

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Нововоронежский политехнический колледж –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(НВПК НИЯУ МИФИ)

УТВЕРЖДЕН
Цикловой методической комиссией
общеобразовательных дисциплин
Протокол №__ от «__» ____ 2019 г.
Председатель ЦМК
_____ Г.Н. Захарова
Заместитель директора
_____ Г.В. Калинин
«__» ____ 2019 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

текущего и промежуточного контроля успеваемости
по дисциплине **ОГСЭ.05 Психология общения**

для специальности
13.02.03 Электрические станции, сети и системы

Нововоронеж 2018 г.

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения разработан на основе рабочей программы, федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) по специальности по специальности 13.02.03 Электрические станции, сети и системы, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1248 от 22 декабря 2017, зарегистрировано в Минюсте России (рег.№ 49678 от 18 января 2018 года)

Организация-разработчик: Нововоронежский политехнический колледж - филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

Разработчик: Парина Е.В., преподаватель высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1 Паспорт фонда оценочных средств	4
2 Типовые контрольные задания	9

1 ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) - является неотъемлемой частью учебно-методического комплекса учебной дисциплины Психология общения и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу данной дисциплины.

1.2 Цели и задачи фонда оценочных средств

Целью Фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ОС НИЯУ МИФИ.

Для достижения поставленной цели Фондом оценочных средств по дисциплине Химия решаются следующие задачи:

- контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений и навыков, предусмотренных в рамках данного курса;
- контроль и оценка степени освоения общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, предусмотренных в рамках данного курса;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс в рамках данного курса.

1.3 Контролируемые компетенции

ОС НИЯУ МИФИ по направлению подготовки 13.02.03 Электрические станции, сети и системы и рабочая программа дисциплины Психология общения программы Электрические станции, сети и системы в рамках профиля Электрические станции, сети и системы предусмотрено формирование следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Код компетенций	Компетенция
ОК-3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие
ОК-4	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК-5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

1.4 Планируемые результаты обучения

Поскольку перечисленные компетенции носят интегральный характер, для разработки оценочных средств целесообразно выделить планируемые результаты обучения - знания, умения и навыки, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы. Таким образом, в результате освоения дисциплины «название курса» студенты должны:

Знать:

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
31	основные теоретические положения Психологии общения как одной из наук общего гуманитарного и социально-экономического цикла	Точность и полнота знаний основных теоретических положений Психологии общения
32	особенности поведенческих реакций человека	Изложение информации об особенностях поведенческих реакций человека
33	особенности и основы сетевого маркетинга	Изложение информации об особенностях и характеристиках сетевого маркетинга
34	альтернативные возможности достижения финансового успеха	Точность и полнота знаний о конкретных возможностях достижения финансового успеха и их применении
35	взаимосвязь общения и деятельности	Владение навыками применения правил общения и поведения в деятельности
36	цели, функции, виды и уровни общения	Способность на основании имеющейся тезисной информации строить подробный развернутый ответ на заданный вопрос или тему
37	виды социальных взаимодействий	Владение навыками применения правил оформления документов и построения устных сообщений
38	роли и ролевые ожидания в общении	Точность и полнота знаний, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
39	механизмы взаимопонимания в общении	Владение навыками применения правил оформления документов и построения устных сообщений
310	техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения	Точность и полнота знаний, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
311	этические принципы общения	Владение навыками применения правил общения и поведения в деятельности
312	источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов	Способность на основании имеющейся тезисной информации строить подробный развернутый ответ на заданный вопрос или тему

Уметь:

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
У1	описывать и объяснять применять	Умение применять знания о

	изученные теоретические положения при рассмотрении важнейших жизненных проблем и ситуаций	теоретических положениях при рассмотрении важнейших жизненных проблем и ситуаций
У2	раскрывать сущность глобальных проблем человечества	Знание и уверенное владение основными правилами общения
У3	объяснять роль психологии в решении задач, стоящих перед человечеством	Владение навыками использования алгоритмов решения задач
У4	квалифицировать различные психологические эффекты и проводить коррекцию нежелательных явлений	Владение навыками использования алгоритмов различных психологических эффектов и проведение коррекции нежелательных явлений
У5	выявлять и оценивать специфику отношений у людей разного пола	Умение применять на практике знания об отношениях людей разного пола и определять их роль в жизни человека
У6	рассматривать человека как личность, выполняющую сложную роль в обществе	Способность на основании имеющейся тезисной информации строить подробный развернутый ответ, применять знания с учетом их переноса из одного раздела психологии в другой

Практический опыт:

Код	Результаты обучения	Показатели оценки результатов
П 1	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие;	пользоваться доступными способами поиска информационных источников с использованием современных ресурсов
П 2	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	владение навыками подбирать средства решения проблемы адекватно ситуации
П 3	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	применять на практике знания об устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

1.5 Промежуточная аттестация по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине ОГСЭ.05 Психология общения является:

5 семестр – дифференцированный зачет

1.6 Перечень оценочных средств, используемых для текущей аттестации

Код	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочных средств	Предоставление оценочного средства в фонде
Т1	Тест №1	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Т2	Тест №2	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Фонд тестовых заданий

ТЗ	Тест №3	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
КР1	Контрольная работа	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	Комплект контрольных заданий по вариантам
ТЗ1	Творческое задание	Форма организации учебной информации, в которой наряду с заданным условием и неизвестными данными, содержится указание учащимся для их самостоятельной творческой деятельности, направленной на реализацию их личностного потенциала и получение требуемого образовательного продукта	Темы групповых и/или индивидуальных творческих работ
ДЗ	Дифференцированный зачет	Регламентированное задание, метод проверки общей грамотности и кругозора в рамках данной дисциплины у обучающихся	Комплект контрольных вопросов

1.7 Расшифровка компетенций через планируемые результаты обучения

Связь между формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения представлена в следующей таблице:

код	Проектируемые результаты освоения дисциплины и индикаторы формирования компетенций			Средства и технологии оценки
	Знать (З)	Уметь (У)	Владеть (В)	
ОК-3	З1 – З12	У1-У6	В 1-3	Т1, Т2, ТЗ, КР1, ТЗ1, ДЗ
ОК-4	З1 – З12	У2 - У4	В 1-3	Т1, Т2, ТЗ, КР1, ТЗ1, ДЗ
ОК-5	З1 – З12	У3 - У5	В 1-3	Т1, Т2, ТЗ, КР1, ТЗ1, ДЗ

1.7 Этапы формирования компетенций

Раздел	Темы занятий	Знания, умения, навыки	Виды аттестации	
			Текущий контроль - неделя	Промежуточная аттестация
	Тема 1. Успех. Чувство собственного достоинства	З1, З6, З7, З8, З10, У5, У6	Т1, ТЗ1 КР1	Дифференцированный зачет ДЗ
	Тема 2. Решение психологических задач	З1, З3, З9, З12, У5, У6	Т1, ТЗ1 КР1	Дифференцированный зачет ДЗ
	Тема 3. Пять шагов построения команды	З1, З5, З11, У3, У4, У6	Т1, ТЗ1 КР1	Дифференцированный зачет ДЗ

Тема 4. Мечта. Промоушен. Самопромоушен	31, 36, 37, 38, У1, У6	Т1, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 5. Бизнес с нуля	31, 34, 310, 312, У3, У4, У6	Т1, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 6. Алгоритм продаж	31, 35, 36, 37, 38, У3, У4	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 7. Вопросы и их свойства	31, 35, 39, У3, У4, У6	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 8. Жесты и их значение	32, 35, 310, У3, У5	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 9. Поиск партнеров по бизнесу	31, 36, 37, 38, У1, У4	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 10. Определение типа поведения в бизнесе	32, 311, У1, У3, У5, У6	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 11. Кто может стать лидером	32, 312, У1, У3, У5, У6	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 12. Презентации, техника их проведения	32, 33, 36, У1, У2, У3, У5	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 13. Техника коммуникаций	32, 33, 37, У1, У2, У3, У5	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 14. Типы сообществ	32, 33, 39, У1, У2, У3, У5, У6	Т2, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 15 Групповая динамика	31, 36, 37, 38, У4, У5	Т3, Т31 КР1	Дифференцирован ный зачет ДЗ
Тема 16 Пути к финансовой безопасности и независимости	31, 36, 37, 38, У3, У5	Т3, Т32 КР2	Дифференцирован ный зачет ДЗ

1.8 Шкала оценки образовательных достижений

Код	Вид оценочного средства	Критерии	Балл	Максимальный балл - минимальный балл
Т1, Т2, Т3,	Тестовое задание №1, №2, №3	выставляется студенту если 90-100% тестовых вопросов выполнено правильно	5	5-3
		выставляется студенту если 80-89% тестовых задач выполнено правильно	4	
		выставляется студенту если 60-79% тестовых	3	

		задач выполнено правильно		
		при ответе студента менее чем на 60% вопросов, тестовое задание не зачитывается и у студента образуется долг, который должен быть закрыт в течении семестра или на зачетной	2	
	За каждое верно выполненное задание начисляется 1 балл			
КР1	Контрольная работа №1	выставляется студенту, если выполнено правильно 5 заданий	5	5-3
		выставляется студенту, если выполнено правильно 4 задания	4	
		выставляется студенту, если выполнено правильно 3 задания	3	
		при ответе студента менее, чем 3 вопросов, работа не зачитывается	2	
	За каждое верно выполненное задание начисляется 1 балл			
ТЗ1,	Творческое задание №1	Изложение полученных знаний в устной, письменной или графической форме: полное, системное, соответствующее требованиям учебной программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые обучающимися	5	5-3
		Изложение полученных знаний в устной, письменной или графической форме: полное, системное, соответствующее требованиям учебной программы; допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые обучающимися по указанию на них преподавателя	4	
		Изложение знаний неполное, но не препятствующее усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя	3	
		Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя Полное незнание и непонимание учебного материала – обучающийся не может ответить ни на один из поставленных вопросов	2	

Минимальный балл, который необходимо набрать, равен 3.

2 ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ для оценки знаний (З), умений (У) и навыков (Н)

2.1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Ниже приведен перечень оценочных средств, используемых при проведении текущего контроля успеваемости студентов.

2.1.1 ТЕСТ №1 (Т1)

1. В каких жизненно-важных областях необходимо работать, чтобы добиться успеха?.....
вера, физическое здоровье, семья, друзья, бизнес.
2. Как необходимо просить прощения?.....
я сделал это неправильно; мне жаль, что; я сделаю все, чтобы этого больше не повторилось; простишь ли ты меня?
3. Какие пять этапов продаж вам известны?.....
сбор информации, первичный контакт, договоренность о встрече, встреча, отслеживание клиента.
4. Как вы будете строить комплименты?.....
хороший комплимент должен быть индивидуален, основываться на характере человека или его поведении.
5. Какие качества необходимы для осуществления мечты?.....
желание, цель, вера, воля, позитивный настрой, профессионализм, постоянство в достижении цели.
6. То хорошее, что мы говорим человеку о каком-то его качестве или о какой-то стороне его жизни называется.....
комплимент.
7. Назовите алгоритм разговора по телефону.....
приветствие, представление, присоединение, ведение разговора, подтверждение разговора, окончание разговора.
8. Какую цель преследует начало деловой встречи?.....
создание благоприятного впечатления о себе и присоединение партнера.
9. Зачем необходимо поддерживать отношения после завершения сделки?.....
довольный клиент делает повторные покупки и по его рекомендации, покупки совершают его люди.
10. Представление своих или чужих положительных качеств получило название.....
Промоушен.
11. Кого необходимо обвинять в своих неудачах?.....
Себя.
12. Перечислите пять шагов построения команды.....
строить или поднимать другого человека, научиться чувствовать потребность в другом, учиться общаться с людьми, строить доверие друг к другу, вкладывать в людей.
13. Кому необходимо делать промоушен?.....
себе, друзьям, партнерам по работе, детям, всем.
14. Какими должны быть ваша мечта или цель, чтобы они исполнились.....
она должна быть очень конкретная.
15. Если мы рассматриваем себя как нечто особенное, и ведем соответственно, то к чему мы стремимся?.....
Достижение успеха через достижение собственной значимости.
16. Как мы достигаем чувства собственного достоинства?.....
рассматриваем себя как особенную личность, использовать свои слабые стороны, относиться к негативным сторонам жизни философски.
17. Как надо относиться к конфликту?.....
его необходимо открыто встречать, принимать и разрешать.
18. На что надо нападать: на проблему или на человека, как следует строить свою речь?...
на проблему, не говорить «ТЫ», а говорить «Я».

19. Почему необходимо контролировать свою речь?.....
слово – это мощный и опасный инструмент, «слово не воробей, вылетит, не поймаешь».
20. Как надо учиться общаться с людьми.....
Слушать, стараться, чтобы тебя понимали, учитывать свою эмоциональность.

2.1.2 ТЕСТ №2 (Т2)

1. Как называются вопросы, которые заставляют разговаривать даже самого неразговорчивого человека?.....
Открытые (почему, как, какой, каким образом).
2. Приведите пример жеста уверенного в себе человека.....
Закладывание рук за спину (человек открывает легко ранимые части).
3. Какие вопросы нужно себе задать, чтобы наилучшим образом провести поиск партнеров по бизнесу?.....
Какие места нужно посетить? Что вы знаете о людях находящихся там?
Кто из вашего окружения может иметь необходимую вам информацию?
4. Какие типы поведения в бизнесе вам известны?.....
Экстраверт, интроверт, сенсорный, интуитивный, мыслительный, чувствующий, решающий, воспринимающий.
5. Люди, относящиеся к каким типам, обычно становятся лидерами в команде?.....
Мыслительно-решающие.
6. Представление чего – либо или информирование людей, о чем - либо в своих целях называется.....
Презентация
7. Какие репрезентативные каналы вам известны?.....
Вербальный, письменный, иллюстративный, физический.
8. Что такое метафора?.....
Это определенная языковая форма, которая придает значение другим сообщениям и связывает их с более глубокими структурами в сознании людей.
9. Каковы основные каналы коммуникации?.....
Визуальный, аудиальный, кинестетический, вкусовой, обонятельный.
10. Способность влиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их работать для достижения целей называется.....
Лидерство.
11. Какие три подхода к лидерству существуют?.....
Поведенческий, ситуационный, с позиции личностных качеств.
12. Какую группу можно назвать личной?.....
Которая состоит из людей собственного психологического класса индивидуума.
13. Назовите главную задачу группы.....
Выжить как можно дольше.
14. Какие стандарты здоровья группы вам известны?.....
Долговечность, эффективность, способность к росту.
15. Какие жесты говорят о закрытости или скованности?.....
Скрещенные руки или ноги.
16. Зачем нужны закрытые вопросы?.....
Чтобы успокоить разговарившегося клиента.
17. Как необходимо правильно строить альтернативный вопрос?.....
Так чтобы альтернатива звучала как «ДА» или «ДА».
18. Какое положение занимает голова, если человек проявляет интерес?.....
Голова наклоняется.
19. О чем говорит потирание или почесывание уха?.....

Человек устал слушать или сам хочет высказаться.

20. Какова функция встречного вопроса?.....
Позволяет избежать ответа на нежелательный вопрос и раскрыть карты собеседника.

2.1.3 ТЕСТ №3 (ТЗ)

1. Что такое ваш личный идеал?.....
Это описание личности, которая вам соответствует, и который вы стремитесь быть.
2. Что можно назвать определяющими факторами успеха?.....
Поиск новых клиентов, назначение встреч, определение проблемы и предложение решения, презентация, отклонение возражений, заключение сделки.
3. Что такое стратегия в жизни и торговле?.....
Это отыскание такого пути, который требует наименьшего расхода времени и энергии и дает возможность достичь наибольшего успеха.
4. В чем заключается метод верстового столба?.....
Это разбитие действия на этапы и при каждом удобном случае решение одного из них.
5. Как необходимо устанавливать контакт с клиентом?.....
Необходимо быть настроенным дружелюбно, заботиться об интересах клиента, и установить с ним добросердечные отношения.
6. Назовите несколько качеств профессионального продавца.....
Внутреннее равновесие и позитивная установка, хорошее состояние здоровья и ухоженный вид, полная осведомленность о предлагаемом товаре, профессионализм, умение находить новых клиентов, проводить презентации, организовывать свой труд, рассеивать сомнения клиента.
7. Почему клиент должен приобрести именно ваш товар или услугу?.....
Кроме товара клиент приобретает еще и вашу личность, а она у каждого своя.
8. Назовите факторы эффективности продажи.....
Поиск новых клиентов, назначение встреч, оценка клиентов, определение проблемы и предложение её решения, презентация, ответы на вопросы, заключение сделки, оформление документов, новые сделки и отзывы.
9. В чем заключается ясность целей и действий?.....
Вы должны ясно понимать, что вы продаете, кому и кто принимает решения.
10. Что является решающим условием успеха?.....
Концентрация.
11. Что такое консалтинг?.....
Это значит стать другом клиента.
12. Что такое компетентность?.....
Соответствующее поведение, внешний вид, речевой этикет, качество задаваемых Вопросов, интеллект.
13. В чем у продавца выражается уверенность себе?.....
Вы имеете четкую картину того, что вы продаете, в чем клиент нуждается.
14. На что реагирует клиент при решении о покупке?.....
Внешний вид и поведение продавца.
15. На какие детали внешнего вида продавца мужчины обратит внимание клиент?.....
Галстук, булавка, часы, авторучка, стрелки на брюках, ботинки, носки.
16. Почему важно чтобы зубы были в хорошем состоянии?.....
Плохие зубы отвлекают внимание от беседы.
17. Какое положение тела в пространстве рекомендовано при проведении переговоров?..
Нужно держаться прямо, плечи должны быть расправлены, на поручни кресла не опираться, осанка должна быть прямая, королевская.
18. Как надо располагаться относительно стола и клиента?.....
Стол служит естественной преградой, поэтому её по мере возможности нужно устранить.

19. Зачем необходимо подражать поведению клиента?.....
Человек воспринимает создавшуюся ситуацию схожим образом, интуитивно чувствует что лучше сказать в данный момент.
20. С какой целью рекомендуется изредка прикасаться к клиенту?.....
Вы сможете сознательно прикасаться к клиенту, чтобы добиться его расположения.

2.1.4 ТВОРЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ №1 (ТЗ1)

Вариант 1. Выполнение группового проекта (3-5 человек), создание бумажного носителя (иллюстрированный альбом) «Бизнес – план индивидуального предпринимателя», электронного носителя (презентации). Защита проекта на общей конференции.

Вариант 2. Выполнение группового проекта (3-5 человек), создание бумажного носителя (иллюстрированный альбом) «Имидж делового человека», электронного носителя (презентации). Защита проекта на общей конференции.

Вариант 3. Индивидуальное задание: Коллаж «Моя мечта».

Вариант 4. Индивидуальное задание: Коллаж «Имидж делового человека»

2.2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ

2.2.1 КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА №1 (КР1)

ВАРИАНТ 1.

1. Расположите в правильном порядке:

1. Встреча
2. Первичный контакт.
3. Отслеживание клиента
4. Сбор информации о потенциальном клиенте.
5. Договоренность о встрече.

4 2 5 1 3

2. Представление своих или чужих положительных качеств:

- А презентация
- Б комплимент
- В промоушен
- Г похвала

3. Используя текст, ответьте на следующие вопросы:

У каждого, без исключения, человека есть желания, они бывают осознанные и неосознанные, но у разных людей эти желания различаются. Поэтому, чтобы что – то достичь, надо на самом деле захотеть этого. Для достижения успеха необходимо: желание, цель, вера, воля, позитивный настрой, профессионализм, постоянство в достижении цели. Если мы сегодня делаем то, что делали вчера, то и получаем лишь то, что получили вчера. Хочешь получить больше, чем имеешь – поставь себе такую цель и разбуди такое желание её достичь. Для достижения, желаемого нужны воля и вера, вера в собственные силы и вера в себя. Для движения вперед необходимо оправдывать цель, она должна быть очень конкретная.

Цель – это временные рамки и поэтапный план, это мечта, которая должна осуществиться к точно оправданному времени. Путь к достижению цели напоминает взлеты и падения. В неудачах

надо анализировать себя, делать выводы и продолжать путь дальше. Важно, намечая путь к цели, запастись терпением и иметь позитивный настрой.

Промоушен – это представление своих или чужих положительных качеств, вы делаете комплименты событию или человеку, причем ими называете в самую последнюю очередь – это необходимо для того, чтобы посеять интригу, заинтересованность. Кому нужно делать промоушен: Необходимо двигать вперед себя – этот процесс может проходить в устной или письменной форме, речь можно записать на кассету и слушать её регулярно, причем комплименты надо делать в настоящем времени.

Партнеру по бизнесу (работе) при предоставлении человека: в самом начале вы говорите, что вы по отношению к этому человеку испытываете, каково ваше мнение о нем, какими достоинствами он обладает и уже, потом называет имя. Здесь важным является правдивость и умеренность информации, т. к. идеальный человек может отпугнуть. Детям, знакомыми многим другим, кого мы знаем и любим промоушен – это вселение надежды в глазах других, уважение, поддержка.

4. Какой должна быть мечта или цель, чтобы она исполнилась:

- А правильной
- Б конкретной**
- В реальной
- Г красивой

5. Кому необходим промоушен:

- А самому
- Б детям**
- В соседу
- Г всем

6. Кто виноват если у вас что-то не получается:

- А все вокруг
- Б недоброжелатели
- В вы сами**
- Г никто не виноват, так получилось

7. Приведите пример промоушена для кого-либо.

Что вы по отношению к этому человеку испытываете? Чем он уникален? Какими свойствами характера он обладает? Имя называем в последнюю очередь.

8. Что важно для человека, идущего по пути к достижению цели?

Важно намечая путь к цели запастись терпением и иметь позитивный настрой.

9. Человек, способный повлиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их работать для достижения целей:

- А вождь
- Б бригадир
- В лидер**
- Г директор компании

10. Скрещенные на груди руки говорят о:

- А усталости
- Б закрытости**
- В плохом настроении
- Г уверенности в себе

11 Как надо вести себя в конфликте:

- А доказать свою точку зрения любой ценой
- Б спокойно и хладнокровно**
- В избегать конфликта пока есть такая возможность
- Г энергично отстаивать свои позиции

ВАРИАНТ 2.

1. Расположите в правильном порядке:

1. Отслеживание клиента
2. Встреча
3. Договоренность о встрече.
4. Первичный контакт.
5. Сбор информации о потенциальном клиенте.
6. Новые контакты.

4 2 5 1 3 6

2. То приятное, что мы говорим человеку о каком-то его качестве или о какой-то стороне его жизни называется:

- А презентация
- Б комплимент**
- В промоушен
- Г похвала

3. Используя текст, ответьте на следующие вопросы:

Некоторые психологические типы имеют все данные, чтобы подняться на руководящие посты. Такие черты, как объективность, ответственность, способствует повышению производительности и увеличению прибыли. Поэтому мыслительные и решающие типы преобладают на руководящих должностях и представлены тем чаще, чем выше мы поднимаемся. На высших постах они составляют 90 %. Типологическое разнообразие в руководящих кругах любой организации слабо выражено и мало влияет на эффективность организации. Мыслительные типы относятся к коллективной работе, как к еще одному способу выполнить задачу. Для них эффективность команды определяется результативностью. Они полагают, что незаменимых людей нет.

Лидерство – это способность влиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их работать для достижения целей. Как должен вести себя человек, который является лидером? Необходимо воспитывать в себе лидерское мышление. Лидерами становятся. Ученые применяли три подхода к определению значимых факторов эффективного лидерства:

1) Подход с позиции личных качеств. Согласно личностной теории лидерства, также известной под названием теории великих людей, лучшие из руководителей обладают определенным набором общих для всех личных качеств. Эти качества можно научить воспитывать в себе, и становится эффективным руководителем – это уровень интеллекта и знания, впечатляющая внешность, честность, здравый смысл, инициативность, социальное и экономическое образование, высокая степень уверенности в себе. Ученые не пришли к единому мнению, поскольку изучение личных качеств дают противоречивые результаты, не существует такого набора личных качеств, которые присутствуют всех эффективных руководителей. Эффективность руководства имеет ситуационный характер. А структура личных качеств должна соотноситься с деятельностью и задачами коллектива.

2) Поведенческий подход – это классификация стилей поведения руководителей. Согласно поведенческому подходу к лидерству эффективность определяется не личными качествами

руководителя, а манерой поведения по отношению к подчиненным. Ошибочно было предположено, что существует какой – то один оптимальный стиль руководства, т. е. меняется ситуация, меняется стиль руководства. Универсального рецепта нет.

3) Ситуационный подход – эти факторы включают потребности и личностные качества подчиненных, характер задания, требования и воздействие среды, а также имеющуюся у лидера информацию. Какие стили поведения и личные качества более всего соответствуют определенным ситуациям, руководитель – лидер должен уметь вести себя по – разному в различных ситуациях.

4. На руководящих постах чаще всего можно встретить людей:

- А мыслительно-решающего типа**
- Б сенсорно-мыслительного типа**
- В решающе-воспринимающего типа**
- Г экстравертированно – интровертированного типа**

5. Если руководители обладают определенным набором личностных качеств, это говорит о подходе:

- А ситуационном**
- Б поведенческом**
- В личностном**
- Г личностно-поведенческом**

6. За счет каких качеств люди определенного типа становятся лидерами?

Для лидера эффективность команды определяется её результативностью. Для лидера важно лидерское мышление, объективность ответственность.

7. Какой подход к лидерству считается наиболее оптимальным, почему?

Ситуационный, так как он учитывает потребности личности и качества подчиненных, характер задания, требования и воздействия среды.

8. Человек, способный повлиять на индивидуумов и группы людей, чтобы побудить их работать для достижения целей:

- А вождь**
- Б бригадир**
- В лидер**
- Г директор компании**

9. Зачем необходим альтернативный вопрос:

- А чтобы получить желаемый ответ**
- Б поставить человека перед выбором**
- В уйти от ответа на нежелательный вопрос**
- Г заставить разговариваться своего собеседника**

10. Руки за спиной говорят о:

- А усталости**
- Б закрытости**
- В плохом настроении**
- Г уверенности в себе**

11. Как необходимо решать конфликт:

- А на месте**
- Б лично**
- В через посредников**
- Г в присутствии свидетелей**

2.3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

2.3.1

№1.

- В-1. Расскажите о 6 направлениях, в которых надо работать личности, чтобы добиться успеха.
- В-2. Техника контроля эмоций.
- В-3. Практическое задание №1.

№2.

- В-1. Укажите путь, по которому мы достигаем чувства собственного достоинства.
- В-2. В чем заключается сущность визуализации?
- В-3. Практическое задание №2.

№3.

- В-1. Расскажите о конфликте и отношении к нему, как необходимо использовать гнев, зачем нужно искать понимание, а не победу?
- В-2. Как формируется сознание удачливого человека?
- В-3. Практическое задание №3.

№4

- В-1. Зачем в общении нужно задавать много вопросов и обмениваться чувствами друг с другом.
- В –2. Отчего зависит решение о покупке?
- В-3. Практическое задание №4.

№5

- В – 1. Как необходимо контролировать речь, говорить правду, куда надо адресовать свое недовольство.
- В – 2. Семь условий успеха в торговле.
- В – 3. Практическое задание №5.

№6

- В – 1. Как необходимо прощать и просить прощения?
- В – 2. Стратегический план работы. Анализ ситуации, существующего положения дел.
- В – 3. Практическое задание №6.

№7

- В-1. Как следует поднимать другого человека
- В-2. Расскажите о секретах успеха.
- В – 3. Практическое задание №7.

№8

- В-1. Зачем нужно вкладывать в людей, учиться чувствовать потребность друг в друге.
- В-2. В чем заключается финансовая безопасность человека.
- В – 3. Практическое задание №8.

№ 9

- В-1. Зачем нужно строить доверие друг к другу, учиться общаться с людьми?
- В-2. Тактика разрушения группы.
- В – 3. Практическое задание №9.

№10

- В-1. Какой должна быть мечта, чтобы она исполнилась, чем мечта отличается от цели?
- В-2. Виды групп по деятельности, которую они ведут.
- В – 3. Практическое задание №10.

№11.

- В-1. Что такое промоушен?
- В-2. Дезорганизуящие группу внутренние силы и методы борьбы с ними.
- В – 3. Практическое задание №11.

№12.

- В-1. Расскажите о самопрезентации.

В-2. Три варианта прекращения существования группы.

В – 3. Практическое задание №12.

№ 13.

В-1. Алгоритм продаж.

В-2. Три вида выживания группы.

В – 3. Практическое задание №13.

№14.

В-1. Правила и алгоритм разговора по телефону.

В-2. Укажите стандарты здоровья группы и два вида влияний, дезорганизирующих деятельность группы.

В – 3. Практическое задание №14.

№15.

В-1. Охарактеризуйте этап встречи с клиентом. Что такое консалтинг?

В-2. Три вида групп.

В – 3. Практическое задание №15.

№16.

В-1. Перечислите факторы, влияющие на принятие решения о покупке.

В-2. Подстройка, раппорт и ведение.

В – 3. Практическое задание №16.

№17.

В-1. Семь условий успеха профессионального продавца.

В – 2. Составляющие общения: вербальные и невербальные.

В – 3. Практическое задание №17.

№18.

В-1. Какие функции вопросов вам известны.

В-2. Типы репрезентативных стратегий: метафора, аналогия, обобщение.

В – 3. Практическое задание №18.

№19.

В-1. Расскажите о вопросах открытых, закрытых, встречных, внушающих.

В-2. Как используются репрезентативные каналы в обучении.

В – 3. Практическое задание №19.

№20.

В-1. Расскажите о вопросах: альтернативный, отраженный, гипотетический.

В-2. Расскажите о представлении идеи или концепции.

В – 3. Практическое задание №20.

№21.

В-1. Жесты кистей рук.

В-2. Как осуществляется планирование эффективной презентации?

В – 3. Практическое задание №21.

№22.

В-1. Прикосновение рук к лицу. Положение головы.

В – 2. Что такое презентации? Какие требования предъявляются к ведущему презентации?

В – 3. Практическое задание №22.

№23.

В-1. Положение тела в пространстве. Проксемика. Положение продавца и покупателя.

В – 2. Типы поведения по отношению к обстоятельствам и делам.

В – 3. Практическое задание №23.

№24.

В – 1. Поиск партнеров по бизнесу.

В-2. Три концепции лидерства.

В – 3. Практическое задание №24.

№25.

В-1. Типы поведения по отношению к людям и жизни.

В-2. Качества, предъявляемые к руководителю.

В – 3. Практическое задание №25.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 1.

В зал, где готовится музыкальное выступление, пришел слепоглухой человек. Объясните, может ли он слушать музыку? Если может, то за счет, каких ощущений, человек это делает? Назовите ощущения, получающие наилучшее развитие у слепых и глухих людей?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 2.

Объясните смысл древнеиндийской поговорки: «Посеешь поступок – пожнешь привычку, посеешь привычку – пожнешь характер, посеешь характер – пожнешь судьбу!».

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 3.

Постовые для регулировки движения используют жезлы в черно-белую полосу. Какие свойства восприятия затрагиваются у человека в этом случае? Почему люди, работающие на дорогах или в непосредственной близости от них, в качестве спецодежды используют яркие жилеты или надписи на форме? Какие свойства восприятия здесь работают?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 4.

Дайте описание свойств личности среднестатистического студента Нововоронежского политехнического колледжа. Какие из этих свойств наиболее симпатичны Вам? Какие соответствуют Вам в наибольшей степени?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 5.

Расскажите, как осуществляется ваш я контроль, если вы решаете пропустить занятие, не выполнить домашнее задание или не делать того, что обещали?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 6.

У малыша четырех лет спросили: «Кем ты хочешь стать?».

Получили ответ: «Космонавтом!!!».

Спустя десять лет ему задали тот же вопрос, получили ответ: «Врачом».

Что можно сказать о мечтах этого ребенка?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ №7.

Вот вам ряд слов: белка, кольцо, завод, кресло, песок, барабан, яйцо, трава, окно, коридор, ремень, железо, мухомор, ведро, петух. Определите свой объём памяти, как вы это будете делать?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 8.

Вот вам два ряда слов:

Жук – топор, диван – море, сапоги – котел, каркас – горн, колонка – перо, стадион - примус, медведь – роза, спичка – ложка, дождь – кукушка, рука – олень.

Курица – яйцо, чашка – кофе, стол – стул, земля – трава, ложка – вилка, замок – ключ, зима – снег, корова – молоко, лед – коньки, печка – дрова.

В чем будут заключаться особенности запоминания этих рядов? Какие приёмы можно применить для того, чтобы улучшить запоминание первого ряда.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 9.

Иногда, вследствие жизненных перипетий, человек теряет память. Почему это происходит, с какой целью этот явление существует в природе человека?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 10.

На какие виды памяти рассчитана телевизионная реклама? На каких видах памяти основывается обучение в нашем колледже?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 11.

Пчела строит свои соты с поразительной точностью, иногда в своем умении она превосходит плохого архитектора. Скажите в чем принципиальная разница между этими двумя строителями?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 12.

Как Вы будете планировать вечер, исходя из алгоритма решения мыслительной задачи?

Дайте описание каждому пункту решения.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 13.

тцов и детей»? Насколько сильно это на вас сказывается, и какой выход из данной ситуации можно предложить?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 14.

При изготовлении какого-то изделия, например детали или одежды, какими видами мышления вы пользуетесь, что они вам дают?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 15.

Какую стадию развития психики демонстрирует ворона, кидающая корки, под шины проезжающих автомобилей?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 16.

Какими методами сбора материала о работнике в основном пользуется работодатель?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 17.

Вас назначили руководителем крупного подразделения. Вы хотели бы получить сведения об отношениях своих работников между собой, об их отношении к работе, к жизни. Как вы можете это сделать?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 18.

У вас в скором будущем могут появиться дети. Как вы можете помочь своему ребенку освоить родной язык, так чтобы проблемы с произношением и грамотностью его практически не беспокоили?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 19.

Как должен владеть своей речью руководитель подразделения? Что он должен знать об особенностях речи и её восприятии слушателями?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 20.

Какие речевые приёмы вы применяете для того, чтобы быть услышанными? Как еще, кроме речи, можно добиться того, чтобы на вас обратили внимание?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 21.

Люди часто ведут дневник. Особенно распространено это явление в подростковом возрасте. Какие преимущества дает человеку ведение дневника? Как Вы считаете нужно это делать, или нет? Приходилось ли вам вести дневник?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 22.

Какие виды устной речи применяет преподаватель? Какие виды устной речи Вы считаете необходимыми для руководителя подразделения? Каким видом устной речи Вы владеете лучше всего?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 23.

У ребенка есть привычка требовать желаемого с помощью сильного плача, топая ногами, угроз. Как можно исправить положение, изложите ваши предложения?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 24.

Руководитель часто работает с аудиторией, каким образом он удерживает внимание слушателей? Как вы удерживаете внимание, когда сами выступаете в качестве слушателя и когда вам приходится выступать самим?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 25.

Какие виды внимания вы будете привлекать, при обучении своего ребенка чтению, математике, пению, рисованию и т.д.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 26.

Ребенок очень исполнительен, с удовольствием берется за дело, почти всегда не только выполняет поручение, но и перевыполняет его, ведет себя достаточно спокойно. Трудно переключается с одного задания на другое, для вработывания ему необходимо некоторое время. Что вы можете сказать о темпераменте этого человека? Как можно охарактеризовать его со стороны отношения к учению и другой деятельности?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 27.

Ребенок любит рисовать, хорошо играет на музыкальном инструменте, любит читать. В отношениях с близкими достаточно раскован, но в незнакомой компании легко теряется. Его легко обидеть, он быстро устает. Вместе с тем этот человек озабочен мнением окружающих о себе и

ради хорошей оценки готов пойти на многое. Что можно сказать о темпераменте этого человека? Как можно охарактеризовать его со стороны отношения к учению и другой деятельности?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 28.

Ребенок очень вспыльчив, трудно управляем, легко обижается. Но способен упорно двигаться к своей цели. В общении достаточно тяжел, может нагрубить, но затем попросить прощения. Что Вы можете сказать о темпераменте этого человека?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 29.

Человек без лишних вопросов выполняет любые поручения. При этом сам инициативу практически не проявляет, достаточно быстро устает, имеет негативный настрой на окружающий мир. Что можно сказать об этом человеке со стороны его отношения к деятельности?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 30.

Человек обладает быстрой сбивчивой речью, очень подвижный, ему все интересно. У такого человека большое количество друзей, увлечений, но он легко остывает, если дело перестает его интересовать. Такой человек непостоянен в своих отношениях с другими.