практикум «Учимся правильно говорить «нет»**
- **Практикум «Как говорить так, чтобы нас понимали»**

Модуль 5 . Стратегии управления конфликтной ситуацией, эффективное посредничество в конфликте

- Мягкая конфронтация, жесткая конфронтация, управляемый конфликт

- Факторы успеха в разрешении конфликта третьих лиц
- Особенности ведения конфликта с чиновниками, работниками эксплуатирующих и управляющих компаний
- **Практикум «Позиционный торг и принципиальные переговоры»**

6. Организационно-педагогические условия

Соблюдение требований к кадровым условиям реализации дополнительной профессиональной программы:

а) преподавательский состав образовательной организации, обеспечивающий образовательный процесс, обладает высшим образованием и стажем преподавания по изучаемой тематике не менее 1 года и (или) практической работы в областях знаний, предусмотренных модулями программы, не менее 3 (трех) лет;

б) образовательной организацией наряду с традиционными лекционно-семинарскими занятиями применяются современные эффективные методики преподавания с применением интерактивных форм обучения, аудиовизуальных средств, информационно-телекоммуникационных ресурсов и наглядных учебных пособий.

Соблюдение требований к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению дополнительной профессиональной программы:

а) образовательная организация располагает необходимой материально-технической базой, включая современные аудитории, библиотеку, аудиовизуальные средства обучения, мультимедийную аппаратуру, оргтехнику, копировальные аппараты. Материальная база соответствует санитарным и техническим нормам и правилам и обеспечивает проведение всех видов практической и дисциплинарной подготовки слушателей, предусмотренных учебным планом реализуемой дополнительной профессиональной программы.

б) в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде, содержащей все электронные образовательные ресурсы, перечисленные в модулях дополнительной профессиональной программы.

6. Формы аттестации и оценочные материалы

Образовательная организация несет ответственность за качество подготовки слушателей и реализацию дополнительной профессиональной программы в полном объеме в соответствии с учебным планом.

Оценка качества освоения дополнительной профессиональной программы слушателей включает текущий контроль успеваемости и итоговую аттестацию.

Результаты итоговой аттестации слушателей ДПП в соответствии с формой итоговой аттестации, установленной учебным планом, выставляются по двух бальной шкале («зачтено\не зачтено»).

Слушателям, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.

Слушателям, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть дополнительной профессиональной программы и (или) отчисленным из образовательной организации, выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно устанавливаемому образовательной организацией.

Итоговая аттестация проводится по форме тестирования в соответствии с учебным планом. Результаты итоговой аттестации заносятся в соответствующие документы.

Вопросы промежуточной аттестации

1. Что такое виктимное поведение?
2. Как избежать вовлечения в конфликт?

3. Что такое манипуляция?
4. Какие приемы подстройки и ведения переговоров?
5. Какие факторы успеха в разрешении конфликта третьих лиц?

Тест Итоговый аттестационный тест к курсу «Развитие эмоционального интеллекта (EQ)»

Вопрос 1/50

Кто является автором первого опросника ДИСК

Выберите один ответ:

- Уильям М.Марстон
- Вальтер Кларк
- Билл Дж. Бонстеттор

Вопрос 2/50

Тип Д означает ...

Выберите один ответ:

- Как человек влияет на окружение
- Как человек реагирует на проблемы и вызовы
- Как человек реагирует на изменения
- Как человек следует правилам

Вопрос 3/50

Этот тип определен как ПОСТОЯНСТВО. Он помечен английской буквой ...

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 4/50

Какой принцип не положен в основу метода определения "поведенческого типа" ДИСК

Выберите один ответ:

- Как человек воспринимает среду в которой действует (благоприятную или враждебную)
- Как человек строит карьеру (быстро или медленно)

- Как человек действует или реагирует в конкретных ситуациях (активно или адаптивно)

Вопрос 5/50

О каком типе капитана футбольной команды идет речь, укажите тип : - Для этого капитана не так важны его личные достижения, важно, чтобы работа была максимально эффективна, они победили, следуя его четкому плану достижения победы

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 6/50

Жизненная позиция «D» - это

Выберите один ответ:

- Занять центральное место в этом мире, блистать в нем, быть в центре внимания
- Пассивное отношение к жизни, желание приспособливаться к ней, а не изменять ее
- Приспособиться к враждебному миру означает научиться иметь как можно меньше с ним дела
- Активное воздействие на окружающую среду

Вопрос 7/50

О каком типе идет речь в данном отрывке : - Ее звали Надеждой. Она владела небольшой фабрикой по производству замороженных морепродуктов, занималась их продажей. Когда кто-либо из наших сотрудников ездил на переговоры к ее сотрудникам, то все с нетерпением ждали его возвращения и рассказов о чудачествах этой дамы. Но одно ее чудачество превзошло все ожидания. Однажды за компанией Надежды обнаружилась серьезная просрочка платежа. Наш сотрудник поехал на встречу с ее коммерческим директором. Этот мужчина выглядел очень мрачным. Сообщил, что уходит из компании Надежды и объяснил, почему. В одно прекрасное утро Надежда, полноватая сорокалетняя блондинка, решила стать поп-звездой. Она наняла музыкантов и киношников для съемки видеоклипа. Все это потребовало огромных денежных средств, которые Надежда извлекала из оборота компании. В результате возникли серьезные долги, объемы производства и его качество начали снижаться, компания растеряла лучших сотрудников и партнеров. К счастью, благодаря все той же импульсивности, через полгода эта затея ей надоела, и она увлеклась идеей выращивания шампиньонов в подвале завода.

Выберите один ответ:

- D
- I
- S

- C

Вопрос 8/50

Какой тип описан в отрывке: - Это был очень тихий, неразговорчивый молодой человек. Он был совершенно неприметен внешне: имел среднюю комплекцию, средний рост, носил серые совершенно никакие костюмы. В нашей компании, где все старались самоутвердиться любой ценой, где все время вскипали конфликты и формировались коалиции, он смог установить ровные теплые отношения абсолютно со всеми за счет того, что не гнушался никакой черной работы. Маркетологи спихивали на него доставку рекламной продукции, хотя они сами должны были этим заниматься. Директор завода спихнул на него решение проблемы воровства на заводе. Директор по продажам «навесил» на него доставку товара своим дистрибьюторам. За год, «не поднимая волны», добросовестно выполняя огромный объем повседневной работы, он умудрился полностью реорганизовать систему логистики компании, за счет чего себестоимость нашего товара сократилась на 2-3%.

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 9/50

Характеристики какого типа представлены ниже: - Их очень трудно обмануть. Они не доверяют чужому мнению, стараются все перепроверить, не верят средствам массовой информации. Им важно понимать конечную цель, кто и что выиграет от выполнения задачи.

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 10/50

У человека чаще всего выражены: ...

Выберите один ответ:

- 1 выраженный тип и 1 дополнительный, не яркий
- Тип вообще 1
- 2 типа выражены одинаково
- Выражены три типа в значимой степени

Вопрос 11/50

По каким признакам невозможно определить типологию ДИСК ...

Выберите один ответ:

- По одежде и жестам
- По количеству родственников
- По содержанию рабочего стола

Вопрос 12/50

Владимир Путин, Штирлиц, Шерлок Холмс, Сова из сказки про Винни Пуха, Атос -это представители поведенческого типа ...

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 13/50

Классический образ Петра Первого и Екатерины Великой, Тимур из «Тимура и его команды», Бывалый (герой Моргунова) из знаменитой троицы «Вицин-Никулин-Моргунов», Жуков в исполнении Меньшова в сериале «Ликвидация», Д'Артаньян - это представители типа ...

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 14/50

Тигр из сказки про Винни Пуха, Принц Флоризель из одноименного фильма, герой Миронова из фильма «Бриллиантовая рука», Арамис - это представители типа ...

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 15/50

Семен Семеныч из «Бриллиантовой Руки», герой Басилашвили из фильма «Осенний марафон», Пятачок из сказки про Винни Пуха, Портос - это представители типа ...

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 16/50

Какой известный швейцарский ученый, основатель направления аналитической психологии, предположил, что люди могут быть разделены на несколько типов, на основании неких общих для них личностных качеств, черт характера. Это его теория является предшественницей теории системного управления людьми ДИСК.

Выберите один ответ:

- Карл Густав Юнг
- Торстен Хюсен
- Гиппократ

Вопрос 17/50

Характеристика четырех основных стилей поведения приведены ниже, определите, которая из них характеризует тип I

Выберите один ответ:

- соревнующийся смелый сильный агрессивный предприимчивый доминирующий прямой требовательный инициативный резкий несговорчивый
- надежный восприимчивый спокойный неэкспрессивный предсказуемый терпеливый решительный обходительный уравновешенный хороший слушатель доброжелательный
- убеждающий оптимистичный экспрессивный экстраверт вспыльчивый сочувствующий бескорыстный притягательный убедительный приятный доверчивый
- дисциплинированный беспокойный старательный систематичный пунктуальный дипломатичный застенчивый консервативный приспособляющийся взыскательный логичный

Вопрос 18/50

С каким стилем следует: - Действовать в логичном порядке - Задавать специфические вопросы, чтобы узнать действительные потребности - Обеспечивать поддержку - Создавать прецеденты, чтобы снизить неуверенность - Помнить о честности и справедливости

Выберите один ответ:

- D

- I
- S
- C

Вопрос 19/50

С каким типом следует: - Слушать внимательно - Спокойно и внимательно отвечать на вопросы - Быть точным: предоставлять всю информацию - Передавать информацию не спеша - Предоставлять печатные сопроводительные материалы - Уточнить основные моменты и сконцентрироваться на них

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 20/50

С каким типом не следует: - Вникать абсолютно во все подробности - Предоставлять слишком много информации - Стараться контролировать ситуацию - Говорить слишком много - Отвлекаться - Снижать темп - Принимать все на свой счет

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 21/50

С каким типом не следует: - Забывать о своих обещаниях - Проводить неожиданных изменений - Быть ненадежным - Забывать предоставлять достаточно информации - Действовать слишком быстро - Быть нетерпеливым

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 22/50

Для какого типа полезен этот совет: - Больше говорите - Принимайте решения и действуйте быстрее - Не бойтесь делать ошибки - Не теряйте из виду общую картину - Учитывайте существование неопределенности

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 23/50

Если Вы представитель D-стиля, то Вам рекомендуется...

Выберите один ответ:

- Старайтесь меньше говорить и больше слушать Не реагируйте слишком эмоционально Не обещайте того, что не можете исполнить Уделяйте больше внимания деталям Продолжайте начатое
- Уменьшите темп, будьте терпеливы Не делайте поспешных выводов и не принимайте поспешных решений Больше слушайте окружающих Старайтесь осознать, как Вы влияете на окружающих Не раздражайтесь, не реагируйте слишком остро
- Будьте более настойчивым и агрессивным Говорите, высказывайтесь Действуйте, меньше обдумывайте Держите под контролем свои эмоции Не бойтесь изменений и нововведений

Вопрос 24/50

Определите наиболее оптимальные действия (стиль проведения тренинга) для аудитории, в которой более 60% типа S

Выберите один ответ:

- Вовлечение участников тренинга в процесс, посредством индивидуального приглашения на сцену
- Проведение тренинга в динамичной, агрессивной манере
- Многократное повторение отдельных моментов

Вопрос 25/50

Какой тип лучше мотивировать тем, что необходимо чаще хвалить его, спрашивать его о том " как Вам это удалось", позволить ему публично высказаться

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 26/50

Этот тип как правило, не достигает выдающихся результатов на переговорах, не приносит Вам миллионных сделок, но при этом обеспечивает Вашей компании административную поддержку, позволяя другим добиваться поставленных целей

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 27/50

Чем не стоит мотивировать тип C

Выберите один ответ:

- Говорите о чем-то конкретном, например, о том, как ему удалось достичь высоких показателей KPI, заключить сделку на крайне выгодных для компании условиях, успешно решить возникшую проблему в какой-либо области
- Он любит быть незаменимым и крайне важно постоянно отмечать в нем это качество
- Он привязан к вещам и к личному пространству больше остальных, поэтому очень важно, чтобы он с радостью приходил утром на работу

Вопрос 28/50

Какой двойной тип описан ниже: Они умеют добиваться результатов на переговорах, убеждать других людей в своей правоте. Они комфортно себя чувствуют в высококонкурентной рабочей атмосфере. Однако у них есть склонность к манипуляции другими людьми, оказанию на них давления, особенно в тех случаях, когда они находятся в состоянии стресса. Более всего они боятся потерять контроль над ситуацией. Их агрессивный стиль поведения часто вызывает в людях скрытое сопротивление.

Выберите один ответ:

- DC-CD
- SC-CS
- DI-ID
- SI-IS

Вопрос 29/50

Для поведенческого типа SC-CS не характерно ...

Выберите один ответ:

- Они обладают талантом критической оценки. Всегда в первых рядах в разработке новых концепций, внедрении инноваций. Опасность заключается в том, что иногда они начинают чинить то, что еще не сломалось. В стрессовых ситуациях - беспричинно придирчивы

- Такие люди обычно надежны и усидчивы при выполнении заданий. Они долго размышляют, прежде чем принять решение или дать согласие, но на них можно положиться
- Они сочетают способность к критическому анализу и умение сотрудничать с другими людьми. Более всего их мотивирует желание делать все правильно и поддерживать гармоничную атмосферу. Они не очень гибки и не очень амбициозны. В стрессовых ситуациях замыкаются в себе и мучаются вопросом «А что, если...»

Вопрос 30/50

Эти люди склонны проявлять агрессивность, стремясь добиться совершенства во всем, что они делают. Комфортнее всего они чувствуют себя в быстро меняющихся, нестабильных и непредсказуемых условиях. Они обладают талантом критической оценки. О каком двойном типе идет речь?

Выберите один ответ:

- DC-CD
- DI-ID
- SC-CS
- SI-IS

Вопрос 31/50

Определите поведенческий тип Д по примеру коммуникации.

Выберите один ответ:

- «Здравствуйте, Марфа Андреевна. Как у вас спокойно и уютно!»
- «Изольда Павловна, доброе утро. Спасибо, что нашли для меня время. Кстати, помните, вчера вы говорили, что не можете решить задачу руководства? Так вот я знаю, где можно найти ответ - в "Электронной системе кадровика". Хотите я вам ссылку кину?»
- «Добрый день, Олег Евгеньевич. Я вчера говорил с Марией. Она мне рассказала про вашу успешную сделку. Примите мои поздравления, такое мало кому удается. Расскажите, на что вы там поднажали? Поделитесь опытом...»
- «Привет, Ва-ДимКА. Какой необычный у тебя мобильный телефон! О-о, новая модель? Какой оригинальный дизайн. Удивительно, как тебе удается отслеживать выход новинок?!»

Вопрос 32/50

Типу D дали рекомендации , как общаться с представителем типа S. Определите точный вариант рекомендаций.

Выберите один ответ:

- Показывайте Ваш энтузиазм Будьте оптимистичны Будьте открыты для мнений других Показывайте свою способность к адаптации Спрашивайте его/ее мнение перед тем, как принимаете решение

- Отвечайте на вопросы тщательно, аргументируйте Уважайте его/ее точку зрения и старайтесь командовать меньше Не ставьте себя в позицию угрожающего Слушайте и иницилируйте дискуссию Представляйте альтернативы
- Фокусируйтесь на «как» и «сколько» Находите время рассмотреть вопросы с его/ее точки зрения Будьте менее требовательным Показывайте обе стороны вещей, начинайте с негативной, заканчивайте позитивной Предупреждайте об изменениях заранее Не оказывайте давления с целью обеспечить очень быстрые реакции или решения
- Это Ваша цель ... Мне нужно только пять минут Вашего времени ... Чего Вы хотите и когда Вы хотите, чтобы это было готово? Вот проблема, которую вам следует разрешить... Это должно быть сделано к ...

Вопрос 33/50

Ниже описаны злоупотребления поведенческим стилем, к какому стилю это относится: - Полагается на управляющих - Колеблется действовать без прецедентов - Теряется в выборе вещей и систем - Не рискует в новых вещах - Не выражает чувств - Любит работать в одиночку - Сдается при конфликтах - Чрезмерно критичен! - Боится ошибок и неловких положений

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 34/50

Для типа I свойственны следующие злоупотребления стилем поведения...

Выберите один ответ:

- Сопrotивляется изменениям – боится и не решается изменять окружение Двигается медленно, если направления не указаны Вместо делегирования, завершает работу за кого-либо Завидует Опирается на других Невыразителен – кивает даже если не согласен
- Слабый предохранитель – легко раздражается "Белое или Черное/Правильно или Неправильно" – асфальтовый каток Превышение власти "Мотивирует" страхом Плохой слушатель Нетерпелив в делегировании обязанностей Чрезмерно делегирует и чрезмерно направляет
- Импульсивен Нереалистичен в оценке людей Не заинтересован в деталях Дезорганизован Способность слушать зависит от ситуации Чрезмерно оптимистичен Чрезмерно доверчив Протестует

Вопрос 35/50

Для какого поведенческого стиля описаны "за" и "против" Приятный Вызывает доверие Ищет компромиссы Семья и друзья Медленный Приверженец рутин Да-да" - личность Поражение важно

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 36/50

Для типа С не характерны черты ...

Выберите один ответ:

- Слишком интуитивен Эмоционален! Бабочка – все время над сутью вопросов
- Основательный Нстойчивый Ориентирован на факты Факты важны
- Медленный Не видит леса за деревьями Не открыт для контактов «Эксперт»

Вопрос 37/50

Партнер типа Д может сказать Вам ...

Выберите один ответ:

- Мне нужны практические предложения
- Мне нравится ваша компетентность и энергичность!
- Покажите мне конечный результат
- Можете ли вы помочь решить вот эти проблемы?

Вопрос 38/50

Если ассоциировать поведенческий тип с животными, то тип S похож на ...

Выберите один ответ:

- Сову
- Обезьяну
- Быка
- Олененка

Вопрос 39/50

С партнером какого типа следует: - В самом начале выслушать его цели. Сосредоточиться на конкретных проблемах и результатах. Спрашивать, а не говорить самому. Выяснять приоритеты. Предвосхищать возражения. Ускорять темп взаимодействия. Переходить сразу к делу и придерживаться его. Говорить ясно, конкретно и кратко. Демонстрировать пути достижения целей. Быть подготовленным и организованным. Предлагать альтернативы. Давать факты для сравнения. Иметь данные о возможном риске. Уверенно оперировать фактами и доказательствами. Вести переговоры убедительно, уверенно и аккуратно. Выглядеть и «звучать» представительно, но не переигрывать.

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 40/50

С партнером типа С в начале беседы следует ...

Выберите один ответ:

- Начать с уточнения предмета разговора. Добиться доверия. Обсудить общего знакомого. Поделиться эксклюзивной информацией. Ускорять темп взаимодействия. Вести переговоры гибко, живо и энергично
- Начать с неформального разговора, установлению отношений и лишь потом перейти к делу. Показать интерес к его работе/целям, к нему лично. Найти точки соприкосновения. Сослаться на людей, которых он может знать. Замедлять темп взаимодействия
- В самом начале выслушать его цели. Сосредоточиться на конкретных проблемах и результатах. Спрашивать, а не говорить самому. Выяснять приоритеты. Предвосхищать возражения. Ускорять темп взаимодействия
- В начале разговора подтвердить свой статус, предъявить «верительные грамоты». Подтвердить его статус эксперта. замедлять темп взаимодействия. Переходить сразу к делу и придерживаться его. Быть уравновешенным, методичным, взвешенно подходить к решению всех вопросов. Обсудить «за» и «против»

Вопрос 41/50

С партнером типа S необходимо избегать ...

Выберите один ответ:

- Тратить время на посторонние вещи. Убалтывать. Расхаживать. Недоговаривать. Иметь готовые ответы на все вопросы. Надолго задумываться. Слишком много времени уделять деталям. Подходить к делу издали. Устраивать сюрпризы. Проявлять свою индивидуальность.
- «брать быка за рога» – переходить сразу к делам. Беспристрастно держаться только деловой стороны взаимодействия. Быть сухим, формальным, с предсказуемым поведением. Вдаваться в мелкие факты, подробные расчеты и числа. Ссылаться на чужие мнения. Говорить: «Я считаю, что это должно быть так...» Давить и требовать. быть резким и быстрым. выражаться неясно. предлагать альтернативы/возможности/варианты.
- Быть неподготовленным, небрежным, раскованным и «кричащим». Брать стремительным натиском. Убалтывать. Пользоваться ненадежными источниками, использовать мнения вместо их доказательств, выдвигать мало обоснованные предложения. Умничать, употреблять непонятные слова. Апеллировать к личности. Ссылаться в качестве аргумента на мнение конечных пользователей
- Перегружать свою беседу деталями. Жестко вводить ограничения. Быть холодным и кратким. Сжимать губы. Застрывать на числах и фактах. Быть

безличным, сухим, догматичным. Ориентироваться только на задачи. Не давать ему обратную связь в форме слов и жестов

Вопрос 42/50

Какие деловые мотивы характерны для типа Д

Выберите один ответ:

- Соответствие спецификации, а также целям/задачам. Логичность и правильность выбора
- Творческая, новая идея
- Одобрено коллегами, руководством. Представлены гарантии, есть уверенность. Опробовано, проверено и испытано
- Конечные результаты. Выполненная работа. Выполнение плана, сохранение рамок бюджета

Вопрос 43/50

Определите тип Аллы по записи ниже: - Когда вы позвонили Алле, чтобы договориться о встрече, она разговаривала с вами весьма сдержанно. Она попросила вас принести какие-нибудь фактические материалы, так как хотела убедиться, соответствуют ли действительности заверения вашей фирмы. По словам Аллы, представитель вашей фирмы, приходивший до вас, не захватил с собой нужных бумаг, пугался в цифрах, и ей все время приходилось поправлять его. В кабинете Аллы вас поразило огромное количество бумаг на ее столе и вокруг него. У нее даже на полу лежат пачки документов. Рукопожатие Аллы жесткое, официально-холодное. Она одета в темный строгий костюм, вокруг шеи повязан шарфик. Она не улыбается, здороваясь с вами, видно, что она не чувствует себя раскованно. Алла наблюдает, как вы садитесь, и не говорит ни слова.

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 44/50

Какому типу будет комфортнее работать в должности горничной отеля

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 45/50

Какому типу профессионально необходимо и интересно стать руководителем отдела продаж

Выберите один ответ:

- D
- I
- S
- C

Вопрос 46/50

Какой тип предпочтителен для работы в качестве клиентского менеджера отдела сопровождения, функциями которого является письменные ответы на жалобы и претензии клиентов

Выберите один ответ:

- DI
- IS
- SC
- CD

Вопрос 47/50

У какого из типов больше шансов успешно реализоваться в профессии дизайнера одежды

Выберите один ответ:

- DC
- SC
- IS
- DS

Вопрос 48/50

Работа, предполагающая технологическую решительность, конструкторский подход, отличные профессиональные и аналитические способности будет лучше реализована специалистом, обладающим типом ...

Выберите один ответ:

- DI
- CD
- SD
- SI

Вопрос 49/50

Для руководителя рекламного агентства более предпочтительными поведенческими типами будут ...

Выберите один ответ:

- ID-DI
- CS-SC
- DS-SD
- DC-CD

Вопрос 50/50

Какому типу сложнее всего работать в клиентской зоне, требующей постоянного контакта и разъяснений о сервисе компании

Выберите один ответ:

- IS-SI
- IC-CI
- DS-SD
- DC-CD