



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)

КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ

Директор КЭС

В.А. Зибров

« 13 »

05

2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

ОГСЭ.05 Психология общения

образовательной программы

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Шахты
2022 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик(и):

Преподаватель

«12» 05 2022 г.



Г.В. Ивашуткина

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии правового обеспечения и гостиничного дела
Протокол № 8 от 13.05.2022 г.

Председатель цикловой комиссии

«13» 05 2022 г.



Е.Н. Семеренко

Рецензенты:

ГБОУ РО «Шахтинский медицинский колледж им. Г.В.Кузнецовой»
к.психол.н., преподаватель высшей категории

Л. А. Волкова

КЭС ИСОиП (филиал) ДГТУ в г.Шахты преподаватель первой категории Т.Н. Голобородько

Содержание

1 Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1 Область применения фонда оценочных средств	4
1.2 Требования к результатам освоения дисциплины	4
2 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	4
2.1 Показатели оценки результатов обучения	4
3 Фонд оценочных средств	6
3.1 Текущий контроль успеваемости	6
3.2 Промежуточная аттестация	19

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины «Психология общения» среднего профессионального образования в пределах ОПОП СПО.

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС нового поколения специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело и рабочей программой дисциплины «Психология общения».

Дисциплина, в соответствии с учебным планом, изучается на втором курсе в третьем семестре и завершается дифференцированным зачетом по изученным темам.

Фонд оценочных средств, предназначен для проверки результатов освоения дисциплины «Психология общения» в части овладения следующими знаниями, умениями:

Знать:

- 31 взаимосвязь общения и деятельности
- 32 цели, функции, виды и уровни общения
- 33 роли и ролевые ожидания в общении
- 34 виды социальных взаимодействий
- 35 механизмы взаимопонимания в общении
- 36 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения
- 37 этические принципы общения
- 38 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, приемы саморегуляции

в процессе общения.

Уметь:

- У1 применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности
- У2 использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

Рабочей программой дисциплины «Психология общения» предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОК 09.: Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 04.: Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

2 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1 Показатели оценки результатов обучения

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности знаний и умений представлены в таблице 1.

Таблица 1

Результаты освоения	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки результата	Тип задания	Форма аттестации (в соответ-
---------------------	---------------------------------------	----------------------------	-------------	------------------------------

(объекты оценивания)				Ствии с учебным планом)
ОК 03	Знания: актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить; основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методов работ в профессиональной и смежных сферах; структуры плана для решения задач; порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	письменные опросы; выполнение тестовых заданий, решение ситуационных задач. устные опросы; подготовка докладов.	Дифференцированный зачет
ОК 04	Знания: номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемов структурирования информации; формат а оформления результатов поиска информации	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оце-		

ОК 09	Знания: содержания актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминология; возможных траекторий профессионального развития и самообразования	<p>оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>применять современную научную терминологию;</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды;</p>		
ОК 05	Знания: сущности гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимости профессиональной деятельности по специальности	<p>оценивать значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;</p> <p>применять современную научную терминологию;</p> <p>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>организовывать работу коллектива и команды;</p> <p>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>описывать значимость своей специальности</p>		
31-38	Понимание взаимосвязи общения и деятельности, видов социальных взаимодействий, знание техник и приёмов общения, применение этических принципов общения, нахождение источников и причин возникновения конфликтных ситуаций.	<p>Способность учитывать эмоциональное состояние субъектов общения; выбор эффективных приёмов общения при решении проблемных ситуаций; оценка гибкости и оперативности поведения при разрешении конфликтных ситуаций; готовность применять рекомендованные приёмы и техники, позволяющие решать задачи;</p> <p>выполнение основ-</p>		

У1-У2	Уметь применять техники и приёмы общения в профессиональной деятельности, использовать приёмы саморегуляции в межличностном общении	<p>ных этических правил общения способность выбирать доступные для понимания формы речевого общения с учётом индивидуальных и возрастных особенностей собеседника.</p> <p>Умение находить действенные приёмы педагогического общения в конкретной ситуации; выполнение самоанализа и коррекции собственной деятельности на основании достигнутых результатов; активность, инициативность в процессе развития коммуникативных качеств.</p>		
-------	---	---	--	--

3 Фонд оценочных средств

3.1 Текущий контроль

Текущий контроль проводится с целью установления соответствия достижений, обучающихся требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций, обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Письменный и устный опросы, вопросы для обсуждения.	Средство для проверки умений применять полученные знания по освоенной теме дисциплины. Рекомендуются для оценки знаний, умений и владений обучающихся	Контрольные задания по темам дисциплины
2	Тест	Форма контроля, направленная на проверку уровня освоения контролируемого теоретического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы)	Тестовые задания по темам дисциплины

3	Практическая работа	Средство проверки знаний, умений и приобретения практического опыта	Комплекты практических заданий
---	---------------------	---	--------------------------------

Критерии и шкалы оценивания в результате изучения дисциплины при проведении текущего контроля

Шкалы оценивания	Критерии оценивания письменных, комбинированных и устных заданий (за исключением тестовых заданий)
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на все дополнительные вопросы
«хорошо»	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала, умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Ответил на большинство дополнительных вопросов.
«удовлетворительно»	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала, умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при выполнении упражнений, иных заданий. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы
«неудовлетворительно»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.
Критерии оценивания тестовых заданий	
«отлично»	85% - 100 %
«хорошо»	65% - 85%
«удовлетворительно»	50% - 65%
«неудовлетворительно»	менее 50%

3.1.1 Письменный опрос

Раздел 2. Психологические стороны общения

Задания нацелены на проверку знания и понимания основных понятий по данному разделу. Форма проведения – письменный опрос.

Вариант 1:

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
7. Виды делового общения в рекламном бизнесе и их характеристика.

Вариант 2:

1. Общие требования к деловой беседе и ее структура.

2. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
3. Деловое совещание как один из видов делового общения.
4. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
5. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
6. Нравственная основа делового этикета.
7. Правила делового общения по телефону.

Вариант 3:

1. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
2. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
3. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
4. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
5. Стратегия и тактика проведения переговоров.
6. Требования к культуре деловой речи.
7. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.

По разделу 3: Техники и приемы в общении

Задания нацелены на проверку знания и понимания основных понятий по данным темам.
Форма проведения – письменный опрос.

Контрольные вопросы

Вариант 1:

1. Основные требования к записи бесед (переговоров).
2. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
3. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
4. Классификация приемов. Виды деловых приемов. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
5. Психологические аспекты делового общения.
6. Этические нормы при вручении подарков.
7. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.

Вариант 2:

1. Подготовка и планирование переговоров.
2. Некоторые тактические приемы ведения переговоров.
3. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и «мозговая атака».
4. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
5. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
6. Общие этические принципы и нормы делового общения. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
7. Служебный этикет как унифицированная форма общения.

Вариант 3:

1. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере. Правила речевого общения в бизнесе.
2. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
3. Манера общения и имидж делового человека.
4. Структура и динамика конфликта.
5. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
6. Стили поведения участников в конфликтной ситуации.
7. Причины возникновения конфликта в деловых коммуникациях.

3.1.2 Тестирование

По разделу 3: Техники и приемы в общении

Задания нацелены на проверку знания и понимания основных понятий по данному разделу
Форма проведения - тестирование.

Комплект тестовых заданий

1. **Тенденция к сохранению однажды созданного представления о другом человеке составляет суть эффекта:**
 - a) ореола
 - b) последовательности
 - c) инерционности
 - d) стереотипизации**Правильный ответ «с».**

2. **Основные качества манипулятора...**
 - a) недоверие к себе и другим
 - b) лживость
 - c) примитивность чувств
 - d) все ответы верны**Правильный ответ «d».**

3. **Комплексное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических и психосоматических заболеваниях – это реализация ... функции общения.**
 - a) прагматической
 - b) управленческой
 - c) терапевтической**Правильный ответ «с».**

4. **Особенность невербального общения:**
 - a) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
 - b) отсутствие возможности подделать эти импульсы
 - c) все ответы верны
 - d) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения**Правильный ответ «с».**

5. **Когда регламентированы и содержание, и средства общения, а вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли – это ...общение.**
 - a) светское
 - b) ролевое
 - c) деловое
 - d) примитивное**Правильный ответ «b».**

6. **Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.**
 - a) деловое
 - b) манипулятивное
 - c) светское
 - d) формально-ролевое**Правильный ответ «b».**

7. **Возникновение при восприятии человека человеком привлекательности одного из них для другого – это ...**

- a) аттракция
- b) аффилиация
- c) гипноз

Правильный ответ «а».

8. **При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем.**

Это эффект ...

- a) края
- b) первичности
- c) ореола
- d) бумеранга

Правильный ответ «b».

9. **Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...**

- a) самоактуализация
- b) стереотипизация
- c) идентификация
- d) обобщение

Правильный ответ «b».

10. **Распространение в условиях дефицита информации о человеке общего оценочного впечатления о нем на восприятие его поступков и личностных качеств – это эффект ...**

- a) незавершенного действия
- b) бумеранга
- c) новизны
- d) ореола

Правильный ответ «d».

11. **Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...**

- a) стереотипизация
- b) абстракция
- c) проецирование

Правильный ответ «а».

12. **Манипулирующее воздействие проявляется в ...**

- a) использовании человека в корыстных целях
- b) демонстрации своей позиции
- c) покровительственном отношении к человеку

Правильный ответ «а».

13. **Постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это ...**

- a) эмпатия
- b) рефлексия
- c) экспрессивность

Правильный ответ «а».

14. **На формирование аттракции оказывают наибольшее влияние:**

- a) совместная деятельность
- b) **все ответы верны**
- c) «помогающее поведение»
- d) сходство характеристик общающихся
- e) сходство ситуации, в которой находятся партнеры

Правильный ответ «b».

15. **Перцептивная сторона общения включает в себя...**

- a) проявление тревожности
- b) демонстрацию креативного поведения
- c) **процесс формирования образа другого человека**

Правильный ответ «с».

16. **Человеческая речь характеризуется:**

- a) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
- b) определенной логикой построения фраз
- c) возможностью передавать информацию опрошлых и будущих событиях
- d) **все ответы верны**

Правильный ответ «d».

17. **Видение субъектом общения другого человека как продолжения самого себя, проекция, наделение его своими чертами, чувствами, желаниями – это процесс ...**

- a) **идентификации**
- b) эмпатии
- c) рефлексии

Правильный ответ «a».

18. **Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.**

- a) **смысловые**
- b) эмоциональные
- c) физические

Правильный ответ «a».

19. **Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.**

- a) личностным
- b) деловым
- c) **ролевым**

Правильный ответ «с».

20. **Существенный признак внушения:**

- a) **некритическое восприятие информации**
- b) недоверие
- c) критичность

Правильный ответ «a».

21. **Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это ...**

- a) психическое заражение
- b) **конформность**
- c) убеждение

d) подражание

Правильный ответ «b».

22. **Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...**

a) убеждение

b) психическое заражение

c) эмпатия

Правильный ответ «b».

23. **Формы реализации делового общения**

a) оперативка

b) переговоры

c) брифинг

d) совещания

e) беседа

f) видеоконференция

Правильный ответ «b,d,e».

24. **Преодоление всех без исключения барьеров общения – это соблюдение следующих условий:**

a) понимание целей партнера

b) все перечисленные условия необходимы для преодоления барьеров общения

c) понимание партнера, адекватное представление о его точке зрения

d) знание индивидуальных особенностей партнера

Правильный ответ «b».

25. **Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...**

a) комплимент

b) лесть

c) критика

Правильный ответ «b».

26. **Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это ... общение.**

a) примитивное

b) закрытое

c) ролевое

d) открытое

Правильный ответ «d».

27. **Основные механизмы познания другого человека:**

a) эмпатия

b) все ответы верны

c) рефлексия

d) идентификация

Правильный ответ «b».

28. **Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)**

a) трансакция

b) ролевые ожидания

- с) социальная роль
- д) психологический контакт

Правильный ответ «с».

29. **Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:**

- а) физическим
- б) социально-психологическим
- с) **неправильной установки сознания**
- д) организационно-психологическим.

Правильный ответ «с».

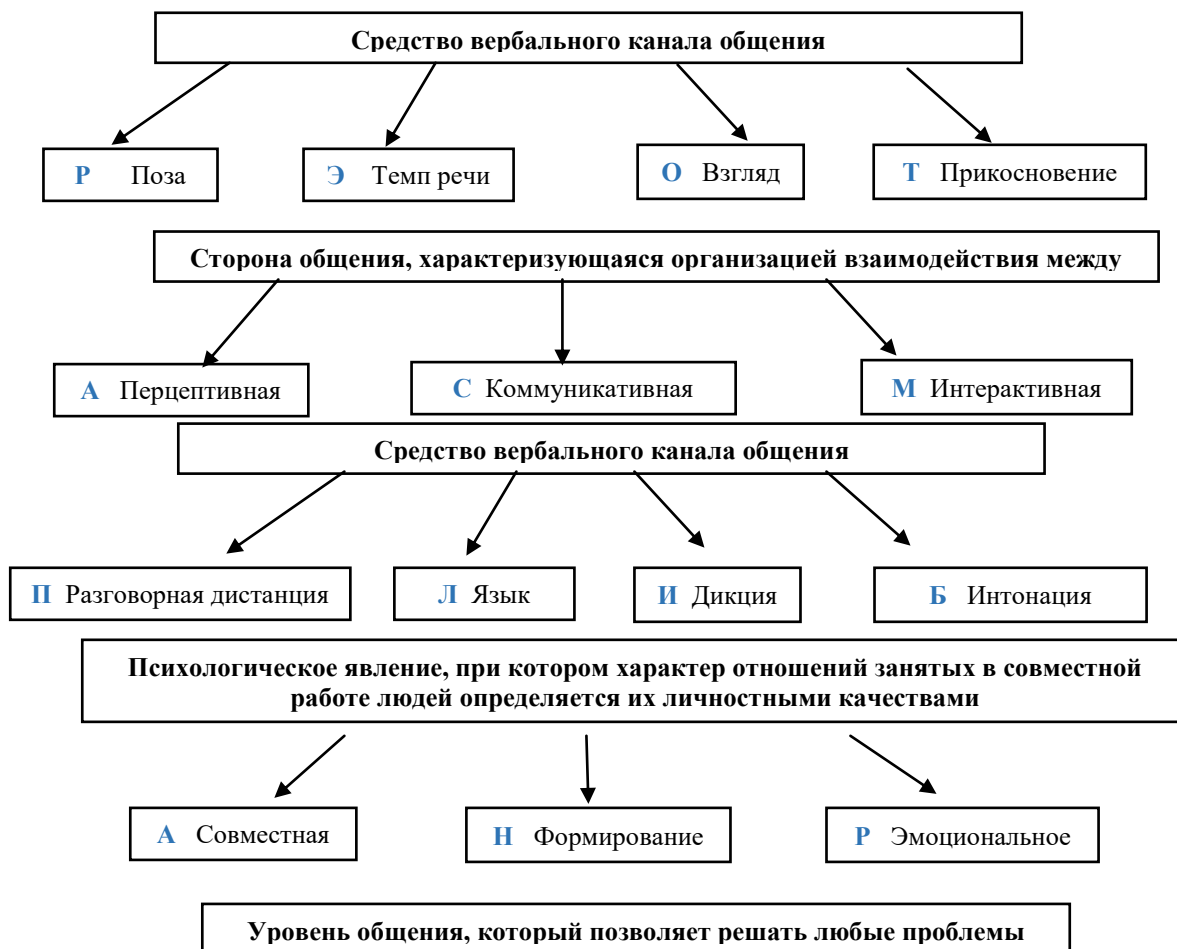
30. **В том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у другого человека и другие свойства, гармонирующие с этим качеством, состоит эффект:**

- а) первичности
- б) **ореола**
- с) Пигмалиона
- д) социальной фасилитации

Правильный ответ «б».

Задание. Заполните таблицу «Определение психологических явлений, уровней и средств общения».

В данной таблице перечислены основные психологические явления, уровни и средства общения, каждому психологическому утверждению соответствует определённое слово. Выберите последовательно все правильные ответы в схеме. В результате выполнения задания получится кодовое слово.





3.1.3 Решение ситуационных задач.

Кейс- задание № 1

Задание 1. Вспомните и опишите ситуации общения (либо профессионального, либо учебного, внутрисемейного), иллюстрирующие следующие психологические феномены, понятия:

- диалогическое общение (какие приемы, средства здесь использовались),
- манипулятивное общение (какие приемы, средства здесь использовались),
- личностная идентификация,
- коммуникативные барьеры,
- рефлексия,
- эффект ореола,
- эффект первичности,
- эффект новизны.

Задание 2. Верны или неверны следующие утверждения:

1. Взаимное влечение двух людей определяется главным образом внутренними качествами каждого из них.
2. Коммуникация основывается на всем поведении человека в целом.
3. Метакоммуникация - это такая форма коммуникации, которая уже сама по себе является сообщением, указывающим на то, как следует понимать передаваемую информацию.
4. «Эффект ореола» состоит в том, что, усмотрев в человеке какое-то главное (по нашему мнению) качество, мы склонны видеть у него и другие свойства, гармонирующие с этим качеством.
5. Мы склонны чаще объяснять поведение другого человека внешними причинами, нежели внутренними.
6. Стереотип - это сравнительно объективное представление о группе людей, с которой у нас были ограниченные контакты.
7. Установки «выкристаллизовываются» в период от 12 до 20 лет, и впоследствии изменить их очень трудно.
8. Если коммуникатор внушает доверие, для изменения установок совсем не требуется, чтобы терминология, которой он пользуется, была доступна реципиенту.
9. Сообщение может изменить установку реципиента благодаря механизму избирательного восприятия.

10. В случае когнитивного диссонанса мы всячески стараемся обосновать сделанный нами выбор.

11. В сообщении, преследующем цель изменить установку, часто можно с успехом использовать информацию, апеллирующую к страху.

12. Предубеждение всегда означает, что суждение о другом человеке или группе выносятся a priori.

3.1.4 Практическая работа

Раздел 4. Конфликты в деловом общении.

Практическая работа 4.2 Стратегия поведения в конфликтных ситуациях

Цель работы: научиться применять стратегии выхода из конфликтных ситуаций и разрешению конфликта.

Кейс- задание № 2

по дисциплине «Психология общения»

Задание 1.

Между двумя сотрудниками возник конфликт, который мешает успешно работать. Каждый из них в отдельности обращается к непосредственному начальнику с просьбой разобраться и поддержать её позицию.

Как наиболее эффективно разрешить данную ситуацию?

Задание 2.

Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя.

Имеется несколько кандидатур.

Какие профессиональные и личностные качества, прежде всего Вы примите во внимание?

Задание 3.

Подчиненный игнорирует советы и указания руководителя, делает по-своему, не обращая внимания на замечания.

Какие меры воздействия могут быть предприняты руководителем?

Задание 4.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого Вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Каковы Ваши действия?

Выберите один из предложенных ответов.

1. Открыто вызову коллегу на разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.
2. Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.
3. Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых отношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».
4. Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

Задание 5.

Вспомните конфликтные ситуации, свидетелем которой вы были и проанализируйте, ответив на следующие вопросы:

Алгоритм анализа ситуационных задач:

1. Определите вид конфликта.

2. Кто был инициатором конфликта?
3. Какая, по вашему мнению, была причина конфликтной ситуации?
4. Как разрешился данный конфликт?
5. Можно было бы избежать этого конфликта и, каким образом?

Практическая работа 4.4 Измерение мотивации к достижению успеха и избеганию неудач

Цель работы: Ознакомиться с практическим применением методов диагностики трудовой мотивации. Закрепить теоретические знания на практике.

Ход работы:

1. Диагностика методом тестирования.
2. Обсуждение результатов тестирования.

**МЕТОДИКА Т. ЭЛЕРСА
«ИССЛЕДОВАНИЕ МОТИВАЦИЯ К ДОСТИЖЕНИЮ»**

С помощью этой методики можно оценить силу мотивации к достижению успеха в деятельности.

Инструкция к выполнению методики: «Данная методика содержит 41 утверждение. На каждое из утверждений следует ответить «да» или «нет».

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать быстрее, чем отложить на определенное время.
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100 % выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту
4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах отдыха.
11. Усердие — это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.
13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание стимулирует меня сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня деловым человеком.
16. Препятствия делают мои решения более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить важное задание, я ни о чем другом не думаю.
- 24 Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья считают иногда меня ленивым.

32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
 33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
 34. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
 35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
 36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
 37. Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работы других.
 38. Многое, за что я берусь, я не довожу до конца.
 39. Я завидую людям, которые не загружены работой.
 40. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
 41. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Обработка полученных данных

Вы получаете *1 балл* за ответы «ДА» на следующие вопросы 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 41

Вы получаете *1 балл* за ответы «НЕТ» на следующие вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

Ответы на вопросы: 1, 11, 12, 19, 23, 33, 34, 35, 40 не учитываются.

Сложите вместе все полученные баллы

Оценка результатов:

от 1 до 10 баллов — низкая мотивация к успеху,

от 11 до 16 баллов — средний уровень мотивации к успеху;

от 17 до 20 баллов — умеренно высокий уровень мотивации

к успеху, **свыше 21 балла** — высокий уровень мотивации к успеху.

МЕТОДИКА Т. ЭЛЕРСА

«ИССЛЕДОВАНИЕ МОТИВАЦИЯ ИЗБЕГАНИЯ НЕУДАЧИ»

Этот тест дает возможность оценить степень избегания неудач в деятельности человека.

Инструкция к выполнению теста: «Вам предлагается список из 30 слов по 3 слова в каждой строке В каждой строке выберите одно из трех слов, которое, по вашему мнению, наиболее точно характеризует вас, и отметьте его».

1	2	3
1. Смелый	Бдительный	Предприимчивый
2. Кроткий	Робкий	Упрямый
3 Осторожный	Решительный	Пессимистичный
4. Непостоянный	Бесцеремонный	Внимательный
5..Неумный	Трусливый	Не думающий
6. Ловкий	Бойкий	Предусмотрительный
7. Хладнокровный	Колеблющийся	Удалой
8. Стремительный	Легкомысленный	Боязливый
9. Не задумывающийся	Жеманный	Непредусмотрительный
10. Оптимистичный	Добросовестный	Чуткий
11. Меланхолический	Сомневающийся	Неустойчивый
12. Трусливый	Небрежный	Взволнованный
13. Опрометчивый	Тихий	Боязливый
14. Внимательный	Неблагодарный	Смелый
15. Рассудительный	Быстрый	Мужественный
16. Предприимчивый	Осторожный	Предусмотрительный
17. Взволнованный	Рассеянный	Робкий
18. Малодушный	Неосторожный	Бесцеремонный
19. Пугливый	Нерешительный	Нервный
20. Исполнительный	Преданный	Авантюрный

21. Предусмотрительный	Бойкий	Отчаянный
22. Укрошенный	Безразличный	Небрежный
23. Осторожный	Беззаботный	Терпеливый
24. Разумный	Заботливый	Храбрый
25. Предвидящий	Неустрашимый	Добросовестный
26. Поспешный	Пугливый	Беззаботный
27. Рассеянный	Опрометчивый	Пессимистичный
28 Осмотрительный	Рассудительный	Предприимчивый
29. Тихий	Неорганизованный	Боязливый
30. Оптимистичный	Бдительный	Беззаботный

Вы получаете по 1 баллу за слово, соответствующее «ключу». Сначала вы смотрите на «ключ», где первая цифра перед знаком дроби (/) означает номер строки. Вторая цифра после знака дроби (/) соответствует номеру столбца, где находится соответствующее «ключу» слово. Например, 3/1 означает, что в третьей строке в первом столбце находится «Осторожный», за которое вы получаете 1 балл. Другие слова не получают баллов.

Ключ для оценки результатов:

1/2, 2/1, 2/2, 3/1, 3/3, 4/3, 5/2, 6/3, 7/2, 7/3, 8/3, 9/1, 9/2, 10/2, 11/1, 11/2, 12/1, 12/3, 13/2, 13/3, 14/1, 15/1, 16/2, 16/3, 17/3, 18/1, 19/1, 19/2, 20/1, 20/2, 21/1, 22/1, 23/1, 23/3, 24/1, 24/2, 25/1, 26/2, 27/3, 28/1, 28/2, 29/1, 29/3, 30/2.

Подсчитайте сумму полученных вами данных (совпадений) с ключом.

Оценка результатов:

2—10 баллов — низкий уровень мотивации к избеганию неудач,

11-16 баллов — средний уровень мотивации к избеганию неудач,

17—20 баллов — высокий уровень мотивации к избеганию неудач,

более 20 баллов — слишком высокий уровень мотивации к избеганию неудач, защите.

Практическая работа 3.7 Публичное выступление.

Цель работы: формирование познавательных и иных интересов, формирование общественной и профессиональной активности

Темы выступлений:

1. Речевые конструкции, разрушающие доверие в процессе делового общения.
2. Речевые техники, помогающие понять собеседника и наладить с ним контакт.
3. Закономерности, эффекты и феномены межличностного взаимодействия в контексте делового общения.
4. Технологии, помогающие противостоять уловкам партнёра, вести переговоры в конструктивном русле.
5. Основные способы воздействия на аудиторию в процессе выступления. Структура убедительного текста выступления.
6. Средства повышения воздействия на аудиторию в процессе выступления.
7. Предупреждение конфликтных ситуаций.
8. Проблема выявления ложной информации в процессе общения.
9. Социально-психологическая характеристика общения (структура процесса общения).
10. Общение как фактор формирования и развития личности.
11. Что управляет человеком: феномен сознания и бессознательного.
12. Характер и темперамент личности, их проявление в общении.
13. Механизмы психической защиты личности.
14. Стресс и антистрессовые методы.
15. Виды, функции и правила ролевого поведения личности.
16. Структура группы и проблема лидерства.
17. Психологический климат в коллективе и его роль в профессиональной деятельности.
18. Процессы групповой динамики, их роль в развитии и сплочении группы.

19. Психологические факторы профессиональной адаптации.
20. Психология карьеры.
21. Имидж делового человека.
22. Невербальное общение в сфере общения.
23. Конфликты и избегание и выход из них.
24. Этические принципы общения и механизмы их развития.
25. Деловой этикет.
26. Основные правила вербального этикета и культуры поведения.
27. Роль национальных и культурных традиций в общении.
28. Социально-психологические особенности проведения переговоров, деловых бесед, совещаний.
29. Культура ведения дискуссии, спора, полемики.
30. Искусство убеждения.

Критерии оценки

1. **Оценка «отлично»** выставляется обучающемуся, если он в своем выступлении демонстрирует результаты самостоятельной аналитической работы с литературой и инновационными информационными источниками, аргументированно высказывает свою точку зрения, использует презентацию, активно участвует в обсуждении докладов своих коллег.
2. **Оценка «хорошо»** выставляется обучающемуся, если он в своем выступлении демонстрирует результаты самостоятельной работы с литературой и информационными источниками, формулирует свою точку зрения.
3. **Оценка «удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он в своем выступлении использует только основную литературу (1-2 источника), не имеет своей точки зрения
4. **Оценка «неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он использует готовый материал-плагиат.

3.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

Оценка может быть выставлена по рейтингу текущего контроля, если он не ниже 60.

Вопросы для дифференцированного зачета по дисциплине ОГСЭ.03 Психология общения

1. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспект общения.
2. Интерактивная функция общения. Организация совместной деятельности. Позиции общения.
3. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические.
4. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, приспособление, компромисс, сотрудничество.
5. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии.
6. Транзактный анализ.
7. Перцептивная функция общения. Контакт, приемы его установления.
8. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания.
9. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия.
10. Виды деловых контактов: деловой разговор, беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание.

11. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».
12. Публичное выступление. Специфические особенности речи. Информационная, убеждающая, побуждающая речь. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории.
13. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Уловки, сомнительные приемы «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации.
14. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами.
15. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический.
16. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций.
17. Слушание и проблемы понимания информации. Физические барьеры в коммуникации.
18. Вербальное и невербальное общение.
19. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны.
20. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации.
21. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы ее проведения.
22. Успех делового общения.

Критерии оценки:

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.