

**федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Первый Московский государственный медицинский университет имени И.М. Сеченова
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(Сеченовский Университет)**

Институт психолого-социальной работы
Кафедра управления сестринской деятельностью и социальной работы

Методические материалы по дисциплине:
Психология управления в социальной работе
основная профессиональная образовательная программа высшего
образования - программа бакалавриата

39.03.02 Социальная работа

Раздел 1. Психология управления: основные категории

Тема 1.1 Психология управления как наука.

ПК-4

1. Сколько выделяют школ научного управления?

- 4
- 3
- 2
- 10

2. Назовите формы власти в обществе.

власть: на принуждении, на вознаграждении, экспертная, эталонная, законная
социальная и общественная
межличностная и межгрупповая
мировая и личная

3. Когда появилась психология черт, и сколько черт было выделено?

- 1930, 6
- 1950, 10
- 1944, 8
- 1958, 16

4. Как расшифровывается СОПД в 4ступенчатой ситуационной модели?

С-ситуация, О-организация, П-поведение, Д-динамика(последствия)
С-ситуация, О-общество, П-признаки, Д-диагностика
С-субъектность, О-ориентировка, П-польза, Д-достижения
С-согласие, О-общительность, П-приоритеты, Д-дискуссия

5. Кто автор цитаты «Управление есть настраивание других людей на труд»?

Якокка Л.
Зигерт В., Ланг Л.
Питерс Т.
Уотермен Т. В

6. Опишите континуум управленческой деятельности

технический, управленческий, институциональный уровни
исполнительный и руководящий уровни
функциональный и потребностный уровни
основной и дополнительный уровни

7. Управление – это....

направленное воздействие на систему или отдельные процессы.
целенаправленное воздействие на руководимых людей.
форма объединения людей.
форма взаимодействия между людьми

8. Что не относится к потребностям практики психологии управления?

человек выступает источником изменений
человек выступает и объектом, и субъектом управления.
изучение и учет психических данных о человеке

особенности современного общественного развития

9. Почему различают руководство и управление?

можно быть формальным лидером группы и плохим управленцем и на оборот.
можно быть формальным лидером группы и хорошим управленцем и на оборот.
можно не быть лидером группы и быть плохим управленцем и на оборот.
существо множество противоположных объяснений

10. Сколько психологических закономерностей в управленческой деятельности?

6
10
20
40

11. Сколько выделяют принципов управления и принципов построения организации?

6 и 5
6 и 7
3 и 10
9 и 8

12. В чём состоит объект психологии управления?

люди, деятельность которых ориентирована на корпоративно полезные цели.
это совокупность психических явлений и отношений в организации
система действий, обеспечивающая слаженную работу коллектива на результат
научно-практическое направление

13. Какие выделяют критерии выделения управленческих функций?

деятельностное, кадровое, производственно-технологическое измерения
культурно-историческое измерения
гештальт и бихевиоризм измерения
субъективное и абстрактное измерения

14. В чём состоит цель управленческой деятельности?

обеспечение эффективного функционирования определенной организационной системы
диагностика личностных особенностей
выявление влияния личностных характеристик на события
снятие эффекта конформизма в процессе управленческой деятельности

15. В чём состоит основная задача управленческой деятельности?

обеспечение целенаправленно скоординированной деятельности в целом.
понимание природы управленческих процессов
знание основ организационной структуры
знание способов повышения эффективности управления

16. Сколько выделяют категорий управленческих функций?

4
13
5
10

17. Выберите корректное определение управленческой техники?

это совокупность конкретных умений и навыков решения управленческих задач.
это организация собственной деятельности и чужой для раскрытия творческого потенциала.
творческое использование управленческих умений и навыков в нестандартных ситуациях.
это обеспечение целенаправленно скоординированной деятельности.

18. Выберите корректное определение управленческой культуры.

это организация собственной деятельности и чужой для раскрытия творческого потенциала.
творческое использование управленческих умений и навыков в нестандартных ситуациях.
это совокупность конкретных умений и навыков решения управленческих задач.
это обеспечение целенаправленно скоординированной деятельности.

19. Выберите корректное определение управленческого искусства.

творческое использование управленческих умений и навыков в нестандартных ситуациях.
это совокупность конкретных умений и навыков решения управленческих задач.
это организация собственной деятельности и других для раскрытия творческого потенциала.
это обеспечение целенаправленно скоординированной деятельности.

20. Выберите то, что не относится к методам психологии управления

интервью
наблюдение и эксперимент
тестирование
анализ результатов (продуктов деятельности) и кросскультурный

Раздел 1. Психология управления: основные категории

Тема 1.2 Социально-психологические характеристики личности руководителя и подчинённых в организациях, учреждениях и службах социальной работы

ПК-6

21. Сколько Е. А. Климов выделил профессий по объекту труда?

5
6
10
16

22. Что не включает в себя понятие профессионал?

разрешение собственных внутриличностных конфликтов
овладение профессиональной деятельности и изменение и развитие себя в труде
внесение индивидуального творческого вклада в профессию и нахождение предназначения
стимулирование в обществе интереса к результатам своей деятельности

23. Малая группа – это

группа, в которой общественные отношения выступают в форме личных контактов.
это сложный социальный механизм, имеющий две сферы существования.
группа людей, объединенная для достижения организационных целей и осуществляющая совместную социально полезную деятельность.
совпадение настроений и переживаний того или иного события.

24. Коллектив – это...

группа людей, объединенная для достижения целей и совместной деятельности.
это сложный социальный механизм.
совпадение настроений и переживаний конкретных событий.
процесс, в котором осуществляются сотрудничество членов рабочих групп и изменения.

25. Команда – это...

это тщательно сформированный, хорошо управляемый, самоорганизующийся коллектив.
это сложный социальный механизм.
группа людей, объединенная для достижения организационных целей и деятельности.
совпадение настроений и переживаний того или иного события.

26. Командообразование – это...

процесс, в котором осуществляются сотрудничество членов рабочих групп и изменения.
это сложный социальный механизм.
группа людей, объединенная для достижения организационных целей.
совпадение настроений и переживаний того или иного события.

27. Групповая динамика – это...

процесс взаимодействия членов группы на основе взаимозависимости и взаимовлияния.
это сложный социальный механизм.
совпадение настроений и переживаний того или иного события.
овладение профессией и развитие себя в труде

28. Психологический климат группы – это...

эмоционально-психологический настрой коллектива
совпадение настроений и переживаний конкретных событий.
группа людей, объединенная для достижения целей и реализации деятельности.
это сложный социальный механизм.

29. Стабильно проявляющиеся особенности взаимодействия руководителя с коллективом, формирующиеся под влиянием как объективных, так и субъективных условий управления, личных особенностей руководителя называется:

стиль руководства
стиль общения
стиль мышления
мотивационные факторы

30. Сколько выделяют типов сотрудников?

16
20
22
28

31. Люди, которые способны на каком-то отрезке времени повести за собой коллектив?

ситуативные лидеры
статусный лидер
эмоциональный лидер
наследственный лидер

32. В каких направлениях решается проблема профессионализма в управлении?

развитие психических процессов и совершенствование качеств личности

развитие психических процессов

совершенствование качеств личности

в разных противоположных друг другу направлениях

33. Сколько качеств выделил Р. Стогдилл для эффективной управленческой работы?

11

16

20

110

34. Что означает в буквальном смысле слово руководитель?

ведущий за руку

особо одарённый

менеджер

лидер

35. Мотивация – это...

процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения целей

создание соответствующих условий работы и точная постановка задач.

то, что дается организацией

профессионально-значимые качества профессионала как личности и работника

36. Какие чаще всего выделяют теории мотивации в психологии управления?

теория ожиданий, теория справедливости и модель Портера-Лоулера.

теория ожиданий, теория справедливости.

модель Портера-Лоулера.

теория справедливости

37. Внутреннее вознаграждение – это...

удовлетворение, которое получает человек в процессе выполнения некоторых действий

то, что дается организацией

психосоциальный кризис

профессиональная идентичность

38. Со сколькими типами вознаграждения имеет дело руководитель?

с двумя

с тремя

с четырьмя

с пятью

39. Сколько было выделено Уманским управленческих способностей двух групп?

7 и 9

7 и 7

8 и 8

9 и 10

40. В чём не заключается роль человеческого фактора?

в осуществлении статистических и математических расчётов
влияние личностных характеристик на процесс разработки управленческого решения
личностные оценки существующего управленческого решения
личностные характеристики персонала и самого руководителя при взаимодействии

Раздел 1. Психология управления: основные категории

Тема 1.3 Особенности руководства в организациях, учреждениях и службах социальной работы

ПК-6

41. Чем характеризуется управленческая деятельность и её выполнение?

различный уровень качественных параметров, с разной эффективностью
различный уровень качественных параметров, с большой эффективностью
неточный уровень качественных параметров, с большей эффективностью
чёткий уровень качественных параметров, с одинаковой эффективностью

42. Что не относится к методам принятия управленческих решений?

интервью
креативность
рефлексия
самоанализ

43. Сколько элементов включает в себя процесс принятия управленческого решения?

7
8
9
10

44. Какие стили руководства выделил К. Левин?

авторитарный, демократический, либеральный
авторитарный, демократический
демократический, либеральный
авторитарный, либеральный

45. Кем была выдвинута «Пятифакторная модель личностных черт»?

Первином Л. и Джоном О.
Карповым А. В.
Уманский Л. И.
Хартли Е.

46. Назовите теории лидерства.

теория черт, ситуационная теория, системная теория
теория черт, системная теория
ситуационная теория, системная теория
теория черт, ситуационная теория

47. Кто является автором концепции ценностного обмена?

Кричевский Р. Л.
Карпов А. В.

Уманский Л. И.
Хоманс Дж. , Келли К.

48. Основное психологическое содержание деятельности руководителя при принятии решения заключается в:

Процессе выбора наилучшей альтернативы из нескольких возможных на основе анализа, оценки рисков и последствий.

Быстрой выдаче распоряжений подчиненным без длительного обсуждения.

Строгом следовании должностной инструкции и указаниям вышестоящего руководства.

Делегировании всех сложных решений более компетентным специалистам.

49. Метод индивидуального принятия управленческих решений, основанный на интуиции и прошлом опыте руководителя, – это:

Эвристический метод.

Метод «Дельфи».

Метод мозгового штурма.

Метод синектики.

50. Метод «Дельфи» в социальной работе целесообразно использовать для:

Экспертного прогнозирования развития сложной социальной ситуации.

Быстрого решения оперативных кадровых вопросов.

Урегулирования эмоционального межличностного конфликта.

Ежедневного распределения задач среди социальных работников.

51. На каком этапе выработки управленческого решения происходит сбор и анализ всей необходимой информации о проблемной ситуации?

Диагностика проблемы и анализ ситуации.

Формулировка критериев и ограничений.

Генерация альтернатив.

Выбор и реализация решения.

52. Этап выработки управленческого решения, на котором происходит оценка всех вариантов по выбранным критериям и выявление возможных рисков, называется:

Оценка альтернатив и прогнозирование последствий.

Осознание необходимости решения.

Принятие решения.

Организация выполнения решения.

53. К психологическим барьерам, снижающим эффективность решений руководителя социальной службы, относится:

Избыточная уверенность (самоуверенность) руководителя, игнорирующая «сигналы риска».

Четкое следование этическому кодексу социального работника.

Широкое привлечение подчиненных к обсуждению проблем.

Поэтапный контроль реализации решения.

54. Руководитель социального центра, опасаясь неудачи, откладывает принятие важного решения, усугубляя проблему. Это проявление:

Прокрастинации, вызванной страхом ответственности.

Высокой ответственности и осторожности.

Этапа тщательного анализа информации.

Группового метода принятия решения.

55. Ситуация, когда руководитель принимает решение, исходя только из личного симпатичного ему опыта, игнорируя объективные данные, называется:

Опора на когнитивную эвристику «доступности».

Рациональный анализ.

Коллективная ответственность.

Экспертная оценка.

56. Решение, принятое руководителем службы социальной защиты под давлением эмоций (гнева, разочарования), а не фактов, часто бывает неэффективным из-за:

Влияния эмоционального состояния на когнитивные процессы и оценку рисков.

Недостатка информации.

Избыточного времени на раздумья.

Слишком широкого круга привлеченных консультантов.

57. Какой метод группового принятия решений предполагает анонимный опрос экспертов в несколько этапов с обратной связью?

Метод «Дельфи».

Метод мозгового штурма.

Метод фокус-группы.

Метод дискуссии.

58. На каком этапе выработки решения руководителю социальной службы необходимо сформулировать конкретные, измеримые и достижимые цели будущего решения?

Формулировка критериев и ограничений.

Реализация решения.

Контроль и оценка результатов.

Генерация альтернатив.

59. Способность руководителя мобилизовать коллектив на выполнение трудных задач в условиях дефицита ресурсов в социальной работе отражает такую управленческую способность, как:

Энергичность и требовательность.

Критичность.

Психологический такт.

Скрупулезность.

60. Способность руководителя мобилизовать коллектив на выполнение трудных задач в условиях дефицита ресурсов в социальной работе отражает такую управленческую способность, как:

Энергичность и требовательность.

Критичность.

Психологический такт.

Скрупулезность.

Раздел 2. Особенности управленческого общения в организациях, учреждениях и службах социальной работы

Тема 2.1 Характеристики управленческого общения в организациях, учреждениях и службах социальной работы

61. Метод «мозгового штурма» в отделе социальной работы наиболее эффективен для:

Генерации большого количества творческих идей по решению социальной проблемы.
Принятия финального решения о сокращении штата.
Оценки финансовых рисков нового проекта.
Установления дисциплинарных взысканий.

62. Консерватизм мышления руководителя, нежелание рассматривать новые подходы в меняющихся социальных условиях, – это психологическая причина неэффективности решений, называемая:

Сопротивление инновациям, ригидность установок.
Групповое единомыслие.
Избыточный оптимизм.
Делегирование полномочий.

63. Этап выработки решения, на котором руководитель должен предусмотреть механизмы обратной связи и корректировки действий, называется:

Планирование реализации и контроля.
Идентификация проблемы.
Выбор наилучшей альтернативы.
Анализ внешней среды.

64. Нечеткое распределение ролей и ответственности при выполнении коллективного решения в социальной службе приводит к его срыву. Эта проблема связана с:

Недостатками на этапе организации выполнения решения.
Ошибками на этапе генерации идей.
Излишней демократичностью при обсуждении.
Правильным прогнозированием последствий.

65. Какие называют функции управленческого общения?

выдача распорядительной информации, получение обратной связи, представление оценок.
выдача распорядительной информации, получение обратной связи.
выдача распорядительной информации, выдача оценочной информации.
получение обратной связи, выдача оценочной информации.

66. Какие выделяют виды управленческого общения?

приказ, беседа, совещание, отчёт, переговоры
приказ, беседа
совещание, отчёт, переговоры
приказ, беседа, совещание, отчёт

67. Сколько выделяют принципов управленческого общения?

13
14
16
15

68. Какие выделяют условия для понимания распоряжений руководителя?

средства профессионального языка, уровень интеллекта, логичность, эмоциональность.

средства профессионального языка, уровень интеллекта
логичность, эмоциональность.
уровень интеллекта, логичность, эмоциональность.

69. Что значит сформировать аттракцию?

вызвать к себе положительное отношение и расположить к себе.
вызвать к себе амбивалентные чувства.
сформировать привязанность к себе.
вызывать к себе в разных ситуациях разные чувства.

70. Сколько существует законов аттракции?

2
3
4
10

71. Что объединяет эти названия: «Имя собственное», «Зеркало отношений»?»

психологические приёмы аттракции
законы аттракции
способы аттракции
виды аттракции

72. Кто является автором концепции «Я-состояний: родитель, взрослый, ребенок»?

Бёрн Э.
Выготский Л. С.
Леонтьев А. Н.
Зейгарник Б. В.

73. Управленческое общение в социальной службе – это:

Профессиональное общение руководителя с подчиненными, направленное на решение задач организации и регулируемое официально-ролевыми нормами.
Неформальное, личностно-ориентированное общение коллег в коллективе.
Любое вербальное взаимодействие между сотрудниками в рабочее время.
Общение, исключительно направленное на морально-психологическую поддержку персонала.

74. К формам управленческого общения, выделяемым по критерию «позиция в коммуникации», относится:

Субординационное общение («по вертикали»)
Публичное выступление.
Дискуссия.
Консультирование.

75. Форма управленческого общения «по горизонтали» между руководителями одного ранга или коллегами для координации действий называется:

Служебно-товарищеское общение.
Субординационное общение.
Дружеское общение.
Корпоративное общение.

76. Видом управленческого общения, представляющим собой коллективное обсуждение проблем с целью выработки общего решения, является:

Совещание.

Приказ (распоряжение).

Деловая беседа.

Отчет.

77. Вид управленческого общения, являющийся единоличным волевым решением руководителя, обязательным для исполнения, – это:

Приказ (распоряжение).

Переговоры.

Инструктаж.

«Мозговой штурм».

78. Какой из перечисленных принципов является ключевым для управленческого общения?

Принцип целенаправленности (общение подчинено решению управленческой задачи).

Принцип невмешательства в личную жизнь подчиненных.

Принцип максимальной эмоциональной экспрессии.

Принцип анонимности обратной связи.

79. Принцип управленческого общения, требующий от руководителя учета индивидуальных особенностей, опыта и эмоционального состояния собеседника, – это принцип:

Дифференцированного подхода.

Единоначалия.

Субординации.

Контроля.

80. Какой этико-психологический принцип требует от руководителя социальной службы беспристрастности и одинакового подхода ко всем сотрудникам при оценке их работы?

Принцип справедливости.

Принцип эмоциональной нейтральности.

Принцип конфиденциальности.

Принцип лояльности.

Раздел 2. Особенности управленческого общения в организациях, учреждениях и службах социальной работы

Тема 2.2 Особенности конфликтного взаимодействия в организациях, учреждениях и службах социальной работы

ПК-6

81. Конфликт – это...

это проявление объективных или субъективных противоречий
внутренние силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия
то, из-за чего возникает и/или возникло недопонимание между сторонами
обстоятельства, подтолкнувшие начало столкновения сторон и их противостояния

82. Что входит в структуру конфликта?

субъект, объект, инцидент, мотивы, позиции сторон

субъект, объект

инцидент, мотивы, позиции сторон
субъект, инцидент, мотивы, позиции сторон

83. Сколько основных групп причин вызывают конфликт в организации?

- 3
- 4
- 10
- 12

84. Профессиональный стресс – это многообразный феномен в деятельности...

выражающийся в психических и соматических реакциях на напряженные ситуации подталкивающий субъектов к осуществлению социального взаимодействия из-за которой возникают временные барьеры в непонимании между сторонами проявляющийся из-за объективных или субъективных противоречий

85. Что подразумевают под термином «психическое выгорание»?

синдром, возникающий вследствие длительных профессиональных стрессов. то, из-за чего возникает и/или возникло внутреннее противоречие внутренние силы, подталкивающие субъектов к сложностям во взаимодействии обстоятельства, подтолкнувшие начало столкновения полярных сторон личности

86. Какие факторы опосредованно влияют на развитие хронического стресса?

неблагоприятные взаимоотношения с окружающими и в семье
ограничение свободы действий и использования имеющегося потенциала
монотонность работы и неопределенность в оценке выполняемой работы
неудовлетворенность социальным статусом

87. Какие проявления у работников свидетельствуют о профессиональном выгорании?

потеря интереса к работе, трудность сохранить объём работы, усталость
активность и энергичность
прогнозирование событий
изменение межличностных взаимодействий

88. Что не способствует коррекции и профилактике синдрома выгорания?

постоянное пребывание в неблагоприятных для личности ситуациях
прохождение курсов лекций о синдроме выгорания
посещение тренинговых занятий по коррекции выгорания
психогигиена

89. Когда был создан опросник профессионального стресса?

- В 1998
- В 2008
- В 2018
- В 2020

90. Какие группы переменных, оказывающих влияние на развитие синдрома выгорания в профессиях типа «человек – человек»?

личностные, ролевые, организационные
личностные, ролевые
ролевые, организационные
личностные, организационные

91. Основная стратегическая цель управления конфликтами в службе социальной защиты – это:

Перевод конфликта в конструктивное русло и нахождение решения, приемлемого для сторон, в интересах клиента или организации.
Полное устранение (подавление) любых разногласий между сотрудниками.
Немедленное определение и наказание виновной в конфликте стороны.
Игнорирование конфликта в надежде на его самостоятельное разрешение.

92. К структурным методам профилактики и управления конфликтами в организации социальной защиты относится:

Четкое определение должностных обязанностей, полномочий и зон ответственности.
Проведение разовых тренингов по командообразованию.
Публичное осуждение конфликтующих сторон.
Поощрение конкурентной борьбы между отделами.

93. К структурным методам профилактики и управления конфликтами в организации социальной защиты относится:

Четкое определение должностных обязанностей, полномочий и зон ответственности.
Проведение разовых тренингов по командообразованию.
Публичное осуждение конфликтующих сторон.
Поощрение конкурентной борьбы между отделами.

94. К структурным методам профилактики и управления конфликтами в организации социальной защиты относится:

Четкое определение должностных обязанностей, полномочий и зон ответственности.
Проведение разовых тренингов по командообразованию.
Публичное осуждение конфликтующих сторон.
Поощрение конкурентной борьбы между отделами.

95. Внутриличностный конфликт у социального работника, связанный с противоречием между профессиональным долгом и эмоциональным истощением, часто разрешается через:

Обращение за супервизией, психологической помощью и пересмотр личных границ.
Подавление эмоций и ужесточение самоконтроля.
Переложение ответственности на клиента.
Уход из профессии как единственный вариант.

96. Стратегия «компромисс» в конфликте между двумя социальными работниками из-за графика дежурств предполагает:

Взаимные уступки: например, чередование неудобных смен.
Полный отказ одного сотрудника от своих претензий.
Уход от обсуждения проблемы до ее обострения.
Решение, навязанное руководителем без учета мнений сторон.

97. Принципиальным отличием конфликта от простого разногласия в профессиональной среде является:

Активное противодействие сторон, столкновение их действий или позиций.

Наличие разных точек зрения на одну проблему.
Проведение совещания для обсуждения вопроса.
Молчаливое несогласие сотрудника с решением руководства.

98. Конфликт между отделом соцзащиты и другим ведомством (например, Пенсионным фондом) по поводу разграничения функций относится к типу:

Межорганизационный конфликт.
Внутриличностный конфликт.
Межличностный конфликт.
Конфликт между личностью и группой.

99. Какая стадия конфликта характеризуется началом открытых действий, словесных прений или инцидентов?

Инцидент и эскалация.
Латентная (скрытая) стадия.
Разрешение конфликта.
Последствия конфликта.

100. К психологическим причинам возникновения конфликтов в коллективе социальной защиты относится:

Несовместимость темпераментов, ценностей или стилей общения сотрудников.
Четкая регламентация рабочего времени.
Наличие единой цели у всей организации.
Высокая профессиональная квалификация персонала.