

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной дисциплине

ОГСЭ.03 Психология общения

для специальности

09.02.07 Информационные системы и программирование

**Москва
2024**

Фонд оценочных средств рассмотрен на заседании предметной (цикловой) комиссией преподавателей общего гуманитарного и социально-экономического циклов

Фонд оценочных средств рассмотрен на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 декабря 2016 г. № 1547 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 26 декабря 2016 г. 44936) и Примерной основной образовательной программы по специальности 09.02.07 Информационные системы и программирование.

Внутренняя экспертиза:
Заведующая УМУ Заметта Д.Н.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Раздел 1. Психологические аспекты общения	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 09	выполнение практических заданий; выполнение самостоятельных работ по темам дисциплины; тестирование, дифференцированный зачет по дисциплине
2	Раздел 2 Деловое общение		
3	Раздел 3 Конфликты в деловом общении		

КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе практических занятий, контрольных работ по темам дисциплины.

Предметом оценки освоения учебной дисциплины является сформированность знаний и умений.

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Умения:		
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.	5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа (в устной или письменной форме) на практико-	Наблюдение за выполнением практических заданий. Выполнение внеаудиторной самостоятельной работы.
Знания:		

<p>взаимосвязь общения и деятельности;</p> <p>цели, функции, виды и уровни общения;</p> <p>роли и ролевые ожидания в общении;</p> <p>виды социальных взаимодействий;</p> <p>механизмы взаимопонимания в общении;</p> <p>техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>этические принципы общения;</p> <p>источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов.</p>	<p>ориентированные вопросы; обоснование собственного высказывания с точки зрения известных теоретических положений.</p> <p>«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ (в устной или письменной форме), но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.</p> <p>«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.</p> <p>«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания по междисциплинарным курсам, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.</p>	<p>Контроль устных ответов.</p> <p>Подготовка сообщений.</p> <p>Выполнение практических заданий. Теоретические вопросы к дифференцированному зачету</p>
--	--	---

Задания для оценки освоения учебной дисциплины

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Предмет и назначение этики

ЗАДАНИЕ

Открытый тест №1	Открытый тест №1
<p style="text-align: center;">Вариант 1</p> <p>1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:</p> <p>а) этикой;</p> <p>б) моралью;</p> <p>в) нравственностью.</p> <p>2. Какие элементы входят в структуру этики?</p> <p>а) нравы – обычай - мораль;</p> <p>б) история этики – теория морали - прикладная этика;</p> <p>в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.</p> <p>3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;</p> <p>а) рационализацию художественного мира;</p> <p>б) переживание;</p> <p>в) описание мира при помощи символов.</p> <p>4. Этика – это ...</p> <p>а) наука, предметом которой является мораль;</p> <p>б) наука, предметом которой является общество;</p> <p>в) наука, предметом которой является мировоззрение</p> <p>5. Профессиональная этика относится к ...</p> <p>а) теории морали;</p> <p>б) нормативной этике;</p> <p>в) прикладной этике.</p>	<p style="text-align: center;">Вариант 2</p> <p>1. Гуманистическая этика ...</p> <p>а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;</p> <p>б) считает, что человек не имеет своей ценности;</p> <p>в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности</p> <p>2. Авторитарная этика ...</p> <p>а) считает, что человек не имеет своей ценности;</p> <p>б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;</p> <p>в) считает, что цель человека – быть самим собой</p> <p>3. Прикладная этика включает ...</p> <p>а) теорию морали;</p> <p>б) этику делового общения;</p> <p>в) нормативную этику</p> <p>4. Деловое общение основывается на знаниях:</p> <p>а) социологии;</p> <p>б) психологии;</p> <p>и) менеджмента;</p> <p>г) логики;</p> <p>5. К вербальным средствам общения относятся:</p> <p>а) устная речь;</p> <p>б) письменная речь</p> <p>в) устная и письменная речь;</p>

	г) интонации голоса.
--	----------------------

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 1 балл

Сумма баллов 4,5-5 – оценка «отлично»; 3,5-4 – оценка «хорошо»; 2,5-3 – оценка «удовлетворительно»; менее 2 – оценка «неудовлетворительно».

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Основы психологии делового общения

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

Открытый тест №1

Вариант 1

1. Процесс двустороннего обмена информацией – это ...
 - а) тактика общения;
 - б) коммуникативная компетентность;
 - в) коммуникация
2. Реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии – это ...
 - а) тактика общения;
 - б) коммуникативная компетентность;
 - в) коммуникация
3. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми – это ...

- а) тактика общения;
 - б) коммуникативная компетентность;
 - в) коммуникация
4. «Контакт масок» – это вид общения, при котором ...
- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
 - б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
 - в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
5. Формально-ролевое общение – это вид общения, при котором ...
- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
 - б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
 - в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

Открытый тест №2 **Вариант 2**

1. Примитивное общение – это вид общения, при котором ...
- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
 - б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
 - в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли
2. Манипулятивное общение – это вид общения, при котором ...
- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
 - б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
 - в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
3. Деловое общение – это вид общения, при котором ...
- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;
 - б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;
 - в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов
4. Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...
- а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;

в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

5. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?

а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;

б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;

в) партнер слышит только то, что хочет услышать;

г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;

д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

Критерии оценки:

За правильное выполнение задания – 1 балл.

Сумма баллов 4,5-5 – оценка «отлично»; 3,5-4 – оценка «хорошо»; 2,5-3 – оценка «удовлетворительно»; менее 2 – оценка «неудовлетворительно».

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Способы эффективного взаимодействия. Манипуляция и убеждение в деловом общении

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Вопросы фронтального опроса

1. Какие способы эффективного взаимодействия вам известны?

2. Представьте ситуации где бы можно было использовать эти способы.

3. Манипуляции – это....

4. Какие способы убеждения вам известны?

5. Чем характерно формально-ролевое общение?

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

Открытый тест №3 Вариант 1

1. Профессиональная этика относится к ...
 - а) теории морали;
 - б) нормативной этике;
 - в) прикладной этике
2. Гуманистическая этика ...
 - а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
 - б) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности
3. Авторитарная этика ...
 - а) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
 - в) считает, что цель человека – быть самим собой
4. Прикладная этика включает ...
 - а) теорию морали;
 - б) этику делового общения;
 - в) нормативную этику
5. Деловое общение основывается на знаниях:
 - а) социологии;
 - б) психологии;

и) менеджмента;

г) логики;

Вариант 2

1. К вербальным средствам общения относятся:

а) устная речь;

б) письменная речь

в) устная и письменная речь;

г) интонации голоса.

2. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

а) жесты;

б) позы;

в) мимика;

г) все перечисленные;

д) выражение лица.

3. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

а) необходимо контролировать свои движения и мимику;

б) стараться интерпретировать реакции партнера;

в) понимать язык невербальных компонентов общения;

г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

4. Конфликт – это:

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

5. Противоборство – это:

а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;

б) столкновение интересов;

в) нанесение взаимного ущерба;

г) борьба мнений;

д) соперничество по поводу какого-либо предмета

Критерии оценки:

За правильное выполнение задания – 1 балл.

Сумма баллов 4,5-5 – оценка «отлично»; 3,5-4 – оценка «хорошо»; 2,5-3 – оценка «удовлетворительно»; менее 2 – оценка «неудовлетворительно».

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Публичное выступление

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

Выступления по следующим вопросам:

1. Какие способы саморегуляции существуют и чем они характерны
2. Как может повлиять темперамент на деловое общение
3. Какие формы самовыражения можно использовать при устройстве на работу
4. Какие формы общения применимы в деловом общении

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Особенности деловой коммуникации: переговоры, собеседования, совещания

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Ситуация 1

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считает свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

- А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.
- В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия.
- Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуация 2

Сотрудник ваше отдела допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные.

Действия руководителя:

- А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.
- Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.
- В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение. Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуация 3.

При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой.

Что вы ответите:

- А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.
- Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получают премию в следующий раз, если заслужат.
- В. Посоветуете, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Конфликт. Практические приемы профилактики и разрешения трудовых конфликтов

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Открытый тест №4 Вариант 1

1. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

2. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

3. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации.

4. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального

взаимодействия к конфликту;

г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;

д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта.

5. Инцидент – это:

а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;

б) истинная причина конфликта;

в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

г) то, из-за чего возникает конфликт;

д) необходимое условие конфликта.

6. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

Вариант 2

1. Определите, какая ситуация характеризует:

а) внутриличностный конфликт;

б) межличностный конфликт.

1-а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2-б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

2. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

а) компромисс; б) сотрудничество; в) избегание;

г) соперничество; д) приспособление.

3. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1-г. Открытая борьба за свои интересы.

2-а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4-б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5-д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

4. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

а) Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

б) Обе стороны обладают одинаковой властью.

в) Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

г) Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

д) Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

е) Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

5. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) приспособление;

д) соперничество.

6. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

а) правда на вашей стороне;

б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;

г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует

Критерии оценки:

За правильное выполнение задания – 1 балл.

Сумма баллов 4,5-5 – оценка «отлично»; 3,5-4 – оценка «хорошо»; 2,5-3 – оценка «удовлетворительно»; менее 2 – оценка «неудовлетворительно».

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Стресс. Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения

ЗАДАНИЕ**Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

Подготовить выступление с презентациями по следующим темам

1. Стресс и его характеристики
2. Анализ ситуаций возникновения стрессовых ситуаций в деловом общении
3. Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 балла

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Требование к внешнему облику делового человека. Имидж делового человека

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Фронтальный опрос

1. Что такое дресс-код в деловой среде
2. Роль имиджа для делового человека

3. Какие качества присущи деловому человеку
4. Какую роль играет внешность в карьерном росте
5. В каких сферах деятельности дресс-код уместен

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Темы: Деловой этикет в профессиональной деятельности

ЗАДАНИЕ

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Открытый тест №5

1. Деловой этикет включает в себя группы правил
 - а) нормы, взаимодействие равных по статусу
 - б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
 - в) требования руководителя к высшему управленческому звену
 - г) приказы подчиненного для руководителя
2. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает
 - а) соблюдение нейтралитета
 - б) нарушение правил этикета
 - в) понимание другого человека
 - г) представление себя другому человеку
3. Служебные контакты должны строиться на...
 - а) партнерских началах
 - б) взаимном интересе
 - в) личной выгоде
 - г) корыстном интересе
4. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...
 - а) компетентности
 - б) тактичности и доброжелательности
 - в) грубости и резкости
 - г) конфликтности, возбудимости
5. Важным элементом деловой беседы является умение...
 - а) говорить
 - б) молчать
 - в) слушать

г) критиковать

6. Наиболее распространенной формой делового общения является...

- а) монолог
- б) общение группой
- в) диалоговое общение
- г) молчание

7. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а) краткость (лаконичность) изложения
- б) длительность общения
- в) четкость изложения
- г) жесткость в разговоре

8. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- а) невербальной
- б) вербальной
- в) рефлексивной
- г) нерефлексивной

9. Деловые беседы часто проходят...

- а) на улице
- б) в формальной обстановке
- в) в общественном транспорте
- г) в неформальной обстановке

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 1 балла

Сумма баллов 7-8 – оценка «отлично»; 6-5 – оценка «хорошо»; 4 – оценка «удовлетворительно»; менее 4 – оценка «неудовлетворительно».

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Типовые задания для оценки освоения

Тема: Деловая карьера

ЗАДАНИЕ № 1

Условия выполнения задания

1. Место выполнения задания – учебная аудитория
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

Фронтальный опрос

1. Какие черты характера предполагают успех в деловой карьере
2. Как последовательно можно достичь успеха в карьере
3. Что дает карьерный рост личности

4. Как себя настроить на карьерный рост
5. Влияет ли темперамент на карьерный рост

Критерии оценки:

При правильном и полном выполнении задания – 5 баллов

Используемые источники и литература: конспекты лекций, учебники и интернет ресурсы

Вопросы к практической части дифференцированного зачета:

1. Коммуникативные проблемы общения «руководитель-подчинённый», использование средств общения в целях взаимодействия.

ГБПОУ Сахалинский техникум отраслевых технологий и сервиса

Система менеджмента качества

2. Конфликтные отношения, причины, стадии, стратегии урегулирования и разрешения конфликтов.

Вопросы для анализа конфликтной ситуации.

1. Что предшествовало возникновению ситуации?
2. Основные причины возникшего конфликта и его содержание.
3. Личностная позиция руководителя предприятия в возникшей ситуации (отношения его к подчинённому), реальные цели руководителя во взаимодействии с подчинённым.
4. Определите в ситуации момент, когда руководитель мог бы предупредить её переход в конфликт.
5. Что помешало руководителю сделать это (эмоциональное состояние, присутствие свидетелей, растерянность, неожиданность...)?
6. Какие приёмы воздействия мог бы использовать руководитель в ситуации и как он их использовал?
7. Смысл конфликта для каждого из его участников.
8. Варианты выхода из ситуации.
9. Варианты отношений с подчинённым после конфликта.
3. Условия эффективности работы в команде: стиль руководства, взаимодействие членов группы, взаимовлияние, психологический климат коллектива.
4. Виды общения. Особенности делового общения.

Образцы проблемных ситуаций:

Пример 1. Я работаю на предприятии, и у меня сложились хорошие дружеские отношения с коллегами и начальством, но в то же время я подчиняюсь требованиям контракта, заключенного со мной; деятельность моего предприятия регулируется государством и «правилами игры» рыночной экономики, связана определенной системой отношений с другими предприятиями. Поэтому мои отношения с коллегами и начальством зависят не от личных симпатий и (или) антипатий, а от способа организации производства, стиля руководства, потребностей рынка. Меня нанимают или увольняют по соображениям производственной необходимости, а не из личных симпатий или антипатий.

Как нужно вести себя в следующей ситуации? Ваше решение.

Ваш одноклассник выводит вас из себя своими язвительными шутками. Содержанием этих шуток является все: ваша внешность, одежда, прическа, стиль поведения, успехи и неудачи.

Обычная ошибка: язвительно заметить, что его тупые шуточки не смешны.

Пример 3

Дайте корректные ответы на агрессивно заданные вопросы:

-Вам не кажется, что вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?

-Возникает ощущение, что из-за свойственной вам небрежности, вы способны сильно подставить нашу фирму.

Пример 4.

Бармен в ресторане общительный, разговорчивый, любит быть на виду, оптимист, поверхностен, артистичен, стремится завладеть вниманием окружающих, выставляет на показ свои страдания и переживания.

Задания:

1. Определите тип личностной характеристики.
2. Предложите рекомендации при общении с данным больным.

Пример 5

В кафе работает официантка, обладающая следующими чертами характера:

эгоцентрична, нереалистична, трудна для понимания, с большим воображением, склонная к творчеству, способна.

Задание: выберите наиболее рациональный способ общения.

Пример 6

Постоянный посетитель вашего кафе беспокойный, настороженный, неуверенный в себе, необщителен, поэтому имеет неустойчивую самооценку, легко драматизирует ситуацию, испытывает непрерывное беспокойство и мнительность. Настроение тревожное.

Задание: предложите рекомендации в общении с данным посетителем.

Пример 7.

Бармен respectable кафе вечно недовольный, ворчливый. Мелочный, требовательный, обижается по пустякам. Эмоционально беден. Любит противопоставлять себя коллективу. Очень напорист в достижении значимых для себя целей. Практичен, престижен.

Задание:

1. Укажите темперамент.
2. Определите личностную характеристику.
3. Определите пути взаимодействия.

Пример 8.

Заведующая производством в ресторане — властная, мнительная, подозрительная, педантичная. Всегда стремится к первенству. Мелочна. Наслаждается любым превосходством, склонна к насмешке над более слабыми. Иногда бывает пренебрежительна и деспотична.

Задания:

1. Определите тип личностной характеристики.
2. Укажите темперамент.
3. Выберите рациональные способы общения и вид работы.

Пример 9.

Твой друг (подруга) робкий, стесняется в незнакомой обстановке, неуверенный, не любит многолюдья. Мало верит в свои силы. Тревожен, часто пребывает в нерешительности. Сосредоточен на субъективных неприятных переживаниях. Часто о них рассказывает своим близким друзьям (сокурсникам). Обладает сочетанием желания проявить себя, быть как все или кумир и не верит в собственный успех.

Задание: порекомендуйте способы коррекции поведения.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Психология личности: структура личности, этапы развития личности
2. Свойства личности: свойства темперамента; характер, акцентуации характера;

способности, общие и частные профессиональные способности.

3. Определение и общая характеристика эмоций.
4. Индивидуально-психологические особенности проявления эмоций и чувств.
5. Волевая регуляция деятельности.
6. Соотношение биологического и социального в личности человека.
7. Потребности как источник активности человека.
8. Значение мотивации для профессионального роста личности
9. Характеристика понятия «общение» и его структура.
10. Виды общения.
11. Сравнительная характеристика средств общения.
12. Барьеры непонимания в процессе общения.
13. Характеристика приемов эффективного слушания.
14. Характеристика перцептивной стороны общения.
15. Характеристика интерактивной стороны общения.
16. Стратегии конфликтного взаимодействия.
17. Принципы конструктивного разрешения конфликтов.
18. Профессионально важные качества работника сферы услуг в общественном питании.
19. Специфика профессиональной деятельности в системе «Человек – Человек».
20. Социально - психологический климат коллектива.
21. Этические нормы деятельности организаций сферы обслуживания.
22. Особенности корпоративной культуры организаций сферы услуг в общественном питании.
23. Этика взаимоотношения с клиентом в сфере предоставления услуг.
24. Роль и значение этического кодекса организации.
25. Психология малых групп: характеристика, динамика, структура.
26. Особенности делового общения: лидерство и руководство; технологии эффективного общения в коллективе; этика деловых отношений.
27. Средства общения: вербальные и невербальные средства общения.
27. Подготовка и поведение деловой беседы, деловых переговоров.
28. Публичное выступление.

29. Понятие делового этикета.

30. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений.