

Метод активного обучения сотрудников компании конкретным «жестким» и «мягким» навыкам в формате краткосрочной индивидуальной или групповой работы – это ...

- тренинг

Сравнительный анализ эффективности работы компаний по ключевым характеристикам, определенным на этапе формулирования целей проекта, – это ...

- бенмаркинг

Из двух простейших мотивов наиболее частым для обращения к бизнес-психологу является мотив «...»

- проблемы

К мотиву «достижение» в обращении к бизнес-психологу относят ... (укажите 3 варианта ответа)

- преодоление низкого уровня сплоченности коллектива
- выход на новые рынки
- улучшение позиций бренда
- разрешение конфликтов между отделами
- повышение управленческой дисциплины

Программа деятельности компании, список конкретных мер и действий, направленных на достижение целей ее деятельности, включающий в себя оценку ожидаемых расходов, выручки и прибыли предприятия, – это ... организации

- стратегия
- бизнес-модель
- бизнес-план
- миссия

**Установите соответствие между типами консультирования и их характеристиками:**

**А.** Экспертное консультирование

**В.** Процессное консультирование

**С.** Обучающее консультирование

**Д.** консультант – квалифицированный специалист, который самостоятельно проводит диагностику, разрабатывает решения и рекомендации по их внедрению

**Е.** клиент вовлечен в работу и активно взаимодействует с консультантом на всех ее этапах; фокус на долгосрочные комплексные изменения

**Ф.** консультант дает клиенту необходимую теоретическую и практическую информацию для решения сложившихся проблем

**А – Д**

**В – Е**

**С – Ф**

**Тип консультирования, недостатком которого является субъективность мнения консультанта, – это ... консультирование**

- **экспертное**

**Сотрудник, мнение которого учитывается при принятии решения по интересующему вопросу, но не является решающим, – это лицо, ... решение**

- **влиющее на**

**Стратегия организации ... (укажите 3 варианта ответа)**

- **является конкретным набором действий и способов для достижения целей**
- **занимает подчиненное положение по отношению к миссии организации**
- включает в себя обязательную финансовую оценку действий
- не подлежит изменениям и пересмотру в процессе деятельности организации
- определяет ценности для клиента и способы организации их создания
- **реализуется через бизнес-планирование**

К внутренним данным в комплексном анализе психолого-экономического состояния компании относят ... (укажите 4 варианта ответа)

- отраслевые обзоры
- протоколы собраний
- статистические отчетности
- данные предыдущих исследований
- публикации о компании в СМ И и на сайтах-агрегаторах
- данные управленческого учета
- правовую документацию

Одна из технологий урегулирования споров с участием третьей, нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны, – это ...

- медиация

Фамилия русского социолога, разработавшего модель качеств консультанта, которая включает в себя такие параметры, как лидерские качества, аналитические, организаторские и творческие способности, – ...

- Пригожин

Управленческая практика, которая способствует переходу организации на новый уровень через урегулирование конфликтов путем перестройки, сонстройки, интеграции всех организационных процессов, которые в текущем состоянии вызвали конфликт, – это ...

- конфликтменеджмент

Согласно модели качеств консультанта М. Кубра существуют такие блоки качеств, как ... (укажите 3 варианта ответа)

- личная напористость и инициатива
- этика и честность
- влюбленность в клиента
- физическое и умственное здоровье
- уровень агрессивности суждений

Модель качеств консультанта, состоящая из таких блоков, как «интеллектуальные способности», «способность понимать людей и работать с ними», «интеллектуальная и эмоциональная зрелость» и т.д., была разработана автором, чья фамилия – ...

- Кубр

Необязательным, но желательным требованием к консультанту в сфере бизнес-психологического консалтинга является ... (укажите 2 варианта ответа)

- наличие высшего психологического образования
- наличие экономического образования или образования в области маркетинга, PR, HR
- умение проводить на практике психодиагностические методики
- наличие опыта работы на аналогичной должности

Установите последовательность формальных требований к консультанту в порядке возрастания их приоритетности:

1. высшее психологическое образование
2. большой практический инструментарий
3. образование в области маркетинга, PR, HR
4. опыт работы в организации
5. сертификаты об участии в конференциях для специалистов

Процесс изучения и фиксации проблем, поиск ресурсов, необходимых для разработки технологии регулирования конфликта – это ... экспертиза

- конфликтологическая

Неверно, что для обращения к консультанту со стороны клиента обязательно должно выполняться такое условие, как ...

- доверие к выбранному консультанту и его компетентности
- наличие узкой, самостоятельно сформулированной проблемы-запроса
- вера в то, что проблема решаемая
- доверие к бизнес-психологическому консалтингу как способу решения проблемы

**Конфликтменеджмент подразумевает использование таких инструментов, как ... (укажите 3 варианта ответа)**

- проведение внешней конфликтологической экспертизы внутри конкурентного коллектива
- медиация как способ урегулирования возникающих конфликтов
- конфликтологический консалтинг руководителей высшего звена
- отстранение управляющего звена от конфликтной ситуации внутри коллектива
- выявление областей социальной напряженности в организационной структуре

**Тип консультирования, который лучше всего подходит, когда клиенту необходимо готовое, стандартное решение, – это ... консультирование**

- экспертное

**Вы работаете в команде консультантов над консалтинговым проектом для компании «Икс». Проект только что стартовал, и вам поручили собрать информацию для дальнейшей работы по проекту. С чего стоит начать комплексный анализ состояния компании «Икс»?**

- Необходимо ещё раз просмотреть стенограммы предварительных переговоров по проекту и выделить оттуда проблемы, которые описывает руководство компании. Для этих проблем нужно сформулировать возможные причины для последующей проверки
- Необходимо начать анализ с общедоступных данных о компании, затем дополнить анализом запрошенных в компании внутренних документов, а также по возможности провести наблюдение на рабочих местах. Если какой-то информации недостаточно и получить её у компании нет возможности, необходимо включить это в план будущих исследований
- Необходимо обратиться в архив организации и просмотреть данные за несколько последних лет, чтобы увидеть показатели в динамике. В случае, если архив будет неполным, можно получить недостающие данные из бесед с сотрудниками, которые давно работают в организации

**Тип консультирования, недостатком которого является высокая трудозатратность со стороны консультанта, – это ... консультирование**

- процессное

**Бизнес-модель включает в себя ... (укажите 3 варианта ответа)**

- **определение ценности для клиента**
- набор важных для данной компании ценностей, убеждений и принципов
- **способ организации процесса создания ценности**
- **ключевые действия по реализации плана компании**
- финансовую оценку действий: расходы, доходы и прибыль

**Фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов компании для лучшего соответствия их текущей бизнес-среде и задачам развития – это ...**

- **реинжиниринг**

**К преимуществам внутренних консультантов относят ... (укажите 2 варианта ответа)**

- **лучшее знание ситуации в компании**
- большую объективность мнения
- **снижение риска утечки конфиденциальной информации**
- отсутствие зависимости от распоряжений руководства

**Неверно, что цены на услуги консультантов устанавливаются на основе ...**

- цен конкурентов
- **размера оклада любой вакантной должности штатного расписания**
- рыночного спроса
- полезности консультанта, выгоды от его работы

**Неверно, что в работе внутреннего консультанта существует такая форма ее организации, как ...**

- специальное консультационное подразделение
- отдельная должность в подчинении руководству
- **оказание услуг через стороннюю консалтинговую компанию**
- организованное наставничество
- временная штатная единица

**К преимуществам найма внешних консультантов для организации относят ... (укажите 2 варианта ответа)**

- затраты на оплату труда
- **новый взгляд на ситуацию**
- **независимость мнения от руководства**
- знание ситуации в компании
- ограничение по срокам проекта

**Вид консультирования, предполагающий приглашение консультантов со стороны на договорной основе (как индивидуальных консультантов, так и консалтинговых компаний), – это ... консультирование**

- **внешнее**

**Бенчмаркинг – это ....**

- радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения максимального эффекта производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности
- способ консультационной помощи, основанный на сотрудничестве консультанта и клиента в процессе достижения цели
- поиск, изучение и внедрение лучшего опыта других организаций-эталонов в свою компанию
- перевод функций внутреннего подразделения из организации в ведение внешнего подрядчика по оговоренной стоимости

**Неверно, что при проведении коучинговых встреч необходимо придерживаться такого принципа, как ...**

- поддержание позитивного настроения во время работы
- **необходимость со стороны консультанта принимать конкретные решения**
- использование взаимных усилий консультанта и клиента для достижения результата
- проявление творческого подхода в поиске решений

Метод тайм-менеджмента, представляющий из себя повторение циклов с чередованием времени работы и отдыха (как правило цикл состоит из 25 минут работы и 5 минут отдыха), – это техника ...

- **Pomodoro**

Неверно, что в область ответственности Спонсора проекта по методологии «шести сигм» входит ... (укажите 2 варианта ответа)

- **управление средствами, выделяемыми на выполнение проекта**
- обеспечение доступа к необходимым ресурсам
- решение проблем, возникающие в ходе реализации проекта
- обеспечение постоянного поддержания улучшений, рекомендованных по итогам проекта
- **привлечение спонсоров проекта к работе и поиск потенциальных проектов**

Метод получения информации консультантом в процессе бизнес-психологического консультирования без непосредственного его взаимодействия с организацией путем фиксации ключевых элементов происходящих процессов и пассивного участия в корпоративных мероприятиях – это ...

- **наблюдение**

Неверно, что классическим методом анализа организации в процессе бизнес-психологического консультирования является ...

- интервью
- **исследование медицинских карт**
- проективная диагностика
- эксперимент
- анализ количественных показателей

Фамилия автора, разработавшего 16-факторный личностный опросник (тест), предназначенный для исследования индивидуально-психологических особенностей личности, – ...

- **Кеттелл**



**Неверно, что до установления деталей коучингового проекта с клиентом следует ...**

- установить границы коучингового сопровождения
- сформулировать цели, над которыми будут работать коуч и клиент
- **провести независимую инсайдерскую диагностику персонала**
- определить условия, график и сроки прохождения коучинга
- согласовать обязательства со стороны коуча и клиента в процессе работы

**Неверно, что реинжиниринг характеризуется ...**

- высоким риском проведения
- проектированием «с нуля»
- источником изменений «сверху»
- **постепенным, накопительным типом изменений**
- широким фокусом внимания

**Вид управленческого консультирования, который реализуется через подбор и обучение персонала, создание и развитие корпоративной культуры, – это ... консалтинг**

- **кадровый**

**Тест немецкого психолога Рудольфа Амтхауэра (1ST) направлен на исследование проблемы структуры ...**

- **интеллекта**

**Диагностика праксиметрическим методом проводится с помощью ... (укажите 2 варианта ответа)**

- **должностных инструкций**
- опросных листов
- рисунков сотрудников на заданную тему
- **приказов, распоряжений**
- анкет сотрудников

Система развития кадрового потенциала должна включать в себя подсистему ... (укажите 3 варианта ответа)

- мониторинга кадровых ресурсов предприятия
- найма персонала
- отслеживания успехов ранее уволенных сотрудников
- развития и повышения квалификации персонала

Для анализа проблем на базе информации, получаемой от сотрудников компании, в проекте бизнес-психологического консалтинга применяются ... (укажите 2 варианта ответа)

- методы оценки уровня интеллекта
- психодиагностические методики
- праксиметрические методы
- методы функциональной диагностики

Неверно, что ключевой рекомендацией для разработки схемы эффективной системы мотивации трудовой деятельности является ...

- дифференцированный подход на основе профессиональных и личностных особенностей
- соответствие общей стратегии организации при сохранении баланса интересов организации в целом и отдельных сотрудников
- манипулирование интересами людей ради приоритетов организации
- возможность для корректировки и адаптации отдельными руководителями среднего звена в соответствии с особенностями работы их подразделений

Основа социометрического теста Дж. Морена заключается в ...

- заполнении специально составленного опросника про отношения между людьми в группе на основе данных о симпатии и антипатии
- оценке по балльной шкале выбора парных, противоположных по значению слов-критерий
- средней оценке по выборке с результатами -1, 0, +1

Если после командной работы участники озвучивают мнение, что за отведенное время мало удалось успеть, то консультанту следует ... (укажите 2 варианта ответа)

- сакцентировать внимание на том, что каждая группа индивидуальна и идет в своем темпе
- во время следующей сессии разбить коллектив на подгруппы с целью повысить продуктивность обсуждения
- использовать этот тезис, чтобы договориться с руководством о продолжении сотрудничества
- выяснить в ходе коллективного обсуждения, что именно тормозило в процессе работы

Этап групповой работы, который как правило является завершающим и содержит обсуждение результатов, – это ...

- рефлексия (неверный)

В ходе публичного выступления сформировать у слушателя ощущение, что вы разговариваете именно с ним и именно для него подготовили свою речь, поможет такой метод, как ... контакт

- зрительный

Неверно, что одной из основных целей использования личных историй в презентации является желание ...

- разнообразить выступление и придать ему живости
- сфокусировать внимание на особо важном моменте
- снять напряжение в зале, разрядить обстановку
- переключить внимание аудитории с «неудобного» вопроса из зала
- укрепить доверие аудитории к выступающему

Типы поведения в конфликте, реакция на стресс, умение принимать ответственность на себя – это примеры основных показателей, используемых в ... диагностике

- психологической

**Вы проводите итоговую оценку результатов проекта в компании «Икс». В процессе анализа экономических показателей вы обнаруживаете, что прибыль компании после проведения консалтинга сократилась на 5%. Какая стратегия действий будет рациональна в этой ситуации?**

- Повторно проверить данные, при необходимости свериться с главным бухгалтером. Если сокращение прибыли подтвердится, то при презентации результатов опустить этот показатель и сделать больший упор на проведенные преобразования и те операционные показатели, которые продемонстрировали рост
- Провести экспресс-диагностику и в презентации результатов проекта уделить большую часть времени тем изменениям, которые необходимо выполнить, чтобы вернуть прибыль к прежним значениям и дальше - к росту предложить продолжить реализацию проекта до достижения целевой прибыли
- Проверить, не было ли за время проведения проекта существенных внешних изменений, которые могли повлиять на прибыль, но не связаны напрямую с областью консалтингового проекта: изменение рыночных цен на продукцию компании, смена сезона и др. Если такие изменения имели место, то оценить, какой была бы прибыльность при прежних условиях и включить это значение в итоговую презентацию вместе с текущими показателями

**В работе с группой может быть или отсутствовать в зависимости от формата деятельности такой этап, как ...**

- самопрезентация участников
- раздача материалов и опросников для обратной связи
- объявление общей цели работы
- создание договоренностей о правилах взаимодействия

**Установит последовательность кругов в социограмме Дж. Морено в порядке от центра к периферии:**

1. «звезды» (сотрудники, получившие максимум голосов)
2. «предпочитаемые» (сотрудники с количеством голосов выше среднего)
3. «пренебрегаемые» (сотрудники, набравшие ниже среднего количество голосов)
4. «изолированные» (сотрудники, которые не набрали ни одного голоса)

Фамилия автора, который создал принцип эффективной презентации, содержащей в своем названии оптимальное количество слайдов, время выступления и размер шрифта, – ...

- **Кавасаки**

Во время презентации материала рекомендуется ... (укажите 3 варианта ответа)

- читать речь с листа, чтобы зрители видели подготовленность выступающего
- **использовать интерактивные вставки, которые помогут получить обратную связь и сфокусировать внимание на важных моментах**
- добавлять максимум текста на слайды презентации, чтобы аудитория, которой сложно воспринимать материал на слух, могла параллельно его читать
- **периодически менять формат подачи информации, чтобы поддерживать заинтересованность аудитории**
- избегать зрительного контакта с аудиторией, чтобы не выделять никого из участников и не вызывать чувства неловкости
- **для наглядности выносить на слайды презентации диаграммы и графики**

Тип консультирования, для которого характерны такие форматы работы, как участие консультанта в совещаниях в качестве наблюдателя, индивидуальная работа с сотрудниками, групповая активность, – это ... консультирование

- **процессное**

Фамилия американского социолога, разработавшего социоматрицу и социограмму для графического отображения межличностных отношений в группе, – ...

- **Морено**

С тоимость услуг, определяемая количеством затраченного времени на их оказание, – это ... система оплаты труда

- **повременная**

**Делегирование дает такие преимущества, как ... (укажите 3 варианта ответа)**

- **снижение рисков простоя и срыва дедлайнов**
- снятие ответственности за принятые решения
- возможность сосредоточиться на выполнении ключевых задач+
- повышение квалификации сотрудников+

**Неверно, что среди основных подходов к бенчмаркингу выделяется ...**

- общий
- функциональный
- внутренний
- конкурентный
- **диагностирующий**

**Неверно, что нематериальным стимулом в работе внутреннего консультанта является ...**

- возможность использования особого вида власти - «власть знаний»
- установление гибкого графика работы
- **возможность карьерного роста и перевода на должность внешнего консультанта**
- признание со стороны коллег

**При работе с группой консультант первично решает задачи по ...**

- признанию коллективом общей цели работы
- **повышению сплоченности и организованности коллектива**
- упрочению авторитета руководителя в коллективе
- повышению уровня доверия к бизнес-психологическому консалтингу

**Вид управленческого консультирования, который реализуется через разработку стратегии продвижения компании, диагностику поведения целевой аудитории и управление ей, – это ... консалтинг**

- **маркетинговый**

При анализе процесса принятия решений в компании следует ... (укажите 3 варианта ответа)

- разграничивать лицо, принимающее решение (ЛПР), и лицо, влияющее на решение (ЛВР)
- изучать веб-ресурсы по теме и информацию в СМИ
- разделять персоналии и должности
- общаться с рядовыми сотрудниками компании

Установите соответствие между числом и тем, что оно обозначает по правилу эффективной презентации Кавасаки:

- A. 10
- B. 20
- C. 30
- D. количество слайдов презентации
- E. время выступления (в минутах)
- F. размер шрифта

A – D

B – E

C – F

Заключительный этап групповой работы, в ходе которого разбираются удаchi и промахи, достигнутые цели участников и чего еще предстоит достигнуть, – это ...

- шеринг

Неверно, что к концепции «шесть сигм» относится положение: ...

- работник должен быть заинтересован в результатах; заинтересованный сотрудник приносит значительную помощь в развитии компании
- слухи и доносы часто играют решающую роль в принятии управленческих решений
- лучше выделить деньги на профилактику, чем потом на восстановление имиджа компании
- интерес к клиенту должен быть искренним; клиент всегда чувствует неискренность

**Кардинальное изменение существующих бизнес-процессов для достижения принципиальных улучшений показателей деятельности – это ...**

- **реинжиниринг**

**Внутренний консультант – это...**

- высоко квалифицированный специалист в какой-либо отрасли, получивший основательную подготовку по управленческому консультированию и не входящий в состав консультируемой организации
- **специалист, который входит в состав консультируемой организации и оказывает помощь руководителю в пределах данной организации**
- специалист, который в основном специализируется на помощи руководителю, а консультирование является для него основным источником доходов

**Неверно, что при оценке результатов консультирования ...**

- могут рассматриваться в том числе экономические показатели
- следует учитывать и делать поправки на внешние изменения, произошедшие за время проекта
- главный критерий эффективности – реализация поставленных перед проектом целей, важных для клиента
- **используется один перечень показателей для разных методов работы**

**Поиск, изучение и внедрение лучшего опыта других организаций-эталонов в свою компанию – это ...**

- **бенчмаркинг**

**К преимуществам внутренних консультантов относят ... (укажите 2 варианта ответа)**

- независимость мнения от внутренних руководителей
- **возможность расширения сферы консалтингового проекта**
- наработанные технологии и методики консалтинга
- **возможность оперативной коммуникации с консультантом**



Неверно, что к рекомендациям, которые помогут избежать конфликта в коллективе или снизить его интенсивность, относят ... (укажите 2 варианта ответа)

- проведение внешней конфликтологической экспертизы внутри конкурентного коллектива
- медиацию как способ возникающих конфликтов
- конфликтологический консалтинг руководителей высшего звена
- отстранение управляющего звена от конфликтной ситуации внутри коллектива
- выявление областей социальной напряженности в организационной структуре

К мотиву «избегание» в обращении к бизнес-психологу относят ... (укажите 4 варианта ответа)

- сопротивление сотрудников внедрению инноваций
- нездоровый психологический климат
- снижение прибыльности предприятия
- низкую продуктивность работников
- повышение управленческой дисциплины
- сопротивление сотрудников внедрению инноваций

При организации психологического консультирования в организации рекомендуется ...

- выбрать открытое, проходное пространство для работы, чтобы создать непринужденную обстановку
- сформировать режим работы так, чтобы он не конкурировал с основной деятельностью сотрудников организации
- показатель эффективности анализа проблем
- показатель коэффициента интеллекта

Метод тайм-менеджмента Тони Шварца представляет из себя повторение циклов с чередованием времени работы и отдыха: на каждые ... минут работы приходится 30 минут отдыха

- 90

**Неверно, что к формам организации внешнего консультирования относится ...**

- консультирующие преподаватели
- **временная штатная единица**
- консультативное подразделение
- многопрофильные консультационные фирмы

**Консультационная помощь, основанная не на выдаче директивных указаний, а на сотрудничестве консультанта и клиента в процессе достижения цели, – это ...**

- **коучинг**

**Установите соответствие между методами бизнес-психологического консультирования и тем, что к ним относится:**

- A. Методы сбора информации
- B. Методы обработки информации
- C. Методы анализа проблем
- D. Методы разработки решений
- E. Методы оценки решений
- F. Методы поддержки реализации решений
- G. интервью, наблюдение, опрос
- H. алгоритмы для обработки и классификации данных опросов, поиска трендов
- I. SWOT-анализ, метод экспертных оценок
- J. мозговой штурм, деловые игры, методы фасилитации
- K. метод экспертных оценок, математические алгоритмы количественных сравнений
- L. коучинг, тренинги

**A – G**

**B – H**

**C – I**

**D – J**

**E – K**

**F – L**

**Установите соответствие между видами оплаты труда работников и принципами их выплаты:**

**A.** Процент от результата

**B.** Паушальная

**C.** Комбинированная

**D.** Повременная

**E.** оплата привязана к эффекту от оказанных консультантом услуг

**F.** оплата не зависит от трудозатрат и других факторов и устанавливается заранее за реализацию проекта полностью

**G.** оплата, сочетающая в себе несколько различных вариантов в рамках одного проекта

**H.** оплата определяется количеством затраченного на оказание услуг времени и, как правило, зависит от опыта и уровня квалификации консультанта

**A – E**

**B – F**

**C – G**

**D – H**