

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ГУБЕРНСКИЙ КОЛЛЕДЖ Г. СЫЗРАНИ»

**СОГЛАСОВАНО**

Директор ООО «Реклама»

 С.В. Новикова/

« 16 » мая 2022 г.



**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ГБПОУ «ГК г.  
Сызрани»

 П.В. Салугин

(подпись)

« 16 » мая 2022 г.



М.П.

**Комплект оценочных средств**  
для оценки итоговых образовательных результатов  
по профессиональному модулю

ПМ.04 Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте

МДК.04.02 Психология и этика профессиональной деятельности

образовательной программы

подготовки квалифицированных рабочих служащих

по профессии

54.01.20 Графический дизайнер

г. Сызрань

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ	6
3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	8
3.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	34
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	36
4.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	36
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	38
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	40

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующимися при комплексном подходе в процессе освоения ППКРС/ ППССЗ.

1.2. Formой промежуточной аттестации по профессиональному модулю ПМ.04 Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте по профессии 54.01.20 Графический дизайнер является форма промежуточной аттестации экзамен.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения профессионального модуля ПМ.04 Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии 54.01.20 Графический дизайнер следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

### Умения:

1. принимать самостоятельные решения по вопросам совершенствования организации работы;
2. применять логические и интуитивные методы поиска новых идей и решений.

### Знания:

1. системы управления трудовыми ресурсами в организации;
2. методы и формы самообучения и саморазвития на основе самопрезентации;
3. способы управления конфликтами и борьбы со стрессом.

<b>Профессиональная компетенция</b>	<b>Показатели оценки результата</b>
ПК 4.1. Анализировать современные тенденции в области графического дизайна для их адаптации и использования в своей профессиональной деятельности	Анализирует современные тенденции в области графического дизайна для их адаптации и использования в своей профессиональной деятельности
ПК 4.2. Проводить мастер-классы, семинары и консультации по современным технологиям в области графического дизайна	Проводит мастер-классы, семинары и консультации по современным технологиям в области графического дизайна
ПК 4.3. Разрабатывать предложения по использованию новых технологий в целях повышения качества создания дизайн - продуктов и обслуживания заказчиков	Разрабатывает предложения по использованию новых технологий в целях повышения качества создания дизайн - продуктов и обслуживания заказчиков
<b>Общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результатов</b>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Разрабатывает вариативные алгоритмы решения профессиональных задач деятельности применительно к различным контекстам. Выбирает эффективные технологии и рациональные способы выполнения профессиональных задач.

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Осуществляет информационный поиск из широкого набора источников, выделяет наиболее значимое в перечне информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Организует собственное профессиональное развитие и самообразование в целях эффективной профессиональной и личностной самореализации и развития карьеры.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Работает в коллективе и команде, эффективно взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Осознает конституционные права и обязанности. Соблюдает закон и правопорядок. Осуществляет свою деятельность на основе соблюдения этических норм и общечеловеческих ценностей.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдает нормы экологической чистоты и безопасности. Осуществляет деятельность по сбережению ресурсов и сохранению окружающей среды. Владеет приемами эффективных действий в опасных и чрезвычайных ситуациях природного, техногенного и социального характера.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Самостоятельно организует собственные приемы обучения в рамках предпринимательской деятельности. Разрабатывает и презентует бизнес-план в области своей профессиональной деятельности.

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса (указать код, название УД/ПМ) по профессии/специальности (указать код) является оценка умений и знаний.

Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, формы контроля заполняются в таблице.

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
У1. Принимать самостоятельные решения по вопросам совершенствования организации работы	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 09 ОК 11 ПК4.1	Принятие самостоятельных решений по вопросам совершенствования организации работы	Раздел 2 Тема 2.1. Предмет и назначение этики	3	Опрос по вопросам	Экзаменационные билеты для устного письменного экзамена
У2. Применять логические и интуитивные методы поиска новых идей и решений	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 09 ОК 11 ПК4.1	Применение логических и интуитивных методов поиска новых идей и решений	Тема 2.2. Основы психологии делового общения	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям. Тестирование.	Экзаменационные билеты для устного письменного экзамена
3 1. Системы управления трудовыми ресурсами в организации	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 09 ОК 11 ПК4.1	Применение системы управления трудовыми ресурсами в организации	Тема 2.3. Способы эффективного взаимодействия манипуляция и убеждение в деловом общении	3	Опрос по вопросам	Экзаменационные билеты для устного письменного экзамена
3 2. Методы и формы самообучения и	ОК 01 ОК 02 ОК 03	Проведение анализа приемов саморегуляции	Тема 2.4. Работа в коллективе и команде,	3	Опрос по вопросам. Отчет по	Экзаменационные билеты

саморазвития на основе самопрезентации	ОК 09 ОК 11 ПК4.1	этических норм поведения в процессе межличностного общения	эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами		практическим заданиям. Тестирование. Выполнение упреждений	для устного письменного экзамена
3.3. Способы управления конфликтами и борьбы со стрессом.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ПК4.3	Перечисление причин и способов разрешения конфликтных ситуаций	Тема 2.5. Публичное выступление	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям. Тестирование.	Экзаменационные билеты для устного письменного экзамена
ПО 1. Самоорганизации, обеспечении профессионального саморазвития и развития профессии	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ПК4.3		Тема 2.6 Особенности деловой коммуникации: переговоры, собеседования, совещания	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям. Тестирование.	Экзаменационные билеты для устного письменного экзамена
	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК4.1 ПК4.2 ПК4.3		Раздел 3 Тема 3.1. Конфликт. Практические приемы профилактики и разрешения трудовых конфликтов	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям. Тестирование.	Экзаменационные билеты для устного письменного экзамена
	ОК 01  ОК 02 ОК 03 ОК 04  ОК 05 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК4.1 ПК4.2		Тема 3.2 Стресс.  Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения	3	Опрос по вопросам.	Экзаменационные билеты для устного письменного экзамена

	ПК4.3					
	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК4.1		Раздел 4 Тема 4.1. Требование к внешнему облику делового человека. Имидж делового человека	3	Опрос по вопросам.	Экзаменац ионные билеты для устного письменног о экзамена
	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК4.1		Тема 4.2 Деловой этикет в профессиональ ной деятельности	3	Опрос по вопросам.	Экзаменац ионные билеты для устного письменног о экзамена
	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК4.1		Тема 4.3. Деловая карьера		Опрос по вопросам. Отчет по практичес ким заданиям. Тестиров ание.	Экзаменац ионные билеты для устного письменног о экзамена

## **МДК.04.02 Психология и этика профессиональной деятельности**

### **КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

Текущий контроль освоения студентами материала профессионального модуля состоит из следующих форм:

1. Устный опрос
2. Тестовое задание
3. Решение ситуационных задач
5. Практическая работа
6. Экзамен

#### **3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

**Примеры вопросов для устного опроса к Разделу 2:**

#### **Тема 2.1 Предмет и назначение этики**

##### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Виды этики. Индивидуальная и коллективная (социальная) этика; профессиональная этика; этика неформального общения..
2. Главные этические проблемы, возникающие в профессиональной деятельности.

## **Тема 2.2. Основы психологии делового общения**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Понятие общения, его роль и задачи в деятельности человека и общества.
2. Функции общения.
3. Виды, уровни, формы человеческого общения
4. Коммуникативная компетентность

## **Тема 2.3. Способы эффективного взаимодействия. Манипуляция и убеждение в деловом общении**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Средства общения.
2. Обратная связь в общении
3. Взаимодействия в общении.
4. Манипуляции в процессе общения.

## **Тема 2.4. Способы эффективного взаимодействия**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Взаимодействие в общении.
2. Манипуляции в процессе общения. Типы манипуляторов.
3. Приемы саморегуляции поведения.
4. Использование приемов саморегуляции поведения.

## **Тема 2.5. Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Классификация групп.
2. Причины формирования групп.
3. Организация работы и стили управления коллективом и командой
4. Проблема лидерства.
5. Эффективные характеристики личности руководителя
6. Взаимодействие с коллегами,
7. Взаимодействие с руководством, клиентами.

## **Тема 2.6. Формы и приемы делового общения в профессиональной деятельности**

### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Взаимодействие в общении.
2. Манипуляции в процессе общения. Типы манипуляторов.
3. Приемы саморегуляции поведения.
4. Использование приемов саморегуляции поведения.

## **Раздел 3. Трудовые конфликты в общении**

### **Тема 3.1. Конфликт. Практические приемы профилактики и разрешения трудовых конфликтов**

#### ***1. Задание для устного опроса по темам***

1. Сущность и функции конфликта .
2. Причины трудовых конфликтов
3. Виды конфликтов.
4. Эмоциональное реагирование в конфликтах и саморегуляция.

## **Тема 3.2. Стресс. Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения**

### **1. Задание для устного опроса по темам**

1. Стресс, методы профилактики.
2. Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения.
3. Методы работы в нестандартных ситуациях.
4. Психологическая устойчивость.

## **Раздел 4. Сущность и нормы профессиональной этики**

### **Тема 4.1. Требование к внешнему облику делового человека. Имидж делового человека**

#### **1. Задание для устного опроса по темам**

1. Требование к внешнему облику делового человека.
2. Факторы, влияющие на выбор стиля одежды.
3. Понятия «культура одежды», «стиль одежды».
4. Определение уникальной цветовой гаммы, силуэта, пропорциональности фигуры.
5. Правила в отношении делового стиля.
6. Имидж делового человека. Визитные карточки в деловой жизни.

### **Тема 4.2. Этика профессиональной деятельности**

#### **1. Задание для устного опроса по темам**

1. Понятие «этика». Виды этики.
2. Главные этические проблемы в профессиональной деятельности.
3. Этические нормы и корпоративная этика.
4. Культура поведения личности.

### **Тема 4.3. Деловая карьера**

#### **1. Задание для устного опроса по темам**

1. Общая характеристика понятия профессионализм. Профессионализм и карьера.
2. Виды и модели деловой карьеры.
3. Планирование продвижения по службе.
4. Самопрезентация специалиста.

## **Критерии оценивания**

*1. Полнота* – материал изложен в полном объеме, самостоятельно, показано свободное владение профессиональной терминологией, приведены необходимые примеры.

*2. Логичность* – материал изложен последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

*3. Аргументированность* – материал представлен с четкими выводами, обобщениями, умозаключениями.

Оценка «5».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, показано владение профессиональной терминологией. Материал изложен в четкой логической последовательности, сделаны выводы.

Оценка «4».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, но преподавателем были заданы небольшие наводящие вопросы по теме. Материал изложен в

определённой логической последовательности, при этом опущены 1-2 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Студент сумел самостоятельно сделать выводы по представленному материалу.

Оценка «3».

Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный. Ответ не полностью соответствовал логике изложения. Студент смог сделать выводы с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «2».

При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

### **Комплект тестовых заданий**

Тема 2.2. Основы психологии делового общения

Тема 2.4. Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами

Тема 3.1. Конфликт. Практические приемы профилактики и разрешения трудовых

#### **Тема 3.1. Стресс**

#### **Тема 2.2. Основы психологии делового общения**

##### **Тест 1. Вербальное и невербальное общение**

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный.

Работа рассчитана на 25 минут.

**1. Специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения – это:**

- а) оптико-кинетическая система;
- б) проксемика;
- в) экстралингвистика

**2. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:**

- А) превосходство;
- Б) партнерское отношение;
- В) стремление к подчинению.

**3. Что не относится к невербальным средствам общения?**

- А) походка;
- Б) пауза;
- В) просьба.

**4. Жест защиты проявляется обычно в позиции:**

- А) руки, скрещенные на груди;

- Б) руки на бедрах;
- В) рука, поддерживающая подбородок.

**5. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:**

- А) руки, скрещенные на груди;
- Б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные пальцы располагаются под подбородком;
- В) прикрытие рта рукой.

**6. Вокальные качества голоса относятся:**

- а) оптико-кинетической подсистеме;
- б) паралингвистической подсистеме;
- в) экстралингвистической подсистеме.

**7. К пространственной подсистеме относятся:**

- а) мимика;
- б) взгляд;
- в) проксемические зоны.

**8. Взгляд исподлобья, подбородок опущен – такое положение головы характерно для:**

46

- а) «голова президента»;
- б) «голова внимающего»;
- в) «голова агрессора».

**9. Какие из перечисленных жестов не относятся к жестам превосходства:**

- а) «голова властелина»;
- б) захват запястья сзади;
- в) руки, закинутае за голову;
- г) все ответы верны.

**10. Какая из проксемических зон является важнейшей для работников сферы обслуживания:**

- а) интимная зона;
- б) социальная зона;
- в) публичная.

№ задания и ответ

1 б, 2 в, 3 в, 4 а, 5 б, 6 в, 7 в, 8 в, 9 г, 10 а

### **Тест 2. «Коммуникабельны ли вы?»**

Инструкция: Предлагаются 16 вопросов, на которые следует ответить одной из трех альтернатив: «да», «нет», «иногда». Работа рассчитана на 30 минут.

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?

2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже невозможно?
3. Вызывает ли у вас смятение или неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-либо вопрос)?
7. Верите ли вы, что существует проблема отцов и детей и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вернуть вам долг?
9. В ресторане или в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли вы отказаться от своего намерения, нежели стать в хвост и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. У вас есть собственные, сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет вы не принимаете?
14. Услыхав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочитаете ли промолчать и не вступить в спор?
15. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
16. Как вам удобно излагать свою точку зрения (мнение, оценку): в письменном виде или в устной форме?

За каждое «да» начислите 2 очка, «иногда» — 1 очко и «нет» — 0. Подсчитайте сумму набранных вами очков.

### **Интерпретация результатов**

**30 — 32 очка.** Вы явно некоммуникабельны, и это ваш недостаток, так как страдаете от этого только вы сами. Но и близким вам людям тяжело приходится. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Необходимо направить усилие на общительность, необходимо контролировать себя.

**25 — 29 очков.** Вы замкнуты, неразговорчивы, любите одиночество, и поэтому у вас, вероятно, небольшой круг друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту закономерность своего характера и бываете недовольны собой. Но в вашей власти изменить эти особенности характера. При увлеченности вы ведь приобретаете

полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

**15 — 28 очков.** Вы в известной степени общительны и в незнакомой среде ощущаете себя вполне комфортно. Новые проблемы вас не волнуют. И все же с новыми личностями сходитесь с оглядкой, в спорах и пари участвуете неохотно. В ваших выражениях чаще преобладает сарказм без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы, стоит лишь захотеть.

**14 — 18 очков.** Нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, очень терпеливы во взаимоотношениях с другими людьми, поддерживаете свою точку зрения без излишней вспыльчивости. Без нежелательных переживаний идете на встречу с новыми людьми. Шумные компании и неуместные неадекватные поступки вызывают раздражение.

**9 — 13 очков.** Вы весьма общительны, порой, быть может, слишком сильно. Любопытны, общительны, любите выражать свое мнение по разным вопросам, что иногда может вызывать раздражение окружающих. С удовольствием знакомитесь с новыми людьми. Вам нравится быть в центре внимания, никому не отказываете в требованиях и мольбах, хотя не часто можете их исполнить. Бывает, взорветесь, но быстро остываете. Вам не хватает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с потенциальными трудностями. При необходимости, конечно, вы сможете себя заставить не отступить.

**4 — 8 очков.** Общительность бьет из вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Любите находиться в центре всех дискуссий, хотя сложные вопросы могут вызвать у вас головную боль и даже хандру. С удовольствием берете слово по каждому вопросу, даже если не имеете представления о нем. Везде ощущаете себя как дома. Хватаетесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете довести его до завершения. По этой причине работодатели и коллеги относятся к вам с сомнением и недоверием. Задумайтесь над этими фактами. Все в ваших руках.

**3 очка и менее.** Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы болтливы, многословны, ввязываетесь в дело, которое к вам не относится. Беретесь судить о предметах, в которых совершенно некомпетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной всевозможных конфликтов в вашем близком кругу. Вспыльчивы, обидчивы, часто действуете необъективно. Ответственная работа не для вас. Людям — и на работе, и дома, и вообще всюду — трудно с вами. Да, вам бы улучшить себя и свой характер! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительное отношение к людям, наконец, подумайте и о своем здоровье — такой стиль жизни не протекает безнаказанно.

## **Тема 2.4. Работа в коллективе и команде**

### **Тест 3. «Можете ли вы быть руководителем»**

**Цель:**

Работа рассчитана на 30 минут.

1. Можете ли Вы командовать людьми?
2. Любите ли Вы работать на приусадебном участке?

3. Доставляет ли Вам удовольствие возражать кому-либо?
4. Какое из двух достоинств - авторитетность или нежность - Вы цените больше всего?
5. Любите ли Вы произносить речи?
6. Чем, по Вашему мнению, можно определить уровень развития цивилизации: степенью эмансипации женщин или уровнем развития техники?
7. Раздражает ли Вас чья-то неумелость, неловкость?
8. Любите ли Вы работу, требующую контактов с людьми?
9. Считаете ли Вы, что в детстве Вы слишком долго находились под влиянием матери?
10. На что во время первого знакомства Вы в первую очередь обращаете внимание: на внешность нового знакомого или на то, что и как он говорит?
11. Впадаете ли Вы в ярость, если не можете настоять на своем?
12. Какой вид карьеры кажется Вам наиболее привлекательным: известного актера Гарри Купера, Джимми Кларка, чемпиона автогонок?
13. Часто ли Вас выдвигают на выборную работу?
14. Бываете ли Вы инициатором смелых начинаний?
15. Ждете ли Вы, пока дела решаться сами по себе?
16. Раздражает ли Вас то, что Вы живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?
17. Какой цвет Вам больше нравится: голубой или красный?
18. Легко ли Вы принимаете решения?
19. Какие виды спорта Вам по душе: те, которые развивают ловкость, или те, которые развивают силу?
20. Признаете ли Вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен?

#### КЛЮЧИ:

1. да-5, нет-0
2. да-5, нет-0
3. да-5, нет-0
4. первое-5, второе-0
5. да-5, нет-0
6. первое-0, второе-5
7. да-5, нет-0
8. да-5, нет-0
9. да-0, нет-5
10. первое-0, второе-5
11. да-5, нет-0
12. первое-0, второе-5
13. да-5, нет-0

14. да-5, нет-0
15. да-0, нет-5
16. да-0, нет-5
17. первое-0, второе-5
18. да-5, нет-0
19. первое-0, второе-5
20. да-5, нет-0

### **ИНТЕРПРЕТАЦИЯ:**

**Вы набрали 80-100 баллов.**

Вы - тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что Вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, Ваша горячность, стремление быть признанным любой ценой, Ваше желание манипулировать другими значительно снижают эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводит к тому, что будучи взволнованным, Вы можете легко обидеть другого человека. Вы часто хвастаете, зазнаетесь, бываете агрессивным. Но если Вам удастся изменить Ваше отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасный эффект.

### **Вы набрали 40-70 баллов.**

У Вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркнуть собственное «Я». Умение управлять собственными эмоциями и склонность к анализу своих поступков приводит к тому, что необходимость руководить другими не принимает у Вас крайних форм. Вы любите ходить непроторенными дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим и с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о Вас говорят, в то же время Вы имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы Ваше слово было последним.

**Вы набрали 0-35 баллов.**

Вы - человек, который склонен больше быть подчиненным, чем руководить. В роли шефа Вы чувствовали бы себя плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, не уверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой, с удовольствием подчиняетесь руководству со стороны других. Чаще всего Вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь в тени других людей.

### **Тест 4. «Тенденции поведения человека в группе»**

**Цель:** определение основных тенденций поведения человека в группе.

**Инструкция.** Вам предлагается ответить на 60 утверждений. В зависимости от того, соответствует ли утверждение вашему представлению о себе как о члене данной группы поставьте рядом с его номером «+» – «да, соответствует»), если не согласны «-» – «нет, не соответствует» (в исключительных случаях можно ответить «сомневаюсь»). Предпочтителен тот ответ, который первым пришёл вам в голову.  
Работа рассчитана на 45 минут.

1. Критичен к окружающим товарищам.
2. Возникает тревога, когда в группе возникает конфликт.
3. Склонен следовать советам лидера.
4. Не склонен создавать слишком близкие отношения с товарищами.
5. Нравится дружеская атмосфера в группе.
6. Склонен противоречить лидеру.
7. Испытывает симпатии к одному-двум членам группы.
8. Избегает встреч и собраний в группе.
9. Нравится похвала в группе.
10. Независим в суждениях и манере поведения.
11. Готов встать на чью-либо сторону в споре.
12. Склонен руководить товарищами.
13. Радуется общению с одним-двумя друзьями.
14. Внешне спокоен при проявлении враждебности со стороны членов группы.
15. Склонен поддерживать настроение своей группы.
16. Не придает значения личным качествам членов группы.
17. Склонен отвлекать группу от её целей.
18. Испытывает удовлетворение, противопоставляя себя лидеру.
19. Хотел бы сблизиться с некоторыми членами группы.
20. Предпочитает остаться нейтральным в споре.
21. Нравится, когда лидер активен и хорошо руководит.
22. Предпочитает хладнокровно обсуждать разногласия.
23. Недостаточно сдержан в выражении чувств.
24. Стремится сплотить вокруг себя единомышленников.
25. Недоволен слишком формальными отношениями.
26. Когда обвиняют – теряется и молчит.
27. Предпочитает соглашаться с основными направлениями в группе.
28. Привязан к группе в целом больше, чем к определенным товарищам.
29. Склонен затягивать и обострять спор.
30. Стремится быть в центре внимания.
31. Хотел бы быть членом более узкой группировки.
32. Склонен к компромиссу.
33. Испытывает внутреннее беспокойство, когда лидер поступает вопреки его ожиданиям.
34. Болезненно относится к замечаниям товарищей.

35. Может быть коварным и вкрадчивым.
36. Склонен принять на себя руководство в группе.
37. Откровенен в группе.
38. Возникает нервное беспокойство во время группового разногласия.
39. Предпочитает, чтобы лидер брал на себя ответственность при планировании работ.
40. Не склонен отвечать на проявление дружелюбия.
41. Склонен сердиться на товарищей.
42. Пытается вести других против лидера.
43. Легко находит знакомства за пределами группы.
44. Старается избегать быть втянутым в спор.
45. Легко соглашается с предложениями других членов группы.
46. Оказывает сопротивление образованию группировок в группе.
47. Насмешлив и ироничен, когда раздражен.
48. Возникает неприязнь к тем, кто пытается выделиться.
49. Предпочитает меньшую, но более интимную группу.
50. Пытается не показывать свои истинные чувства.
51. Становится на сторону лидера при групповых разногласиях.
52. Инициативен в установлении контактов в общении.
53. Избегает критиковать товарищей.
54. Предпочитает обращаться к лидеру чаще, чем к другим.
55. Не нравится, что отношения в группе слишком фамильярны.
56. Любит затевать споры.
57. Стремится удерживать свое высокое положение в группе.
58. Склонен вмешиваться в контакты товарищей и нарушать их.
59. Склонен к «перепалкам», «задиристый».
60. Склонен выражать недовольство лидером.

**Обработка результатов.** Подсчитайте количество совпавших ответов по шкалам (количество совпадений равняется количеству баллов по шкале):

1. **Зависимость:** «да»: 3, 9, 15, 21, 27, 33, 39, 45, 51, 54;  
«нет»: 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 57, 60.
2. **Независимость:** «да»: 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 57, 60;  
«нет»: 3, 9, 15, 21, 27, 33, 39, 45, 51, 54.
3. **Общительность:** «да»: 5, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49, 52;  
«нет»: 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, 46, 55, 58.
4. **Необщительность:** «да»: 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, 46, 55, 58;  
«нет»: 5, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49, 5.
5. **Принятие «борьбы»:** «да»: 1, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 47, 56, 59;  
«нет»: 2, 8, 14, 20, 26, 32, 38, 44, 50, 53.
6. **Избегание «борьбы»:** «да»: 2, 8, 14, 20, 26, 32, 38, 44, 50, 53;  
«нет»: 1, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 47, 56, 59.

Тенденция к «*зависимости*» определена как внутреннее стремление индивида к принятию групповых стандартов и ценностей: социальных и морально-этических.

Тенденция к «*общительности*» свидетельствует о контактности, стремлении образовать эмоциональные связи как в своей группе, так и за её пределами.

Тенденция к «*борьбе*» – активное стремление личности участвовать в групповой жизни, добиваться более высокого статуса в системе межличностных взаимоотношений. Тенденция к избеганию «*борьбы*» показывает стремление уйти от взаимодействия, сохранить нейтралитет в групповых спорах и конфликтах, склонность к компромиссным решениям.

Каждая из тенденций имеет внутреннюю и внешнюю характеристику, то есть зависимость, общительность и «борьба» могут быть истинными, внутренне присущими личности, а могут быть внешними, своеобразной «маской», скрывающей истинное лицо человека.

Три-четыре ответа «сомневаюсь» по отдельным тенденциям расцениваются как признак нерешительности, уклончивости, однако в других случаях это может свидетельствовать об известной избирательности в поведении, о тактической гибкости. Эти качества можно верифицировать, анализируя их в совокупности с другими личностными особенностями.

Если число положительных ответов в каждой сопряженной паре (зависимость-независимость, общительность - необщительность, принятие «борьбы»-непринятие «борьбы») приближается к 20, то это свидетельствует об истинном преобладании той или иной устойчивой тенденции, присущей индивиду и проявляющейся не только в определенной группе, но и за её пределами.

Одинаковое количество баллов в сопряженных парах (зависимость - независимость и т.д.) свидетельствует о возможности внутреннего конфликта личности, находящейся во власти имеющих одинаковую выраженность противоположных тенденций.

### **Тест 5. «Ваше место в коллективе»**

Этот тест поможет вам разобраться, какое место вы занимаете в коллективе, насколько ценят вас ваши коллеги и как относится к вам начальство. Выберите один из предложенных вариантов ответа на каждый вопрос. Работа рассчитана на 25 минут.

#### **Вопросы**

1. Вы решили посещать спортивный клуб, потому что там занимаются ваши коллеги. Как долго вы будете его посещать?

а) с упорством будете добиваться лучших показателей;

- б) все зависит от настроения;  
в) не продержитесь и недели.
2. *Если кто-то попытается влезть в очередь перед вами, что вы сделаете?*
- а) выразите свое недовольство;  
б) промолчите, но не пропустите;  
в) пропустите свою очередь, проклиная свою застенчивость.
3. *Ваши коллеги начали спорить о вопросе, в котором вы отлично разбираетесь. Как вы себя поведете?*
- а) поможете коллегам разобраться;  
б) не станете вмешиваться, пока не спросят вашего мнения;  
в) останетесь в стороне, потому что уверены, что ваше мнение никого не интересует.
4. *На улице к вам обращается с вопросом корреспондент телевидения. Ваша реакция?*
- а) спокойно ответите на вопросы;  
б) будете разговаривать, только если тема вам интересна;  
в) откажитесь от разговора.
5. *Парикмахер предложил вам попробовать новую стрижку. Согласитесь ли вы на эксперимент?*
- а) полностью доверитесь мастеру;  
б) только если вы сами придумаете стрижку;  
в) останетесь верны привычной стрижке.
6. *На работе вам поручили важное дело, выполнение которого зависит только от вас одного. Будете ли вы волноваться по этому поводу?*
- а) нет, любое задание вам по силам;  
б) все зависит от того, что вам предстоит сделать;  
в) да, постараетесь отказаться от задания.
7. *На какое время вы запланируете важную встречу?*
- а) на раннее утро;  
б) на вторую половину дня;  
в) узнаете у собеседника, когда у него будет свободное время для встречи с вами.
8. *Вы занялись интересным для вас делом, но вам нужно завершить работу с бумагами. Ваши действия?*
- а) работа важнее всего;  
б) доделаете свое любимое дело до конца, а потом приметесь за работу;  
в) будете заниматься своим личным делом.
9. *Вы дали другу почитать вашу любимую книгу, а он возвратил ее безнадежно испорченной. Что вы предпримете?*
- а) не станете делать из этого трагедии;  
б) потребуете компенсации;  
в) промолчите, но больше никогда ему ничего не дадите.

## Инструкции

За каждый ответ под буквой «а» поставьте себе 1 балл, «б» – 2 балла, «в» – 3 балла. Суммируйте полученные баллы.

## Результаты теста

**До 13 баллов.** Вы незаменимый человек в коллективе. Ни один важный вопрос не решается без вашего непосредственного участия. Вы с легкостью справляетесь с любыми заданиями руководства. При полной загруженности вы еще успеваете дать дельный совет тем, кто в нем нуждается. Вы – лидер по своей природе. Вас часто задействуют в новых проектах, так как вы легко ориентируетесь в незнакомой обстановке и быстро реагируете на меняющиеся обстоятельства. Вы уже давно завоевали авторитет среди коллег, и у начальства вы на хорошем счету.

**13-20 баллов.** Вы обладаете определенной амбициозностью, но вам не хватает целеустремленности. Вы никогда не откажетесь от нового задания, но и особого энтузиазма не будете проявлять при его выполнении. Коллеги вас уважают, но за советом обращаются редко. Вы не являетесь для них авторитетом. В ближайшем будущем продвижения по службе не предвидится. Вы добиваетесь уважения и признания не напором и быстротой, а усидчивостью и верностью компании. Ваши старания будут вознаграждены.

**21-27 баллов.** Вас можно охарактеризовать как очень неуверенного в себе человека. Вам трудно ориентироваться в незнакомой обстановке, а общение с новыми людьми выбивает вас из привычной колеи. Вы довольствуетесь тем малым, что имеете, и к большему даже не стремитесь. Ваши коллеги часто сваливают на вас всю рутинную работу. Вероятнее всего, вы так и будете занимать всю свою жизнь одну и ту же должность. Перспектива смены работы пугает вас настолько, что вы будете держаться за прежнее место даже в том случае, если вам полгода не будут платить заработную плату. Вам просто необходимо поменять свои жизненные принципы.

## Тест 6. «Изучение психологического климата в коллективе»

**Цель:** изучение психологического климата в коллективе.

Работа рассчитана на 30 минут.

**Инструкция.** Вам предлагается 13 пунктов. Каждый пункт данного опросника содержит в себе два противоположных утверждения о психологическом климате коллектива (а и б). Внимательно прочтите каждое из них и:

1) выберите то, которое, по вашему мнению, соответствует истинной ситуации в вашем коллективе;

1) оцените степень выраженности выбранного свойства психологического климата в вашей группе:

**3** – свойство проявляется в группе всегда;

**2** – свойство проявляется в большинстве случаев;

**1** – свойство проявляется редко;

**0** – проявляется в одинаковой степени и то, и другое свойство.

- 1.**
  - а) преобладает бодрый, жизнерадостный тон настроения;
  - б) преобладает подавленное настроение.
- 2.**
  - а) доброжелательность в отношениях, взаимные симпатии;
  - б) конфликтность в отношениях, антипатия.
- 3.**
  - а) в отношениях между группировками внутри вашего коллектива существует взаимное расположение, понимание;
  - б) группировки конфликтуют между собой.
- 4.**
  - а) членам группы нравится вместе проводить время, участвовать в современной деятельности;
  - б) проявляют безразличие к более тесному общению, выражают отрицательное отношение к совместной деятельности.
- 5.**
  - а) успехи или неудачи товарищей вызывают сопереживание, искреннее участие всех членов группы;
  - б) успехи или неудачи товарищей оставляют равнодушными или вызывают зависть, злорадство.
- 6.**
  - а) с уважением относятся к мнению других;
  - б) достижения и неудачи группы переживаются как собственные.
- 7.**
  - а) каждый считает свое мнение главным и нетерпимым к мнению товарищей;
  - б) достижения и неудачи группы не находят отклика у её членов.
- 8.**
  - а) в трудные дни для группы происходит эмоциональное единение: «один за всех и все за одного»;
  - б) в трудные дни группа «раскисает»: растерянность, ссоры, взаимные обвинения.
- 9.**
  - а) чувство гордости за группу, если её отмечает руководство;
  - б) к похвалам и поощрениям группы относятся равнодушно.
- 10.**
  - а) группа активна, полна энергии;
  - б) группа инертна, пассивна.
- 11.**
  - а) участливо и доброжелательно относятся к новичкам, помогают им освоиться в коллективе;
  - б) новички чувствуют себя чужими, к ним часто проявляют враждебность.

12.

- а) в группе существует справедливое отношение ко всем членам, поддерживают слабых, выступают в их защиту;
- б) группа заметно разделяется на «привилегированных» и «пренебрегаемых», пренебрежительное отношение к слабым.

13.

- а) совместные дела увлекают всех, велико желание работать коллективно;
- б) группу невозможно поднять на совместное дело, каждый думает о своих интересах.

### **Обработка результатов.**

Посчитайте:

- 1) А равно сумме баллов по ответам а) во всех вопросах;
- 2) Б равно сумме баллов по ответам б) во всех вопросах;
- 3)  $C = A - B$ .

**Психологический климат** – это эмоциональная окраска психологических связей членов коллектива, возникающая на основе их симпатии, совпадения характеров, интересов, склонностей.

Если:  $C=0$  или  $C<0$  – ярко выраженный неблагоприятный психологический климат с точки зрения индивида;  $C>25$ , то психологический климат благоприятен;  $C<25$ , то климат неустойчиво благоприятен.

### **Тест 7. «Умешь ли ты слушать?»**

Перед вами 16 вопросов. Постарайтесь, не особенно задумываясь, ответить «да» или «нет». Работа рассчитана на 25 минут.

- 1. Не ждешь ли ты нетерпеливо, пока другой кончит говорить и даст возможность тебе высказаться?
- 2. Не спешишь ли ты принять решение до того, как поймешь проблему?
- 3. Не слушаешь ли ты лишь то, что тебе нравится?
- 4. Не мешают ли тебе эмоции слушать собеседника?
- 5. Не отвлекаешься ли ты, когда твой собеседник излагает свои мысли?
- 6. Не запоминаешь ли ты вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
- 7. Не мешают ли тебе слушать предубеждения?
- 8. Прекращаешь ли ты слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании сказанного?
- 9. Занимаешь ли ты негативную позицию к говорящему?
- 10. Всегда ли ты слушаешь внимательно собеседника?
- 11. Ставишь ли ты себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
- 12. Принимаешь ли ты во внимание тот факт, что у тебя с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
- 13. Допускаешь ли ты, что у тебя или у твоего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?
- 14. Пытаешься ли ты выяснить тот факт, что спор может быть вызван различием

точек зрения или постановкой вопроса?

15. Избегаешь ли ты взгляда собеседника в разговоре, не смотришь ли ты по сторонам, когда слушаешь?

16. Возникает ли у тебя острое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его выводы?

**Интерпретация:** Подсчитайте количество ответов «нет» (баллов) на все вопросы, за исключением **11, 12, 13, 14**, ответы на которые не учитываются.

**10-12 баллов.** Ты умеешь достаточно хорошо слушать партнера. Не руководствуясь предубеждениями по отношению к партнеру, обращаешь внимание на главное в его монологе. Твои собственные эмоции не мешают внимательно слушать даже то, что тебе не очень нравится. Многие любят общаться с тобой, поскольку ты даешь им нередко «поплакаться в жилетку». Ты никогда не прерываешь собеседника, чтобы высказаться самому, не делаешь из того, о чем он говорит, скоропалительных выводов.

**8-10 баллов.** Нередко ты проявляешь умение слушать партнера. Даже если у тебя есть предубеждение по отношению к партнеру, ты можешь на некоторое время стать выше его, чтобы дослушать до конца. Если партнер тебе надоел, ты стараешься очень тактично прервать его излияния и закончить общение с ним. Иногда ты все же позволяешь себе прервать партнера для того, чтобы вставить свое «веское» слово.

**Менее 8 баллов.** Ты, к сожалению, еще не научился слушать своего партнера по общению. Постоянно прерываешь его, не даешь высказаться до конца. Если тебе не нравится то, о чем говорит партнер, перестаешь слушать его. Нередко тебе существенно мешают эмоции или предубеждения в правильном понимании содержания того, о чем тебе говорят. Иногда ты можешь занять негативную, конфронтационную позицию по отношению к партнеру, отвлекаешься от основного вопроса обсуждения, особенно если при этом намечаются какие-либо трудности.

### **Тест 8. Ваш стиль делового общения**

**Инструкция:** С помощью этого теста вы можете оценить свой стиль делового общения. Вам предложено 80 утверждений. Из каждой пары выберите одно — то, которое, как вы считаете, наиболее соответствует вашему поведению. Обратите внимание на то, что ни одна пара не должна быть пропущена. Тест построен таким образом, что ни одно из приведенных ниже утверждений не является ошибочным.

Работа рассчитана на 45 минут.

1. Я люблю действовать.
2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.
3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.
4. Мне очень нравятся различные нововведения.
5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.
6. Я очень люблю работать с людьми.
7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.
8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.
9. Я против откладываний и проволочек.

10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.
11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.
12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.
13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т.п.
14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.
15. Обычно и стараюсь понять эмоциональные реакции других.
16. Я создаю проблемы другим людям.
17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.
18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе «шаг за шагом», являются очень эффективными.
19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.
20. Я люблю творческое решение проблем.
21. Я все время строю планы на будущее.
22. Я восприимчив к нуждам других.
23. Хорошее планирование — ключ к успеху.
24. Меня раздражает слишком подробный анализ.
25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.
26. Я очень ценю опыт.
27. Я прислушиваюсь к мнению других.
28. Говорят, что я быстро соображаю.
29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.
30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.
31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.
32. Я постоянно задаю себе вопросы.
33. Делая что-либо, я тем самым учусь.
34. Полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.
35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.
36. Я не люблю вдаваться в детали.
37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.
38. Я способен оценить климат в группе.
39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.
40. Я воспринимаю себя как решительного человека.
41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.
42. Я основываю свои действия на наблюдениях и фактах.
43. Я могу открыто выразить свои чувства.
44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.
45. Я очень люблю читать.
46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.
47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими вопросами.

48. Я люблю достигать поставленных целей.
49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.
50. Я люблю разнообразие.
51. Факты говорят сами за себя.
52. Я использую свое воображение, насколько это возможно.
53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.
54. Мой мозг никогда не перестает работать.
55. Важному решению предшествует подготовительная работа.
56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.
57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.
58. Эмоции только создают проблемы.
59. Я люблю быть таким же, как другие.
60. Я не могу быстро прибавить пятнадцать к семнадцати.
61. Я примеряю свои новые идеи к людям.
62. Я верю в научный подход.
63. Я люблю, когда дело сделано.
64. Хорошие отношения необходимы.
65. Я импульсивен.
66. Я нормально воспринимаю различия в людях.
67. Общение с другими людьми значимо само по себе.
68. Люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.
69. Я люблю организовывать что-либо.
70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.
71. Общение и работа совместно с другими людьми являются творческим процессом.
72. Самоактуализация является крайне важной для меня.
73. Мне очень нравится играть идеями.
74. Я не люблю попусту терять время.
75. Я люблю делать то, что у меня получается.
76. Взаимодействуя с другими, я учусь.
77. Абстракции интересны для меня.
78. Мне нравятся детали.
79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.
80. Я достаточно уверен в себе.

**Обработка результатов.** Обведите те номера, на которые вы ответили положительно, и отметьте их в приведенной ниже таблице. Посчитайте количество баллов по каждому стилю (один положительный ответ равен 1 баллу). Тот стиль, по которому вы набрали наибольшее количество баллов (по одному стилю не может быть более 20 баллов), наиболее предпочтителен для вас.

Если вы набрали одинаковое количество баллов по двум стилям, значит, они оба присущи вам.

**Стиль 1:** 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

**Стиль 2:** 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

**Стиль 3:** 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

**Стиль 4:** 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

**Стиль 1** — ориентация на действие. Люди, владеющие этим стилем, прагматичны, прямолинейны, решительны, легко переключаются с одного вопроса на другой.

**Стиль 2** — ориентация на процесс. Человек, владеющий этим стилем, ориентирован на систематичность, последовательность, тщательность. Он честен, многословен и мало эмоционален.

**Стиль 3** — ориентация на людей. Люди этого стиля эмоциональны, чувствительны, умеют сопереживать окружающим.

**Стиль 4** — ориентация на перспективу, на будущее. Людям этого стиля присуще больших планов, нововведений, различных вопросов, новых методов, альтернатив. Они обладают хорошим воображением, полны идей, но мало реалистичны и порой их сложно понять.

### **Раздел 3. Трудовые конфликты в общении**

#### **Тема 3.1. Конфликт. Разрешение трудовых конфликтов.**

##### **Тест 9. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.**

**Инструкция:** Перед вами ряд утверждений, которые помогут определить некоторые особенности вашего поведения. Здесь не может быть ответов «правильных» или «ошибочных». Люди различны, и каждый может высказать свое мнение. Имеются два варианта, А и В, из которых вы должны выбрать один, в большей степени соответствующий вашим взглядам, вашему мнению о себе. В бланке для ответов поставьте отчетливый крестик соответственно одному из вариантов (А или В) для каждого утверждения. Отвечать надо как можно быстрее. Работа рассчитана на 25 минут.

**1.**

А. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

Б. Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

**2.**

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

**3.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

**4.**

А. Я стараюсь найти компромиссное решение.

Б. Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

**5.**

А. Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**6.**

А. Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.

Б. Я стараюсь добиться своего.

**7.**

А. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, чтобы со временем решить его окончательно.

Б. Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого.

**8.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

Б. Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

**9.**

А. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

Б. Я прилагаю усилия, чтобы добиться своего.

**10.**

А. Я твердо стремлюсь достичь своего.

Б. Я пытаюсь найти компромиссное решение.

**11.**

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

Б. Я стараюсь успокоить другого и главным образом наши отношения.

**12.**

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.

**13.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

**14.**

А. Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

Б. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

**15.**

А. Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

Б. Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

**16.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

**17.**

А. Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего.

Б. Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

**18.**

А. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

Б. Я даю возможность другому в чем-то остаться при своём мнении, если он также идет мне навстречу.

**19.**

А. Первым делом я стараюсь ясно определить то в чем состоят все затронутые интересы и спорные вопросы

Б. Я стараюсь отложить решение спорного вопроса чтобы со временем решить его окончательно.

**20.**

А. Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

Б. Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

**21.**

А. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

Б. Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

**22.**

А. Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей точкой зрения и другого человека.

Б. Я отстаиваю свои желания.

**23.**

А. Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждой из нас.

Б. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

**24.**

А. Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям.

Б. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

**25.**

А. Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

Б. Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

**26.**

А. Я предлагаю среднюю позицию.

Б. Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

**27.**

А. Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

Б. Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

**28.**

А. Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего,

Б. Улаживая ситуацию я стараюсь найти поддержку у другого.

**39.**

А. Я предлагаю позицию.

Б. Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

**30.**

А. Я стараюсь не задеть чувств другого.

Б. Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы совместно с другим заинтересованным человеком добиться успеха.

**Ключ:**

1. Соперничество: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.

2. Сотрудничество: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В, 30В.

3. Компромисс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24В, 26А, 29А.

4. Избегание: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.

5. Приспособление: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25В, 27В, 30А.

### **Обработка результатов**

В ключе каждый ответ А или В дает представление о количественном выражении: соперничества, сотрудничества, компромисса, избегания и приспособления. Если ответ совпадает с указанным в ключе, ему присваивается значение 1, если не совпадает, то присваивается значение 0. Количество баллов, набранных индивидом по каждой шкале, дает представление о выраженности у него тенденции к проявлению соответствующих форм поведения в конфликтных ситуациях.

Работа рассчитана на 25 минут.

### **Тест 9. Самооценка конфликтности**

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. *Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете:*

а) избегаю вмешиваться в ссору;

б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;

в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. *На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:*

а) всегда критикую за ошибки;

- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
- в) нет.

*3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:*

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я предложу свой план;
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

*4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:*

- а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) я спорю со всеми и по любому поводу.

*5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция:*

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь, но про себя;
- в) открыто высказываю свое негодование.

*6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите:*

- а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

*7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:*

- а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;
- в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

*8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете:*

- а) делаю им замечание;
- б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;
- в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

*9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:*

- а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;
- б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;
- в) выскажу ему все, что о нем думаю.

*10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это:*

- а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;
- в) придираюсь к обслуживающему персоналу – повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку?:

- а) нет;
- б) разумеется, признаю;
- в) постараюсь примирить наши точки зрения.

### **Оценка результатов**

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

*От 30 до 44 очков.* Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

*От 15 до 29 очков.* О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

*До 14 очков.* Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

## **Тема 3.2 Стресс в трудовом коллективе**

### **Тест 10. "Определение стрессоустойчивости личности"**

Тест позволит вам получить оценку вашего уровня стрессоустойчивости. Вы получите тем более объективный результат, чем более искренними будут ваши ответы. Обведите кружком подходящий вариант по каждому утверждению (при отсутствии бланков на листочках рядом с номером вопроса ставится балл).

Работа рассчитана на 25 минут.

Утверждения: 1-редко, 2-иногда, 3-часто.

1. Я думаю, что меня недооценивают в коллективе

1

2

3

2. Я стараюсь работать, учиться, даже если бываю не совсем здоров

1

2

3

3. Я переживаю за качество своей работы

1

2

3

4. Я бываю, настроен агрессивно

1

2

3

5. Я не терплю критики в свой адрес

1

2

3

6. Я бываю раздражителен

1

2

3

7. Я стараюсь быть лидером там, где это возможно

1

2

3

8. Меня считают человеком настойчивым и напористым

1

2

3

9. Я страдаю бессонницей

1

2

3

10. Своим недругам я могу дать отпор

1

2

3

11. Я эмоционально и болезненно переживаю неприятность

1

2

3

12. У меня не хватает времени на отдых

1

2

3

13. У меня возникают конфликтные ситуации

1

2

3

14. Мне не хватает власти, чтобы реализовать себя

1

2

3

15. М меня не хватает времени, чтобы заняться любимым делом

1

2

3

16. Я все делаю быстро

1

2

3

17. Я испытываю страх, что не поступлю в институт

1

2

3

18. Я действую сгоряча, а затем переживаю за свои дела и поступки.

1

2

3

Далее подсчитайте суммарное число баллов, которое вы набрали, и определите, каков уровень вашей стрессоустойчивости, по таблице:

### **Суммарное число баллов**

#### **Уровень вашей стрессоустойчивости**

51 - 54

1 – очень низкий

53 - 50

2 - низкий

49 - 46

3 – ниже среднего

45 - 42

4 – чуть ниже среднего

41 - 38

5 - средний

37 - 34

6 – чуть выше среднего

33 - 30

7 – выше среднего

29 - 26

8 - высокий

18 - 22

9 – очень высокий

Чем меньше (суммарное число) баллов вы набрали, тем выше ваша стрессоустойчивость, и наоборот. Если у вас 1-й и даже 2-й уровень

стрессоустойчивости, то вам необходимо кардинально менять свой образ жизни!

### **3.2. Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля**

Критерии оценки: определяются дифференцированно для каждого задания.

#### **Критерии оценивания устного опроса**

1. *Полнота* – материал изложен в полном объеме, самостоятельно, показано свободное владение профессиональной терминологией, приведены необходимые примеры.

2. *Логичность* – материал изложен последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

3. *Аргументированность* – материал представлен с четкими выводами, обобщениями, умозаключениями.

Оценка «5».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, показано владение профессиональной терминологией. Материал изложен в четкой логической последовательности, сделаны выводы.

Оценка «4».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, но преподавателем были заданы небольшие наводящие вопросы по теме. Материал изложен в определённой логической последовательности, при этом опущены 1-2 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Студент сумел самостоятельно сделать выводы по представленному материалу.

Оценка «3».

Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный. Ответ не полностью соответствовал логике изложения. Студент смог сделать выводы с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «2».

При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

#### **Критерии оценивания тестовых заданий:**

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

*Шкала оценки образовательных достижений*

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

### **Критерии оценивания ситуационных задач**

1. *Полнота и правильность* – задача решена верно, в полном объеме самостоятельно, использована профессиональная терминология, приведены необходимые примеры.

2. *Логичность* – решение задачи изложено последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

3. *Обоснованность* – в решении задачи представлены четкие выводы, обобщениями, умозаключениями.

4. *Владение теоретическим материалом* - решение задачи основано на знании теоретического материала

5. *Использование специальной терминологии, ссылки на нормативно-правовые документы* – в решении использована специальная терминология, при необходимости сделаны ссылки на нормативно-правовые документы.

Оценка «5».

Решение задачи полное, правильное, основано на изученном теоретическом материале, использована специальная терминология, при необходимости сделаны ссылки на нормативно-правовые документы. Решение представлено четкой логической последовательности, сделаны выводы. Приведены примеры.

Оценка «4».

Решение задачи полное, правильное, основано на изученном теоретическом материале. Решение изложено в определенной логической последовательности, при этом допущены 1-2

несущественные ошибки. Студент сумел самостоятельно сделать выводы, достаточно использовал специальную терминологию и ссылки на нормативно-правовые документы.

Оценка «3».

Решение задачи полное, но при этом допущена существенная ошибка или решение не полное. Решение не полностью соответствовало логике изложения. Студент не смог сделать выводы или сделал частичные выводы, недостаточное использование специальной терминологии и нормативно-правовых документов.

Оценка «2».

При решении обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки.

## **4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО МДК.04.02**

2.1. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.04 Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте по профессии 54.01.20 Графический дизайнер

#### **4.1. Типовые задания для итогового контроля успеваемости**

##### **Перечень теоретических вопросов**

1. Профессиональная этика.
2. Роль общения и культуры в профессиональной деятельности специалистов сферы услуг.
3. Особенности профессиональной этики специалистов.
4. Общение как форма взаимодействия. Цели, функции и типы общения.
5. Структура общения.
6. Основные средства общения.
7. Вербальная коммуникация.
8. Невербальная коммуникация.
9. Коммуникативные барьеры. Техники активного слушания.
10. Деловое общение. Содержание, цели, средства делового общения.
11. Этические нормы делового общения.
12. Механизм воздействия в процессе общения.
13. Этика и психология деловой беседы
14. Понятие группы. Классификация групп.
15. Формы воздействия на партнера по общению.
16. Проблема лидерства. Лидер и руководитель.
17. Типы и функции лидера
18. Роль руководителя в разрешении конфликтов.
19. Стили лидерства.
20. Стадии и виды стресса
21. Влияние эмоций на здоровье и поведение человека
22. Факторы, влияющие на психическое здоровье
23. Антистрессовое поведение.
24. Манипулятивное поведение.
25. Манипуляции - виды, эффект использования манипуляций.
26. Причины страха перед манипуляцией.
27. Профессиональная пригодность.
28. Понятие конфликта. Структура, виды, стадии протекания конфликтов Типология конфликта.
29. Динамика конфликта.
30. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
31. Сравнительная характеристика стратегии сопротивления и сотрудничества.
32. Сравнительная характеристика стратегии уклонения и компромисса.
33. Особенности конфликтов в профессиональной деятельности.
34. Профилактика конфликта.
35. Правила работы в контактной зоне.
36. Природа конфликта в организации.
37. Типология конфликтов.
38. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

39. Особенности разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.
40. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
41. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
42. Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.
43. Технология самопрезентации. Виды и принципы самопрезентации.
44. Имидж делового человека.
45. Морально-психологический климат в коллективе.
46. Понятие, значение, основные функции корпоративного имиджа.
47. Внутренний и внешний имидж. Составляющие корпоративного имиджа.
48. Социальный имидж организации.
49. Особенности имиджа персонала организации сферы услуг.
50. Понятие процесса адаптации. Виды и элементы адаптации в организации.
51. Типы организационной культуры.
52. Понятие самопрезентации. Принципы самопрезентования.
53. Собеседование с работодателем.
54. Формы самопрезентации.
55. Подготовка пакета документов для устройства на работу.
56. Виды профессионального резюме.
57. Рекомендация, виды рекомендаций.
58. Поисковое письмо: принципы написания.

### **Перечень практических заданий (ситуационные задачи)**

**Тема 2.4. Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами**

**Тема 3.1. Конфликт. Практические приемы профилактики и разрешения трудовых конфликтов**

**Тема 3.2 Стресс. Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения**

**Тема 2.4. Работа в коллективе и команде, эффективное взаимодействие с коллегами, руководством, клиентами**

#### **Задача 1**

Степан Т. руководитель коллектива, вспыльчивый, всегда уверенный в своей правоте, активный. Часто просит сотрудников выполнять работу не по своим должностным обязанностям, но не всегда доплачивает то, что обещает. В коллективе часто меняются сотрудники.

1. Определите личностные особенности Степана: темперамент и характер.
2. Определите стиль руководства Степана. Назовите причины возникновения конфликтов в деловой сфере.

**Тема 3.1. Конфликт. Практические приемы профилактики и разрешения трудовых конфликтов**

**Задача 1. Является описанная ситуация конфликтом? Докажите.**

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим некачественное обслуживание клиента, которая привела к материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

**Задача 2. Является описанная ситуация конфликтом? Докажите.**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

**Задача 3. Определите типологию конфликта.**

Соседи нарушают порядок проживания: шумят, гуляют ночью. Другие соседи не раз пытались разрешить ситуацию, но взаимоотношения остаются на прежнем уровне.

Определите типологию конфликта.

**Задача 4. Определите типологию конфликта.**

Переписка в очереди за продуктами: один покупатель старается купить товар без очереди. Определите типологию конфликта.

**Задача 5. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

**Задача 6. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

**Задача 7. Определите природу конфликта в следующей ситуации.**

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

### **Тема 3.2 Стресс. Эффективные приемы саморегуляции поведения в процессе общения**

**Задача 1. Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.**

Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

**Задача 2. Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.**

Сотрудник грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

**Задача 4. Общая установка. Вы - руководитель. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, руководителя другого салона.**

Ваш коллега распространяет негативные слухи о качестве услуг в вашем салоне.

**Задача 5. Общая установка. Вы - руководитель. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, руководителя другого салона.**

Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего салона грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого руководителя.

#### **4.2. Критерии оценивания, предназначенные для промежуточного контроля освоения обучающимися учебной дисциплины**

1. *Полнота* – материал изложен в полном объеме, самостоятельно, показано свободное владение профессиональной терминологией, приведены необходимые примеры. Показана полнота владения материалом модуля.

2. *Логичность* – материал изложен последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

3. *Аргументированность* – материал представлен с четкими выводами, обобщениями, умозаключениями.

Оценка «5».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале модуля, показано владение профессиональной терминологией. Материал изложен в четкой логической последовательности, сделаны выводы.

Оценка «4».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале модуля, но преподавателем были заданы небольшие наводящие вопросы по модулю.

Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 1-2 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Студент сумел самостоятельно сделать выводы по представленному материалу.

Оценка «3».

Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный.

Ответ не полностью соответствовал логике изложения. Студент смог сделать выводы с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «2».

При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала модуля или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

### **5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов:

Федеральные законы

Основная литература

1. Мактамкулова, Г. А. Психология профессиональной деятельности : учебное пособие для СПО / Г. А. Мактамкулова, И. П. Бунькова. – 2-е изд. – Липецк, Саратов : Липецкий государственный технический университет, Профобразование, 2020. – 66 с. – ISBN 978-5-88247-948-9, 978-5-4488-0763-3. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92836>

2. Панцуркина, Т. К. Основы менеджмента : учебное пособие для СПО / Т. К. Панцуркина. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0808-1, 978-5-4497-0472-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/96023>

3. Резепов, И. Ш. Общая психология : учебное пособие / И. Ш. Резепов. – 2-е изд. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 110 с. – ISBN 978-5-4486-0427-0. – Текст :

электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/79807>

4. Резепов, И. Ш. Общая психология : учебное пособие для СПО / И. Ш. Резепов, А. С. Гаврилова. – Саратов : Профобразование, 2018. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0192-1. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/>

#### Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учеб. пособие для высш. учеб. заведений по УГС 38.00.00 "Экономика и упр.", 40.00.00 "Юриспруденция" (квалификация (степень) "бакалавр") / Г. В. Бороздина. - 3-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 320 с. : ил. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Слов. основ. психол. понятий. - URL: <https://new.znaniium.com/read?id=348898> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-013292-1. - 978-5-16-106020-9. - Текст : электронный.

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие для сред. проф. образования по группе специальностей "Образование и пед. науки" / Н. С. Ефимова. - Документ Bookread2. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2023. - 192 с. : ил. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znaniium.com/read?id=361220> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-105933-3. - Текст : электронный.

3. Кузнецов, И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. - 9-е изд. - Документ Bookread2. - Москва : Дашков и К, 2019. - 496 с. - URL: <https://znaniium.com/read?id=358359> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-394-03366-7. - Текст : электронный.

4. Сотникова, С. И. Управление персоналом. Деловая карьера : учеб. пособие для вузов по направлению подгот. "Упр. персоналом" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. И. Сотникова. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Документ Bookread2. - Москва : РИОР [и др.], 2018. - 327 с. - (Высшее образование). - Слов. - URL: <https://znaniium.com/read?id=372060> (дата обращения: 13.01.2023). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-369-01455-4. - 978-5-16-011238-1. - 978-5-16-103395-1. - Текст : электронный.

5. Этика деловых отношений : учеб. для сред. проф. образования / В. К. Борисов, Е. М. Панина, М. И. Панов [и др.]. - Документ Bookread2. - Москва : ФОРУМ [и др.], 2019. - 176 с. - (Профессиональное образование). - URL: <http://znaniium.com/bookread2.php?book=987726> (дата обращения: 15.10.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-8199-0844-0. - 978-5-16-014496-2. - 978-5-16-107016-1. - Текст : электронный.

#### Интернет-ресурсы

1. Психология делового общения [Сайт]: [http://www.salestraining.ru/cor\\_com5.html](http://www.salestraining.ru/cor_com5.html).

2. Психология делового общения – наука о секретах успеха в общении [Сайт]:: <http://sam-sebe-psycholog.ru>

Экзамен по профессиональному модулю проверяет готовность студента к выполнению вида профессиональной деятельности, указанного в программе профессионального модуля, и оценивает уровень сформированности соответствующих компетенций. Объектом оценивания при проведении экзамена является выполнение комплексного практического задания. Условием допуска к экзамену является успешное освоение обучающимися всех элементов программы профессионального модуля: междисциплинарных курсов (МДК) и учебной и производственной практик. Итогом проверки сформированности компетенций во время экзамена является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен/не освоен».

Сформированность общих и профессиональных компетенций

Экзамен проводится после завершения теоретического и практического курса обучения МДК.04.02

Целью экзамена является оценка умения обучающегося использовать теоретические знания, полученные при изучении МДК.04.02, с целью применения этих знаний в профессиональной деятельности.

Для составления заданий выбраны темы, соответствующие основному содержанию программы.

Количество заданий превышает количество студентов в группе. Каждое задание состоит из двух теоретических вопросов и одного практического задания. Для подготовки ответа, на вопросы задания обучающегося предоставляется \_\_ минут.

Задания соответствуют I и II уровню сложности.

На основании итоговой оценки определяется однозначное решение: «вид деятельности освоен/не освоен»:

«Вид деятельности освоен»

Оценки «5» (отлично),

«4» (хорошо),

«3» (удовлетворительно)

«Вид деятельности не освоен»

Оценка «2» (неудовлетворительно)

## РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МОДУЛЯ

### МДК.04.02 Психология и этика профессиональной деятельности

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 4.1. Анализировать Современные тенденции в области	Применять логические и интуитивные методы поиска новых идей и решений;	Системы управления трудовыми ресурсами в организации; методов и форм самообучения и
графического дизайна для их адаптации и использования в своей профессиональной деятельности	осуществлять повышение квалификации посредством стажировок и курсов	саморазвития на основе самопрезентации; способов управления конфликтам и борьбы со стрессом

<p>ПК 4.2. Проводить мастер-классы, семинары и консультации по современным технологиям в области графического дизайна</p>	<p>Организовывать и проводить мероприятия профориентационного и мотивационного характера;</p>	<p>Системы управления трудовыми ресурсами в организации; основ менеджмента и коммуникации, договорных отношений.</p>
<p>ПК 4.3. Разрабатывать предложения по использованию новых технологий в целях повышения качества создания дизайн - продуктов и обслуживания заказчиков</p>	<p>Принимать самостоятельные решения по вопросам совершенствования организации работы</p>	<p>Системы управления трудовыми ресурсами в организации; основ менеджмента и коммуникации, договорных отношений; методов и форм самообучения и саморазвития на основе самопрезентации</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p>	<p>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)</p>	<p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
<p>ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.</p>	<p>Определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p>	<p>Номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	Особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Описывать значимость своей профессии	Сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания	Использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами	Роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии; средства

необходимого уровня физической подготовленности	профилактики перенапряжения характерными для данной профессии	профилактики перенапряжения
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	Основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

### Перечень экзаменационных теоретических вопросов

1. Профессиональная этика.
2. Роль общения и культуры в профессиональной деятельности специалистов сферы услуг.
3. Особенности профессиональной этики специалистов.
4. Общение как форма взаимодействия. Цели, функции и типы общения.
5. Структура общения.

6. Основные средства общения.
7. Вербальная коммуникация.
8. Невербальная коммуникация.
9. Коммуникативные барьеры. Техники активного слушания.
10. Деловое общение. Содержание, цели, средства делового общения.
11. Этические нормы делового общения.
12. Механизм воздействия в процессе общения.
13. Этика и психология деловой беседы
14. Понятие группы. Классификация групп.
15. Формы воздействия на партнера по общению.
16. Проблема лидерства. Лидер и руководитель.
17. Типы и функции лидера
18. Роль руководителя в разрешении конфликтов.
19. Стили лидерства.
20. Стадии и виды стресса
21. Влияние эмоций на здоровье и поведение человека
22. Факторы, влияющие на психическое здоровье
23. Антистрессовое поведение.
24. Манипулятивное поведение.
25. Манипуляции - виды, эффект использования манипуляций.
26. Причины страха перед манипуляцией.
27. Профессиональная пригодность.
28. Понятие конфликта. Структура, виды, стадии протекания конфликтов Типология конфликта.
29. Динамика конфликта.
30. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
31. Сравнительная характеристика стратегии сопротивления и сотрудничества.
32. Сравнительная характеристика стратегии уклонения и компромисса.
33. Особенности конфликтов в профессиональной деятельности.
34. Профилактика конфликта.
35. Правила работы в контактной зоне.
36. Природа конфликта в организации.
37. Типология конфликтов.
38. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
39. Особенности разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.
40. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
41. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
42. Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.
43. Технология самопрезентации. Виды и принципы самопрезентации.
44. Имидж делового человека.
45. Морально-психологический климат в коллективе.
46. Понятие, значение, основные функции корпоративного

имиджа.

47. Внутренний и внешний имидж. Составляющие корпоративного имиджа.
48. Социальный имидж организации.
49. Особенности имиджа персонала организации сферы услуг.
50. Понятие процесса адаптации. Виды и элементы адаптации в организации.
51. Типы организационной культуры.
52. Понятие самопрезентации. Принципы самопрезентования.
53. Собеседование с работодателем.
54. Формы самопрезентации.
55. Подготовка пакета документов для устройства на работу.
56. Виды профессионального резюме.
57. Рекомендация, виды рекомендаций.
58. Поисковое письмо: принципы написания.

### **Перечень практических экзаменационных заданий (ситуационные задачи)**

#### **Задача 1**

Степан Т. руководитель коллектива, вспыльчивый, всегда уверенный в своей правоте, активный. Часто просит сотрудников выполнять работу не по своим должностным обязанностям, но не всегда доплачивает то, что обещает. В коллективе часто меняются сотрудники.

1. Определите личностные особенности Степана: темперамент и характер.
2. Определите стиль руководства Степана. Назовите причины возникновения конфликтов в деловой сфере.

#### **Задача 2. Является описанная ситуация конфликтом? Докажите.**

В беседе руководителя с подчиненным, допустившим некачественное обслуживание клиента, которая привела к материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы.

#### **Задача 3. Является описанная ситуация конфликтом? Докажите.**

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

#### **Задача 4. Определите типологию конфликта.**

Соседи нарушают порядок проживания: шумят, гуляют ночью. Другие соседи не раз пытались разрешить ситуацию, но взаимоотношения остаются на прежнем уровне. Определите типологию конфликта.

#### **Задача 5. Определите типологию конфликта.**

Перепалка в очереди за продуктами: один покупатель старается купить товар без очереди. Определите типологию конфликта.

#### **Задача 6. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.**

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

#### **Задача 7. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.**

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников,

которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

**Задача 8. Определите природу конфликта в следующей ситуации.**

Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

**Задача 9. Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.**

Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

**Задача 10. Общая установка. Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.**

Сотрудник грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

**Задача 11. Общая установка. Вы - руководитель. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, руководителя другого салона.**

Ваш коллега распространяет негативные слухи о качестве услуг в вашем салоне.

**Задача 12. Общая установка. Вы - руководитель. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, руководителя другого салона.**

Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего салона грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого руководителя.