

Приложение 2 к рабочей программе дисциплины
«Поведенческие технологии»

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ПЕДАГОГИКИ И ПРАВА»

Факультет индустриальной педагогики и экономики

Фонд оценочных средств
по дисциплине
«Поведенческие технологии»

Направление подготовки:
44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль) образовательной программы:
Индустриальная педагогика

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Квалификация выпускника:
«бакалавр»

Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
2	Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	4
2.1	Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля	4
2.2	Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине	6
2.2.1	Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой	8
2.2.2	Примерное задание на зачет с оценкой	9
2.3	Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине	10
2.3.1	Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине	10
2.3.2	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	12
2.3.3	Тесты по дисциплине	12
2.3.4	Практические задания	20
2.3.5	Задания для контрольной работы.....	33
2.3.6	Тематика эссе	33
2.3.7	Методика проведения лекции-беседы	34
2.3.8	Методика проведения лекции-дискуссии.....	34
2.3.9	Методика организации работы в малых группах	36
3	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине	37

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	- знает сущность взаимодействия в команде, психологию командного сотрудничества для достижения поставленной цели; - основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии - умеет работать в профессиональной команде по педагогическому просвещению; - применять на практике знания об основных правилах и принципах эффективного общения в команде: - определять свою роль в команде - владеет способами взаимодействия с другими членами команды, в том числе участвует в обмене информацией и презентации результатов работы команды; - основными приемами и нормами социального взаимодействия, основными понятиями и методами конфликтологии, технологии	- имеет базовые знания взаимодействия в команде, психологию командного сотрудничества - умеет определять свою роль в команде - владеет навыками способами взаимодействия с другими членами команды, приемами и нормами социального взаимодействия.
		- знает сущность взаимодействия в команде, психологию командного сотрудничества для достижения поставленной цели; - умеет применять на практике знания об основных правилах и принципах эффективного общения в команде, определять свою роль в команде - владеет способами взаимодействия с другими членами команды, в том числе участвует в обмене информацией и презентации результатов работы команды
		- знает сущность взаимодействия в команде, психологию командного сотрудничества для достижения поставленной цели; - основные приемы и нормы социального взаимодействия, основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии - умеет работать в профессиональной команде по педагогическому просвещению; - применять на практике знания об основных правилах и принципах эффективного общения в команде, определять свою роль в команде - владеет способами взаимодействия с другими членами команды, в том числе участвует в обмене информацией и презентации результатов работы команды; - основными приемами и нормами

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
	межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии	социального взаимодействия, основными понятиями и методами конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии
ПК-1. Способен организовать учебную деятельность обучающихся по освоению учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) ОППО, ОП СПО с учетом программы воспитания, в том числе с применением электронного обучения, дистанционных технологий, и цифровых средств	- знает сущностные характеристики учебной деятельности; перечисляет требования ФГОС СПО, приводит примеры с помощью преподавателя; этапы организации учебно-профессиональной деятельности (приводит примеры организации каждого вида деятельности в рамках освоения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) по профилю подготовки с помощью преподавателя; - умеет с помощью преподавателя работать с примерными образовательными программами по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) программам профессионального обучения; выполнять задания в рамках профессиональной деятельности; - владеет с помощью преподавателя способностью демонстрировать навыки организации учебно-профессиональной, проектной, исследовательской и иной деятельности; с помощью преподавателя использовать современные технологии при организации профессиональной деятельности	- имеет базовые знания нормативных документов, приводит примеры из учебников, учебных пособий по профилю подготовки; рассказывает теоретические основы, технологию научно-исследовательской деятельности и требования к оформлению исследовательских работ (дает определения основных понятий, перечисляет этапы выполнения исследовательских работ, называет требования к оформлению исследовательских работ) с небольшими ошибками. - умеет выбирать с небольшими ошибками учебный материал в соответствии с учебным предметом, курсом, дисциплиной (модулем) программам профессионального обучения, СПО в соответствии с ФГОС СПО; разрабатывает с небольшими ошибками структурные элементы рабочей программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ профессионального обучения, СПО; выполняет задания в рамках профессиональной деятельности с небольшими ошибками с небольшими ошибками - владеет навыками с небольшими ошибками организации учебно-профессиональной, проектной, исследовательской и иной деятельности обучающихся; способен использовать современные технологии в области при организации профессиональной деятельности. - знает требования ФГОС СПО, приводит примеры, дает развёрнутый ответ; приводит примеры учебников, учебных пособий по профилю подготовки называет их отличия; рассказывает о этапах организации учебно-профессиональной деятельности (приводит примеры организации каждого вида деятельности в рамках освоения учебных предметов,

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
		курсов, дисциплин (модулей) по профилю подготовки; описывает с небольшими ошибками современное состояние области знаний или профессиональной деятельности, соответствующей преподаваемым учебным предметам, проблемы и тенденции её развития - умеет выбирать с небольшими ошибками учебный материал в соответствии с учебным предметом, курсом, дисциплиной (модулем) программам профессионального обучения, СПО в соответствии с ФГОС СПО; с небольшими ошибками работать с примерными образовательными программами по учебным предметам, курсам, дисциплинам (модулям) программам профессионального обучения, СПО; разрабатывать с небольшими ошибками структурные элементы рабочей программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ профессионального обучения, СПО. - владеет методами, формами и приемами организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета (допускает одну ошибку); с небольшими ошибками демонстрирует навыки организации учебно-профессиональной, проектной, исследовательской и иной деятельности обучающихся; с небольшими ошибками способен использовать современные технологии при организации профессиональной деятельности; - знает требования ФГОС СПО, приводит примеры, дает развёрнутый ответ; приводит примеры учебников, учебных пособий по профилю подготовки называет их отличия; рассказывает о этапах организации учебно-профессиональной деятельности (приводит примеры организации каждого вида деятельности в рамках освоения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) по профилю подготовки; рассказывает теоретические основы, технологию научно-исследовательской деятельности и требования к оформлению исследовательских работ (дает

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций
		определения основных понятий, перечисляет этапы выполнения исследовательских работ, называет требования к оформлению исследовательских работ) в том числе с применением электронного обучения, дистанционных технологий, и цифровых средств. - умеет выбирать учебный материал в соответствии с учебным предметом, курсом, дисциплиной (модулем) программам профессионального обучения, СПО в соответствии с ФГОС СПО; работать с примерными образовательными программами по учебным предмета, курсам, дисциплинам (модулям) программам профессионального обучения, СПО; разрабатывает структурные элементы рабочей программы учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) программ профессионального обучения, СПО в том числе с применением электронного обучения, дистанционных технологий, и цифровых средств. - владеет опытом методами, формами и приемами организации деятельности обучающихся по освоению учебного предмета; демонстрирует навыки организации учебно-профессиональной, проектной, исследовательской и иной деятельности обучающихся; способен использовать современные технологии при организации профессиональной деятельности в том числе с применением электронного обучения, дистанционных технологий, и цифровых средств.

2 Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля

Тест

Вариант 1

Часть 1. Ответьте на тестовые вопросы:

1. Наличие какого фактора принципиально необходимо для того, чтобы объединение работающих людей можно было считать организацией:

а. наличие общих интересов;

- б. наличие общих потребностей;
- в. наличие общей цели;
- г. взаимодействие большого количества лиц;
- д. наличие границ существования.

2. Под неформальной организацией понимают:

- а. реальное поведение людей в организации, их связи и взаимодействие между собой;
- б. отсутствие четкой организационной структуры в организации;
- в. организацию, незарегистрированную в налоговой инспекции;
- г. непродолжительный период существования, отсутствие организационной структуры управления;
- д. взаимоотношения дружески настроенных индивидов.

3. Фундаментальная форма организации восприятия, основанная на принципе группировки стимулов в узнаваемую структуру, которая, вероятно, является врожденным свойством человека:

- а. резонанс;
- б. фигура-фон;
- в. категоризация;
- г. константность;
- д. нет правильного ответа.

4. В чем источник сплоченности группы:

- а. в совместимости ее членов;
- б. в сильном лидере;
- в. в чувстве привязанности членов;
- г. в материальном стимулировании;
- д. в угрозах внешней среды.

5. Что является причинами девиантного поведения сотрудников организации:

- а. отсутствие корпоративной культуры в организации;
- б. наклонности личности;
- в. создавшаяся ситуация;
- г. недостатки воспитания личности, плохо поставленная работа по подбору персонала;
- д. нежелание работников следовать требованиям организации.

Часть 2. Разберите ситуацию и с учетом изученных психологических типов личности поясните, кому и какие поручения по подготовке торжественных мероприятий вы раздадите, чтобы ваши гости остались довольны, а цель была достигнута.

Ваша организация подводит итоги десятилетней успешной деятельности. От того, как вы представите результаты своей деятельности, ознакомив с ними учредителей, акционеров, партнеров и представителей государственных структур, которые будут присутствовать на торжествах по случаю юбилея вашей фирмы, зависят дальнейшие перспективы вашего развития, возможные субсидии и взносы на дальнейшее развитие. Ваша цель — в кратчайший срок подготовить мероприятия по празднованию юбилея, встретить гостей и подготовить отчет о деятельности компании. При этом его необходимо не просто зачитать на собрании, а заинтересовать слушателей.

Вариант 2:

Часть 1. Ответьте на вопросы теста.

1. Изменения, которые затрагивают не отдельных работников, а группы работников, наиболее эффективны, потому что:

- а) любые изменения в групповых взаимодействиях оказывают влияние на индивидуальное поведение работников;
- б) в группе имеется лидер, который в случае принятия изменений может способствовать их позитивному восприятию;
- в) такие изменения более подготовлены
- г) на группу легче воздействовать;

2. Основные составляющие процесса организационной социализации предполагают:
- а) изменение установок, ценностей и форм поведения;
 - б) непрерывность процесса социализации в течение определенного периода времени;
 - в) приспособление к новым должностным обязанностям, рабочим группам и работе организации;
 - г) взаимное влияние новых сотрудников и руководителей;
 - д) этап вхождения в организацию
3. К важнейшим характеристикам обратной связи относятся:
- а) направленность на улучшение качества работы сотрудника, конструктивность, полезность, своевременность, оперативность, достоверность, техничность;
 - б) намерение унижить работника, описательный характер, полезность, ясность, техничность, надежность, оценочный характер, обобщающий характер;
 - в) направленность на помощь работнику, конкретность, описательный характер, полезность, своевременность, готовность работников к восприятию обратной связи, понятность, надежность, достоверность;
 - г) намерение помочь работнику, обобщающий характер, своевременность, оценочный характер, требование оправданий со стороны работника, надежность, техничность;
 - д) ясность и понятность получателю, требование оправданий с его стороны, оперативность, техничность, оценочный характер, общий характер, неадекватность

2.2 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине

Выполните практическое задание «Конструкторское бюро моторостроения». «Конструкторское бюро моторостроения» после объединения с несколькими акционерными обществами - производителями моторов, а также рядом их предприятий-смежников стало частью корпорации «Российские моторы». В ходе реорганизации генеральный директор «Конструкторского бюро моторостроения» Алексей Кудряшов перешел работать заместителем председателя совета директоров «большой» корпорации, а на его место был назначен молодой и амбициозный Александр Петухов. До этого г-н Петухов успешно работал арбитражным управляющим сравнительно небольшого приборостроительного предприятия оборонно-промышленного комплекса. Он не был непосредственно знаком с моторостроением, но его деловые качества хорошо знал председатель Совета директоров корпорации «Российские моторы» - основной инвестор упомянутого приборостроительного предприятия. По базовому образованию г-н Петухов физик, затем получил второе экономическое образование и окончил курсы антикризисных управляющих по программе ФСФО. Считалось, что успех г-на Петухова на своем прежнем посту стал следствием поиска новых заказчиков, упорядочивания финансовых потоков и введения системы управленческого учета. По замыслу председателя Совета директоров Корпорации, его заместитель г-н Кудряшов становился ответственным за общую стратегию инновационной деятельности Корпорации, обеспечение внедрения новшеств на всех ее предприятиях. Это было крайне необходимым, так как зарубежные конкуренты начинали постепенно теснить их позиции на внутреннем рынке. При этом ключевое значение отводилось «Конструкторскому бюро моторостроения», так как считалось: его научно-технического потенциала достаточно для обеспечения новыми разработками всех предприятий Корпорации. Проблема состояла в том, что уже многие годы Бюро работало вхолостую, и путем включения его в Корпорацию надеялись создать смычку отраслевой науки и производства. Руководитель Корпорации рассчитывал, что г-н Петухов сможет превратить науку в практический бизнес, деятельность научно-технического персонала будет прямо ориентирована на создание тех нововведений, которые требуются Корпорации, и каждый рубль, вкладываемый в НИОКР, будет давать реальную финансовую отдачу.

Первыми мероприятиями г-на Петухова стали:

- ✓ Внедрение системы управленческого учета.
- ✓ Создание службы маркетинга инноваций.

✓ Введение премиальной системы оплаты труда, при которой разработчик получает бонус как часть прибыли от инновации.

✓ Разработка Положения о процедуре управления инновационными проектами «для создания сквозной системы, охватывающей все стадии их реализации, обеспечивающей оптимальное распределение ответственности и достижение за счет этого максимальной экономической эффективности». Начинания нового начальника были вначале встречены коллективом Бюро с осторожным оптимизмом. Все понимали: надо менять ситуацию, никого не устраивали нищенские зарплаты и вялотекущая деятельность Бюро.

Однако вскоре у большинства сотрудников, в основном людей с солидным возрастом, научным весом и опытом работы, действия г-на Петухова стали вызывать неприятие. Их не устраивал целый ряд моментов:

✓ Создание службы маркетинга инноваций, по сути, означало формирование команды для работы с предприятиями корпорации, поиск и привлечение постоянных заказчиков. Вызывал неприязнь не сам факт ее формирования, но то, что в нее вошли в основном молодые специалисты, приглашенные со стороны, которых директор поставил, как считали, в привилегированное положение.

✓ Новая система управления проектами приводила к перераспределению полномочий от начальников служб и отделов к руководителям проектов, что создавало оппозицию директору в среднем звене управления. Дополнительно недовольство подогревалось тем, что г-н Петухов назначил замом по науке г-на Остроухова - одного из наиболее компетентных специалистов. Теперь генеральный директор советовался, как правило, только с ним, а другие могли высказывать свое мнение в ходе рабочих совещаний. Предшественники же г-на Петухова по нескольку раз в неделю вызывали для беседы в свой кабинет начальников отделов и ведущих специалистов.

✓ Маститые разработчики были раздражены «мелкотемьем», начатые проекты были нацелены на усовершенствование продукции предприятий корпорации, а не на разработку новых поколений техники, как было в старые добрые времена. Новое руководство объясняло это экономической целесообразностью.

✓ И, наконец, обещанные бонусы оставались только на бумаге, так как еще не было эффекта от внедрения разработок. Через год реализовывалось несколько проектов Бюро с предприятиями корпорации. Однако председатель Совета директоров ожидал большего, а г-н Кудряшов информировал его о недовольстве коллектива Бюро. Действительно, там стало популярным мнение, что все перемены в итоге приводят к худшему.

Задания и вопросы:

1. Составьте карту конфликта.
2. Какой конфликт имеет здесь место: функциональный или дисфункциональный?
3. Оцените способности г-на Петухова к управлению инновационной деятельностью с точки зрения: лидерства, функций и мотивации?
4. Подумайте над ролью председателя и зам. председателя совета директоров корпорации в организационном обеспечении инновационной деятельности.
5. Что необходимо сделать для изменения ситуации:
 - а) генеральному директору «Конструкторского бюро моторостроения»;
 - б) председателю Совета директоров корпорации «Российские моторы»?

2.2.1 Примерный перечень вопросов к зачету

1. Понятие и направления развития поведенческих технологий.
2. История становления поведенческих технологий.
3. Сущность и значимость восприятия. Факторы, влияющие на восприятие. Суждения. Предубеждения и стереотипы в оценке людей.
4. Теории поведения человека в организации.
5. Способности: умственные, физические. Влияние способностей на результаты работы.

Профессиональная пригодность.

6. Классификация личностных качеств работников. Типы личности и предпочтительные сферы деятельности.

7. Учет социально-демографических особенностей, способностей и личностных качеств работников в управлении персоналом.

8. Ценности и источники их формирования. Классификация ценностей. Использование при анализе и прогнозировании поведения в организации.

9. Удовлетворенность работой. Факторы, определяющие удовлетворенность работой. Система вознаграждений.

10. Понятие мотивации и мотивационный процесс. Критерии мотивации.

11. Ранние теории мотивации (Маслоу, Макгрегор, Герцберг)

12. Современные теории мотивации. Теории мотивации в трудах российских ученых. 13. Организация системы компенсаций с учетом факторов мотивации. Справедливость оплаты как фактор мотивации. Особенности использования теорий мотивации в управлении персоналом.

14. Результативность мотивации.

15. Группа: определение и классификация групп. Причины объединения людей в группы. Стадии развития группы.

16. Характеристики группы. Формальные и неформальные группы, их взаимодействие в организации. Потенциальные преимущества и недостатки работы в группе

17. Рабочая группа и команда: сходство и различие. Модель развития команды. Самоуправляемая команда. Управленческая команда. Условия и факторы эффективности групповой работы

18. Конфликт: определение. Теории конфликтов. Оценка конфликта с точки зрения результатов работы организации. Виды конфликтов.

19. Стадии развития конфликта, их содержание. Последствия конфликта: негативные, позитивные.

20. Анализ конфликта. Искусство управления конфликтом.

21. Лидерство. Теория личностных качеств. Поведенческий подход. Ситуационный подход к лидерству.

22. Современные концепции лидерства. Требования к современным руководителям. Особенности деятельности руководителей.

23. Лидерство и власть: общее и отличия. Источники и формы власти. Зависимость — основа власти. 24. Стили в руководстве: понятие, виды, сравнительная характеристика. Управление по результатам.

25. Руководство и делегирование. Цели делегирования. Принципы передачи полномочий. Правила делегирования. Преимущества делегирования.

26. Понятие жизненного цикла организации. Особенности отдельных стадий.

27. Организационная культура: понятие, содержание, формы. Сильная и слабая культура. Факторы, формирующие организационную культуру.

28. Стадии развития организационной культуры. Ритуалы, символы, язык. Имидж организации. Влияние культуры на поведение работника.

29. Изменения организационной культуры. Возможные барьеры и препятствия.

30. Составляющие репутации организации. Имидж организации. Понятие бренда товара. Ловушки репутации. Управление репутацией организации.

31. Организационное развитие. Основные положения концепции организационного развития. Достоинства и ограничения организационного развития.

32. Необходимость изменений. Типы изменений. Стадии изменения. Стили проведения изменений. Управление проведением изменений.

33. Причины сопротивления изменениям. Виды сопротивления изменениям. Формы проявления сопротивления работников изменениям. Методы преодоления сопротивления изменениям.

34. Стресс и его потенциальные источники. Организационный стресс.

35. Сущность индивидуального стресса. Динамика стресса. Факторы, вызывающие стресс. Управление стрессом.

36. Сущность процесса социализации. Обучение при вхождении в организацию. Проблематика организационной социализации.

37. Сущность карьеры. Состав и содержание карьеры работника. Управление карьерой работника. Эффективность карьеры.

38. Поведенческий маркетинг. Компетенция персонала.

39. Факторы международной среды, влияющие на организационное поведение и организационную культуру компаний. Выделение групп стран по признаку сходства культурных ценностей.

40. Модель ценностной ориентации А. Кluckхона и Ф. Стродтбека. Модель изучения культурных ценностей Г. Хофстеде.

2.2.2 Примерное задание на зачет

Тест 1.

1. Что можно отнести к поведенческим чертам личности?
 - а) состояние здоровья б) властность в) самоуверенность г) внешность
2. Какие бывают разновидности конфликтов (по количеству участников)?
 - а) межгрупповые б) межличностные в) все ответы верны г) между личностью и группой
3. Как называется способность влиять на индивидов и группы людей и вести их за собой к достижениям цели?
 - а) конфликтность б) лидерство в) полномочия
4. Как называются организации, которые применяются в области высоких технологий, при ложных инновационных процессах, основанные на знании и компетенции персонала?
 - а) индивидуалистические организации б) эдхократические организации в) партисипативные организации г) корпоративные организации
5. Кто проводил эксперименты на заводе «Вестерн электрик» в Хоторне, в результате которых была сформулирована доктрина человеческих отношений?
 - а) Альберт Бандура б) Элтон Мэйо в) Джордж Келл
6. Что такое мотивация?
 - а) достижение личных целей через достижение общих целей
 - б) процесс побуждения человека или группы людей к деятельности, направленной на достижение целей организации
 - в) достижение желаемого результата
7. Как называется состояние индивида, которое возникает в ответ на разнообразные экстремальные воздействия внешней и внутренней среды, которые выводят из равновесия физиологические или психологические функции организма?
 - а) конфликт б) фрустрация в) стресс
8. Что подразумевается под скелетом организации, схемой должностей и подразделений, на основе которой строятся формальные отношения между людьми в организации?
 - а) организационный дизайн б) организационная культура в) организационная структура
9. Какое название носят организации, для которых характерны устойчивый характер производства, четкое разделение труда, иерархия управления, стандартизация деятельности, преобладание организационных ценностей над личными?
 - а) партисипативные организации б) эдхократические организации в) индивидуалистические организации г) корпоративные организации
10. Что является наилучшей формой преодоления конфликта?
 - а) через стратегию приспособления б) через стратегию игнорирования в) через стратегию окончательного решения г) через стратегию компромисса
11. Что является источниками групповой эффективности?
 - а) организационная культура б) навыки в) групповые нормы г) роли
12. Какова причина существования неформальных коммуникаций в организациях?

- а) В низкой дисциплине в коллективе
- б) В отсутствии авторитета у руководителя
- в) В перегрузке официальных каналов связи
- г) В неформальной структуре организации
- д) В демократическом стиле руководства

13. Определите для каких компаний характерна дивизиональная структура организации:

- а) Для любых компаний
- б) Крупных, диверсифицированных компаний
- в) Компаний, работающих на нескольких различных рыночных сегментах
- г) Средних, специализированных компаний

14. Что делает функциональный конфликт?

- а) дает дополнительную информацию, полезную для принятия решений
- б) затрудняет удовлетворение потребностей отдельной личности
- в) делает процесс принятия решений более эффективным

15. Какие формы имеет власть?

- а) коммерческая власть
- б) законная власть
- в) власть, основанная на принуждении

16. Что присуще харизматическому лидеру?

- а) обещание вознаграждения
- б) использование законной власти
- в) уверенность в себе и своих подчиненных

2.3 Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине

2.3.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Контрольный опрос	Контрольный опрос – это метод оценки уровня освоения компетенций, основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии преподавателя и студента. Источником контроля знаний в данном случае служит словесное или письменное суждение студента.	Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой. Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение.
Собеседование	Собеседование – это один из методов контрольного опроса, представляющий собой относительно свободный диалог между преподавателем и студентом на заданную тему.	Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой. Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение.
Тестовые задания	Тестирование - удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура оценки уровня освоения компетенций студентами.	Тесты по дисциплине.
Самостоятельное выполнение практических заданий	Метод, при котором обучающиеся приобретают навыки творческого мышления, самостоятельного решения проблем теории и практики.	Практические задания.

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Контрольная работа	Эффективный метод проверки знаний обучающихся, полученных ими на определённом этапе. Основная задача контрольных работ – выявить, какие изученные темы вызывают затруднения и в последствие искоренить недостатки.	Задания для контрольной работы.
Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе.
Лекция-беседа	Диалогический метод изложения и усвоения учебного материала. Лекция-беседа позволяет с помощью системы вопросов, умелой их постановки и искусного поддержания диалога воздействовать как на сознание, так и на подсознание обучающихся, научить их самокоррекции.	Методика проведения лекции-беседы.
Лекция-дискуссия	Метод обучения, основанный на обмене мнениями по определенной тематике. Хорошо проведенная дискуссия учит более глубокому пониманию проблемы, умению защищать свою позицию, но считаться с мнением других. Использовать дискуссию в учебном процессе целесообразно в том случае, когда обучающиеся обладают значительной степенью самостоятельности мышления, умеют аргументировать, доказывать и обосновывать свою точку зрения.	Методика проведения лекции-дискуссии. Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой. Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение.
Работа в малых группах	Метод, направленный на участие обучающихся в работе, развитие навыков сотрудничества, межличностного общения.	Методика организации работы в малых группах. Практические задания.

2.3.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

1. Этические проблемы управления.
2. Факторы, определяющие отношение работников к труду.
3. Участие работников в управлении — зарубежный опыт и отечественная практика.
4. Деньги как мотивирующая сила — вчера, сегодня, завтра.
5. Менталитет и система управления в России.

6. Мотивация — от теории к практике.
7. Лидерами рождаются или становятся.
8. Конфликт — при каких условиях он может быть полезным для организации.
9. Как управлять конфликтом.
10. Стресс — что может сделать фирма (работник) для понижения его уровня.
11. Поведение в организации в межнациональном контексте (общее и различия между странами).
12. Особенности работы организации в условиях спада и подъема производства.
13. Перспективы развития организационной культуры.
14. Организационная культура (на примере конкретной организации).
15. Источники, формы и тактика власти в организации.
16. Профессиональная пригодность работников.
17. Анализ и прогнозирование результатов инновационной деятельности.
18. Делегирование прав и ответственности.
19. Формирование и деятельность производственных команд.
20. Лидер в команде.

2.3.3 Тесты по дисциплине

Вариант 1

1. К педагогической деятельности НЕ ОТНОСИТСЯ...
 - А. Научное исследование и систематизация знаний.
 - Б. Передача новому поколению опыта предыдущих поколений.
 - В. Управление деятельностью воспитанника.
 - Г. Воспитание и обучение.
 - Д. Развитие личности человека.
2. Сфера непрофессиональной педагогической деятельности.
 - А. Общее образование.
 - Б. Дополнительное образование.
 - В. Семейное воспитание.
 - Г. Дошкольное воспитание.
 - Д. Организация отдыха и оздоровления детей.
3. Основные функции педагогической профессии.
 - А. Функции обучения и воспитания.
 - Б. Образовательная, воспитательная, развивающая.
 - В. Культурно-созидательная, социализирующая.
 - Г. Адаптивная и гуманистическая.
4. Оптимальный результат педагогической деятельности.
 - А. Взаимодействие педагога и обучающегося.
 - Б. Личность, полезная и успешная в обществе.
 - В. Индивидуальное развитие личности ребёнка.
 - Г. Успешная социализация личности.
 - Д. Высокие показатели обученности у учащихся.
5. Процесс решения педагогических задач в меняющихся обстоятельствах.
 - А. Педагогическая ситуация.
 - Б. Педагогическая практика.
 - В. Педагогическое взаимодействие.
 - Г. Педагогический опыт.
 - Д. Педагогическое творчество.

6. Вид деятельности в рамках педагогической профессии, обеспечивающий и решение определенного класса профессионально-педагогических задач в соответствии с присваиваемой квалификацией.

- А. Педагогическая деятельность.
- Б. Педагогическая специальность.
- В. Педагогическая специализация.
- Г. Дифференциация педагогической профессии.

7. К основным задачам педагогической деятельности относится...

- А. Создание условий для гармоничного развития личности.
- Б. Сосредоточенность на содержании преподаваемого предмета.
- В. Реализация коммуникативной функции.
- Г. Рациональная смена труда и отдыха обучающихся.

8. Профессиональная позиция педагога.

- А. Научно-теоретическая подготовка.
- Б. Готовность к педагогической деятельности.
- В. Умение планировать процесс обучения.
- Г. Система отношений к педагогической деятельности.
- Д. Ориентация в различных отраслях науки.

9. Становление и модификация педагогической деятельности в исторической ретроспективе.

- А. Дифференциация педагогической деятельности.
- Б. Генезис педагогической профессии.
- В. Педагогическая антропология.
- Г. Педагогическая аксиология.

10. О педагогической направленности личности свидетельствует...

- А. Стремление доминировать.
- Б. Ответственное отношение к делу.
- В. Осознание высокой миссии учителя.
- Г. Желание управлять другими.
- Д. Потребность в общении.

11. К основным компонентам системы педагогического образования в России НЕ ОТНОСЯТСЯ...

- А. Совокупность преемственных профессиональных образовательных стандартов и программ среднего, высшего и послевузовского педагогического образования.
- Б. Сеть взаимодействующих между собой учебных заведений и организаций среднего, высшего и послевузовского педагогического образования
- В. Студенты, обучающиеся по образовательным программам педагогического образования.
- Г. Федерально-региональная система управления педагогическим образованием.

12. Факторы самовоспитания учителя, к которым относятся педагогический коллектив и стиль руководства школой.

- А. Субъективные.
- Б. Внешние.
- В. Условные.
- Г. Побочные.

13. Педагогом в Древней Греции назывался...

- А. Учитель в частной школе.
- Б. Наставник, воспитатель в государственной школе.
- В. Наставник, воспитатель в широком смысле.
- Г. Государственный чиновник, надзирающий за исполнением родительских обязанностей.
- Д. Раб, сопровождающий ребёнка.

14. К критериям оценивания результатов труда педагога относятся...

- А. Глубина знаний педагога по преподаваемым учебным дисциплинам, в том числе за пределами учебных программ.
- Б. Активность обучающихся на учебном занятии, их интерес к учёбе.
- В. Проведение педагогом внеклассной работы.
- Г. Качество знаний учащихся по предмету, умение учителя решать конкретные образовательные задачи.
- Д. Формальный и неформальный статус педагога в коллективе, отношение к нему со стороны коллег.

15. Компонент профессионально-педагогической культуры, включающий в себя профессионально значимые теоретические знания, отношения, убеждения педагога.

- А. Профессионально-личностный.
- Б. Аксиологический
- В. Технологический.
- Г. Личностно-творческий.
- Д. Теоретический.

16. Владение педагогом знаниями и умениями, необходимыми для осуществления профессионально-педагогической деятельности.

- А. Профессионально-педагогическая компетентность.
- Б. Профессионально-педагогическая культура.
- В. Профессионально-личностные качества педагога.
- Г. Педагогическая квалификация.
- Д. Профессиональная направленность личности педагога.

17. Основные компоненты профессионально-педагогической компетентности:

- А. Психолого-педагогические знания, общая эрудиция, педагогическое творчество.
- Б. Педагогическая теория и педагогическая технология.
- В. Психолого-педагогические знания и педагогические умения.
- Г. Аксиологический и технологический.

18. Компонент профессионально-педагогической культуры, к которому относится владение формами, методами и средствами педагогической деятельности.

- А. Профессионально-личностный.
- Б. Технологический.
- В. Аксиологический
- Г. Личностно-творческий.
- Д. Теоретический.

19. Документ, определяющий международные правовые стандарты защиты и обеспечения благополучия детей.

- А. Всеобщая декларация прав человека.
- Б. Конституция Российской Федерации.
- В. Декларация «Мир, пригодный для жизни детей».
- Г. Конвенция о правах ребенка.

20. Основанием для дифференциации педагогических специальностей НЕ ЯВЛЯЮТСЯ... А. Особенности семьи ученика (состав семьи, уровень достатка, социальный статус родителей и др.).

Б. Различные предметные области знаний, науки, культуры, искусства (например, математика, химия, экономика, биология и др.).

В. Возрастные периоды развития личности (дошкольный, младший школьный, подростковый возраст и др.).

Г. Особенности развития личности, связанные с различными нарушениями (нарушение слуха, зрения, умственная неполноценность, девиантное поведение и др.).

Тест 2.

1) На восприятие влияют: а) ощущения, внутренние и внешние регуляторы поведения

- б) зрение, слух, осязание, обоняние, вкус.
- в) расположения, мотивы, интересы, прошлый опыт, ожидания
- 2) Степень удовлетворенности работой зависит от:
 - а) характера, содержания и объема работы, состояния рабочего места и его окружения
 - б) достойной оплаты и возможности продвижения, взаимоотношения с коллегами и руководством
 - в) производительности труда, дисциплины, физического и нравственного здоровья
- 3) Восприятие — это
 - а) простейший психический процесс, состоящий в отражении отдельных свойств предметов и явлений материального мира
 - б) психический процесс отражения в сознании человека совокупности свойств предметов или явлений при их непосредственном воздействии на органы чувств
 - в) психический процесс опосредованного и обобщенного отражения действительности в ходе ее анализа и синтеза
- 4) Ошибки восприятия:
 - а) негативный опыт общения, стереотипы, проекция, мнение других людей
 - б) осмысленность, избирательность, согласованность, непротиворечивость
 - в) константность, предметность, целостность, структурность
- 5) Удовлетворенность работой — это
 - а) набор стандартов и критериев, которым человек следует в своей жизни
 - б) отношение к человеку или явлению, определяющее какую-либо реакцию на них
 - в) одно из основных расположений человека в отношении его работы
- 6) Исходные положения «Теории Х» Мак Грегора:
 - а) люди изначально не любят трудиться, у них нет честолюбия, они используют самоуправление и контроль, они стремятся к ответственности;
 - б) люди изначально не любят трудиться, они стараются избавиться от ответственности, необходимо использовать принуждение, контроль и угрозу наказания;
 - в) люди стремятся к ответственности, они используют самоуправление и самоконтроль, приобщение к организационным целям является вознаграждением
- 7) Мотивация – это
 - а) основной источник активности человека; внутреннее состояние нужды, выражающее их зависимость от конкретных условий существования;
 - б) побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением определенной потребности;
 - в) процесс, начинающийся с физиологической или психологической потребности, которая создает побуждение, направленное на достижение вознаграждения.
- 8) Цель процессуальных теорий мотивации:
 - а) выявить наиболее полный перечень потребностей работника, определить их насущность, и в соответствии с этим применить соответствующие внутренние и внешние вознаграждения;
 - б) установить вероятность наступления ожидаемого результата при мотивирующей роли потребностей и различной возможной степени их удовлетворения;
 - в) определить, каким образом среда обитания и организационная культура предприятия стимулируют трудовую деятельность работника и формируют его мотивационную сферу.
- 9) Основные потребности в соответствии с теорией Альдерфера
 - а) потребности власти, достижения, причастность
 - б) потребности существования, связи, роста
 - в) физиологические, врожденные, психологические потребности
- 10) Исходные положения «Теории Y» Мак Грегора
 - а) люди изначально не любят трудиться, у них нет честолюбия, они используют самоуправление и контроль, они стремятся к ответственности;
 - б) люди изначально не любят трудиться, они стараются избавиться от ответственности, необходимо использовать принуждение, контроль и угрозу наказания;
 - в) люди стремятся к ответственности, они используют самоуправление и самоконтроль,

приобщение к организационным целям является вознаграждением;

11) Человек верит, что от его усилий зависят полученные результаты; что вознаграждение будет соответствовать полученным результатам; для человека вознаграждение должно быть значимым – основные положения:

- а) теории целеполагания
- б) теории справедливости
- в) теории Портера–Лоулера
- г) теории ожидания В. Врума

12) Стимулы, связанные с денежным премированием, должностным продвижением, повышением самостоятельности и ответственности лучше всего использовать:

- а) в фазе экономического роста
- б) в период экономической стабильности
- в) в фазе экономического спада

13) Исходные положения теории параллельной мотивации Л.С. Выготского

- а) в психике человека существуют высший и низший уровни развития одновременно
- б) потребности человека делятся на общие и частные
- в) основу этой теории образуют вместе взятые мотиваторы и гигиенические факторы;

14) Скользящий график – это:

- а) работник выбирает фиксированное время начала и окончания работы при фиксированном времени за день
- б) работник может менять время начала и окончания работы при фиксированном времени за день
- в) фиксируется не ежедневный рабочий день, а еженедельное или ежемесячное время

15) Цель мотивационной программы:

- а) использование вознаграждения и наказания для предотвращения нежелательного поведения и поощрения отличного исполнения;
- б) обеспечение своевременности вознаграждения и правдивой обратной связи о результатах исполнения;
- в) объединение всех стимулирующих воздействий и использование их для интенсификации производственной или коммерческой деятельности организации.

16) Лидерство – это:

- а) возможность и способность руководителя влиять на подчиненных с позиции занимаемой лично им должности
- б) способность руководителя влиять на поведение подчиненных в силу своей подготовки
- в) способность оказывать влияние на отдельные личности и группы, направляя их усилия на достижение целей организации
- г) желание иметь влияние на других

17) Харизма – это:

- а) власть, построенная на логике
- б) власть, построенная на силе личных качеств или способностей лидера
- в) степень преданного отношения к ее обладателю со стороны подчиненных
- г) власть, построенная на давней традиции

18) Типы лидеров:

- а) переходные и преобразующие
- б) формальные и неформальные
- в) авторитарные и демократические

19) Источники власти:

- а) делегирование полномочий, принятие решений, способность оказывать влияние
- б) власть над ресурсами, власть связей, информационная власть, экспертная власть
- в) формальная власть, предусмотренная структурой организации; власть, которую дают определенные личностные качества и знания

20) Какому стилю управления соответствует тип подчиненных, которые в состоянии самостоятельно решить задачу, но не хотят брать на себя ответственность:

- а) стиль, основанный на директивах и указаниях
 - б) стиль, сочетающий директивные методы с различными формами участия подчиненных в принятии решений
 - в) стиль, основанный на демократических методах управления
 - г) делегирование полномочий
- 21) Власть – это:
- а) способность лидера побуждать других к исполнению возложенных на них обязательств
 - б) право манипулировать другими или изменять их
 - в) способность влиять на кого-то в целях изменения поведения последнего
 - г) способность обеспечить то, что люди хотели бы иметь
 - д) способность лидера влиять на поведение подчиненных в силу своей подготовки
- 22) Коалиции – это:
- а) объединение усилий, получение поддержки со стороны других людей
 - б) создание благоприятной атмосферы, проявление дружеских отношений
 - в) использование переговоров для достижения согласия
- 23) Формы власти:
- а) вознаграждение, принуждение, власть эксперта, власть примера
 - б) принятие решений, вознаграждение, принуждение
 - в) экспертная власть, власть информации, власть над ресурсами
- 24) Основа власти – зависимость. Она увеличивается при:
- а) принятии решений, основанных на владении информацией
 - б) обладании определенными знаниями и опытом работы
 - в) важности, ограниченности, незаменимости ресурсов
- 25) Изучение всех сторон лидерства в конкретной ситуации – это:
- а) теория личностных качеств
 - б) поведенческий подход
 - в) ситуационный подход
- 26) Позитивные последствия конфликта:
- а) понижение уровня сплоченности членов группы
 - б) стороны больше расположены к сотрудничеству в дальнейшем
 - в) активизация инновационных процессов
 - г) формирование представлений о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны – как об отрицательных
- 27) Компромисс – это:
- а) уход от противоречий
 - б) удовлетворение своих интересов без учета интересов другой стороны
 - в) стремление одной из сторон поставить интересы другой стороны выше собственных
 - г) каждая из сторон готова частично пожертвовать своими интересами во имя общих
 - д) поиск взаимовыгодных альтернатив
- 28) Традиционный подход к конфликту:
- а) конфликт представляет собой негативное, разрушительное явление
 - б) конфликт – это естественный элемент существования и развития любой группы
 - в) конфликт имеет не только позитивное значение, но и необходим для эффективного решения задач
- 29) Ситуативные причины конфликтов:
- а) неудовлетворенность актуальной потребности, утомление, усталость
 - б) стремление к власти, борьба за лидерство
 - в) распределение ограниченных ресурсов, взаимозависимость задач
 - г) различия в манере поведения и жизненном опыте, различия в целях
- 30) Конфликт, ведущий к повышению эффективности деятельности организации:
- а) неформальный б) общественный в) конструктивный г) деструктивный
- 31) Межличностные методы управления конфликтной ситуацией:

- а) разъяснение требований к работе, структура системы вознаграждений
- б) установление иерархии, комплексные цели, оптимальная система вознаграждений
- в) уклонение, конфронтация, уступчивость, сотрудничество, компромисс

32) Уступчивость – это:

- а) уход от противоречий
- б) удовлетворение своих интересов без учета интересов другой стороны
- в) стремление одной из сторон поставить интересы другой стороны выше собственных
- г) каждая из сторон готова частично пожертвовать своими интересами во имя общих
- д) поиск взаимовыгодных альтернатив

33) Особенности людей типа А:

- а) терпеливы, обладают спокойными манерами, демонстрируют хорошие качественные показатели, никогда не торопятся, отдыхают с чистой совестью;
- б) нетерпеливы, пытаются решать несколько задач одновременно, постоянно испытывают недостаток времени, одержимы погоней за количественными показателями;
- в) часто торопят события, постоянно испытывают недостаток времени, демонстрируют хорошие качественные показатели, обладают спокойными манерами.

34) Методы изменений организационной культуры:

- а) изменения в культуре без изменений в поведении;
- б) изменения деятельности высшего руководящего звена;
- в) изменения в области поведения и в области культуры; г) смена акцентов в кадровой политике.

35) Доминирующая культура:

- а) сумма некоторых ценностей, разделяемых большинством членов организации;
- б) свод ценностей, которые разделяют меньшинство членов организации;
- в) следствие проблем или опыта, через которые прошли члены какого-либо отдела организации.

36) Факторы стресса, зависящие от организации:

- а) инфляция, переезд на новое место, экономическая нестабильность;
- б) личностные проблемы, опыт работы, изменения в обществе;
- в) организационная структура, стиль управления, условия труда.

37) Управление организационной культурой предполагает:

- а) организационные цели и личные цели лидера;
- б) учет образцов национальной культуры;
- в) формирование, укрепление и ее изменение.

38) Формы передачи организационной культуры:

- а) деятельность высшего руководящего звена;
- б) отбор персонала и социализация;
- в) ритуалы, символы, истории и легенды.

39) Какой из перечисленных параметров не входит в модель А. Клухона и Ф. Стродтбека:

- а) отношение людей к природе;
- б) отношение ко времени;
- в) дистанция власти;
- г) индивидуализм
- д) природа человека;
- е) отношение к жизни и деятельности.

40) Притягательное клиентурное поведение:

- а) предполагает такое поведение сотрудников, которое направлено на максимальное привлечение клиентов;
- б) поведение сотрудников, направленное на отбор клиентов, с которыми они считают целесообразным работать;
- в) ситуация, при которой сотрудники организации не заинтересованы в работе с клиентами;
- г) поведение сотрудников по отношению к клиентам крайне назойливое.

2.3.4 Практические задания

Как вырастить уверенность в себе

Выберите один из предложенных ответов.

1. Вы узнали, что ваш приятель говорил о вас плохо. Как вы поступите:
 - а) поищите удобного случая выяснить отношения;
 - б) перестанете с ним общаться и будете избегать встреч.
2. Когда вы входите в автобус или трамвай, вас грубо толкают. Вы:
 - а) громко протестуете;
 - б) молча пытаетесь пробраться вперед;
 - в) ждете, пока все войдут, и тогда, если получается, заходите сами.
3. Собеседник отстаивает противоположную вашей точку зрения. Вы:
 - а) не высказываете своего мнения, поскольку считаете, что не сможете убедить его;
 - б) отстаиваете свои убеждения, стараясь убедить его и других.
4. Вы опоздали на вечер, беседу, собрание. Все места уже заняты, за исключением одного в первом ряду. Вы:
 - а) стоите у двери и ругаете себя за опоздание;
 - б) без колебаний направляетесь в первый ряд;
 - в) долго оглядываетесь вокруг в поисках другого места, а потом все-таки садитесь в первый ряд.
5. Согласны ли вы с тем, что окружающие часто используют вас в своих интересах:
 - а) нет;
 - б) да.
6. Трудно ли вам вступать в разговор с незнакомыми людьми:
 - а) нет;
 - б) да.
7. Вы купили бракованную вещь. Легко ли вам вернуть покупку:
 - а) нет;
 - б) да.
8. Можно ли сказать, что другие люди увереннее в себе, чем вы:
 - а) нет;
 - б) да.
9. От вас требуют услуги, которая может принести вам неприятности. Легко ли вам отказаться от ее исполнения:
 - а) нет;
 - б) да.
10. У вас есть возможность поговорить с известным человеком. Вы:
 - а) используете эту возможность;
 - б) не используете.
11. Вам надо позвонить по телефону в какое-нибудь учреждение. Вы:
 - а) под любым предлогом избегаете этого;
 - б) звоните без колебаний;
 - в) звоните после долгих, мучительных колебаний.
12. Вам поставили незаслуженно низкую оценку. Вы:
 - а) молча переживаете;
 - б) спорите с преподавателем по поводу этой оценки.
13. Вы не понимаете объяснений. Вы:
 - а) не будете задавать вопросов, потому что боитесь показаться глупым;
 - б) спокойно зададите вопрос сразу после объяснений;
 - в) зададите вопрос после занятий, когда вы останетесь с преподавателем наедине.
14. Люди, сидящие возле вас в кинотеатре, во время сеанса громко разговаривают. Вы:
 - а) долго терпите, а затем срываетесь на крик;
 - б) вежливо просите их перестать разговаривать;

е) молча терпите.

15. Кто-то лезет впереди вас без очереди. Вы:

б) глотаете про себя обиду;

д) даете ему отпор.

16. Легко ли вам вступить в разговор с человеком противоположного пола, который для вас очень привлекателен, очень нравится вам:

б) очень трудно; не знаю, что сказать;

в) легко;

г) начинаю с большим трудом, но потом “разговариваюсь” и не испытываю серьезных затруднений.

17. Умеее ли вы торговаться:

а) да;

б) нет.

18. Волнуетесь ли вы, когда выступаете с докладом:

б) да;

д) нет.

19. Вас хвалят за хорошую работу. Вы:

б) не знаете, что сказать в ответ;

д) благодарите за похвалу;

е) ужасно смущаетесь и еле слышно бормочете благодарность.

20. При хорошем знании предмета предпочтете ли вы сдавать письменный или устный экзамен:

а) устный;

б) письменный;

в) мне все равно, это не повлияет на мой ответ.

Теперь подсчитаем полученные баллы. Ответ “а” — 3 балла, “б” — 0 баллов, “в” — 5 баллов, “г” — 2 балла, “д” — 4 балла, “е” — 1 балл. Определите общую сумму.

Оценка: менее 12 баллов — сильная неуверенность в себе,

12—32 балла — низкая уверенность в себе,

33—60 баллов — средний уровень уверенности в себе,

61—72 балла — высокая уверенность в себе,

более 72 баллов — очень высокий уровень уверенности в себе*.

Не отчаивайтесь, если обнаружилось, что вам не хватает уверенности в себе. Ее можно развивать, о чем мы и поговорим. Что рождает неуверенность, как можно укрепить уверенность в себе? Советуем вам придерживаться следующих правил.

Не будьте излишне критичны к людям ни в словах, ни в мыслях. Избавляясь от этой привычки, вы постепенно перестанете беспокоиться по поводу критики в свой адрес. Учитесь видеть в людях их плюсы и говорить им об их сильных сторонах — одобряя, благодаря, хваля, восхищаясь...

Не заикливайтесь на своих недостатках. Будьте уверены, что многие их или не замечают, или воспринимают просто как вашу индивидуальную особенность. Нет людей без недостатков или каких-либо, хотя бы маленьких, расстройств. Даже любимцы публики испытывают не только положительные эмоции. Все имеет свою отрицательную сторону, даже известность.

Нередко неуверенность вызывает направленное на нас агрессивное поведение. Не спешите искать причину такого поведения в ваших словах и поступках. Вполне возможно, агрессивные действия или намерения другого человека — это способ преодолеть свою неполноценность, закрепощенность. Например, многие насильники не способны установить равные, нормальные отношения с женщиной, они испытывают скованность в общении, переживают зависимость и даже страх перед женщиной, для преодоления которого не могут найти адекватных способов.

Выделите свое главное увлечение и вкладывайте в него энергию. Это поможет сделать свою индивидуальность более яркой, а может быть и принесет известность. Если вы и не станете популярным человеком, ваше имя будет для других связано с какими-либо вашими трудами, достижениями, чем-то интересным и полезным для других.

Чаще чувствуйте почву под ногами в прямом смысле этих слов. Помните, что у вас есть твердая опора под ногами, что ваша ситуация многим отличается от положения тонущего человека. Ощущайте всей поверхностью ступней твердость опоры.

Привыкайте держать спину прямой, плечи расправленными, а подбородок приподнятым. Без этого уверенности трудно существовать. Если сомневаетесь в том, что это важно, проведите эксперимент — попробуйте в течение некоторого времени не поднимать глаз от пола, и вы увидите, что не позже, чем через полчаса, у вас появятся признаки депрессии.

В ответственные минуты не забывайте следить за дыханием — оно должно быть регулярным, достаточно глубоким, с полным выдохом.

Следите за своей одеждой. Достаточно того, чтобы вы себя чувствовали "не хуже всех" и чтобы были спокойны, что она вас не подведет. Вовсе не обязательны роскошные одеяния, они не прибавляют с неизбежностью уверенности в себе. Напротив, часто они добавляют ненужное волнение и напряжение, хотя это может и не осознаваться.

Если в вашем облике что-то вам не по сердцу (но может быть исправлено), то это что-то надо исправить и затратить на исправление столько сил и времени, сколько потребуется. Индивидуальность облика с неба не упадет.

Не пытайтесь устранить робость с помощью алкоголя. Алкоголь в любом виде — не тот друг, на которого можно положиться. Он может помочь забыть о нерешенной проблеме, но не решит ее за вас. Чаще же он усугубляет трудности решения. Если вы недовольны своей манерой держаться, общаться, то меняйте поведение и привычки, но не уходите в самообман.

Если человек ведет себя неуверенно или агрессивно, он почти в любой ситуации стремится контролировать действия других либо сам попадает под чужой контроль, и это создает для него множество проблем во взаимоотношениях. Действительно ли необходимо и полезно уверенное поведение? Например, в нашем обществе нередко очевидны противоречия между "рекомендуемым" и "поощряемым" поведением. Многие люди убеждены: чтобы "выдвинуться", нужно "растолкать локтями" других, причем у них есть для этого достаточные основания. Мальчиков с детства учат быть сильными и властными, уметь командовать, им прощается агрессивность, а иногда родители даже гордятся этим качеством своего ребенка. (Спортсмен знает, что тренер простит ему агрессию или нарушение правил, которое не заметил судья, если это привело к победе.)

"...Да, я расталкиваю локтями! И правильно делаю! Таков закон джунглей!"

"...А я пропускаю вперед всех, рассчитывая получить награду за скромность, как мне обещали в детстве..."

"...А я никуда не лезу и ни на что уже не рассчитываю... растопчут, проглотят, и следа не останется!"

Каков ответ на эти, увы, широко распространенные аргументы? Человеческое общество при всем его несовершенстве все же не живет по закону джунглей, человек является существом социальным, он не способен стать личностью вне человеческого общества, без участия и заботы других. Известны случаи, когда дети смогли вырасти, приспособившись к жизни в лесу, но они не становились людьми. Человек как вид может сохраниться только в окружении себе подобных, человеческое общество существует благодаря взаимной поддержке.

Создатель школы индивидуальной психологии А.Адлер считал, что у человека есть врожденное "*чувство общности*". Это чувство может развиваться или, наоборот, разрушаться под влиянием среды и обстоятельств, но потенциально оно свойственно всем. Настоящие антисоциальные личности, т. е. те, кто ценит только власть, а людей

рассматривает как средство или, наоборот, препятствие, встречаются не так уж часто. Просто они всегда на виду, потому что мы сами отдаем им власть, не желая брать на себя ответственность, уповая на "отеческую" заботу или продолжая верить, что мы - в джунглях, где выживает сильнейший, а мы - "за его спиной".

Человек может испытывать дефицит уверенного поведения **только в определенной ситуации**. Например, дома вести себя достаточно уверенно, а в окружении сотрудников или друзей - слишком пассивно. Некоторые люди отличаются умением отстаивать свои права и выражать негативные чувства в тех ситуациях, когда их ущемляют, но остаются пассивными, когда уместно проявить свое теплое отношение или симпатию к собеседнику.

Каждый человек иногда бывает неуверенным, иногда агрессивным, иногда ведет себя уверенно, самоутверждающе — все это в порядке вещей. Проблемы возникают именно тогда, когда индивид не в состоянии сделать свой собственный выбор, ведет себя как бы следуя жесткому стереотипу — неуверенно или агрессивно. Обучаясь уверенному поведению, нужно помнить:

1. Уверенное поведение не дает гарантий, что человек может непременно получить то, чего добивается, но оно повышает его шансы на благополучный исход социального взаимодействия.
2. Если человек умеет вести себя уверенно, то это не значит, что он должен в любой ситуации вести себя именно так. В некоторых ситуациях лучшим проявлением уверенности может быть, например, осторожность. Другими словами, навык обдумывания последствий своих действий тоже имеет большое значение.

Неуверенность и агрессивность не являются противоположными качествами, это две разные формы проявления дефицита уверенности в себе. Ученые выяснили, что пассивность и неуместная агрессивность связаны с тревогой и враждебной установкой по отношению к окружающим людям.

Итак, неуверенный в себе человек сдерживает свои чувства из-за высокой тревожности, постоянного чувства вины или из-за того, что у него недостаточно навыков взаимодействия с людьми. Агрессивный человек нарушает права других, навязывая и свою волю, унижая их и оскорбляя. Агрессивность исключает взаимное уважение, поскольку подразумевает удовлетворение потребностей агрессора за счет потери самоуважения теми, на кого направлена его агрессия. Дадим подробные характеристики каждому виду поведения с тем, чтобы узнавать его и у себя, и других.

Уверенное поведение

- а) умение выражать свои мысли и чувства в социально приемлемой форме, т. е. не унижая при этом достоинства других;
- б) готовность принимать на себя ответственность за свои действия;
- в) конструктивный подход к решению проблем;
- г) стремление не ущемлять чужих интересов.

Целью уверенного поведения является самоактуализация.

Проявления уверенного поведения

- свободная и открытая поза, все действия уместны и функциональны, движения точны и размерены;
- спокойное выражение лица; улыбка смех, юмор — уместны;
- содержание речи, ее темп, интонация, тембр, громкость и т.д. соответствуют ситуации. В речи используется местоимение "Я";
- содержание речи согласовано с мимикой, позой, жестикуляцией, громкостью, темпом и тембром речи;
- проявление инициативы, в частности, при установлении контактов; взгляд часто направлен на собеседника; сосредоточенность на выполняемых действиях.

Неуверенное поведение

(пассивно-агрессивное поведение)

- а) неумение или нежелание прямо выразить свои мысли и чувства;
- б) непризнание ответственности за свои действия путем избегания выбора, предоставления этого права другим;
- в) жертвование своими интересами при решении проблем;
- г) боязнь задеть чужие интересы из-за внутренней, часто неосознаваемой убежденности во враждебности окружающего мира.

Целью неуверенного поведения во многих случаях является *манипулирование*, т. е. попытки скрыто, косвенно управлять мыслями и чувствами окружающих и подчинять их своим интересам.

Пассивно-агрессивное поведение в межличностных отношениях часто направлено на то, чтобы наказать другого человека косвенным способом, вызывая чувство вины, хотя партнеру пассивно-агрессивного человека не удастся обвинить его в неумеренных требованиях, агрессии или желании наказать.

Проявления неуверенного поведения

- скованная, закрытая, статичная поза, сутулость;
- действия, движения неуместны (поправляет одежду, перекладывает предметы с места на место, закусывает губы, подносит руки к лицу и т.д.);
- напряженное, принужденное, неестественное выражение лица, дрожание конечностей и тела, неуместные улыбки и смех;
- дрожащий, тихий, извиняющийся голос (исправляющийся, умоляющий, лепечущий);
- речь прерывиста, бессвязна, присутствие в речи слов-паразитов и различных звуков наподобие м-м-м, э-э-э и т.п.;
- рассогласование содержания речи с мимикой, позой, жестикой, громкостью, темпом и тембром речи;
- отсутствие инициативы, длительные незаполненные, необъяснимые паузы;
- запальчивое объяснение своего поведения, оправдание (особенно в ситуациях критики); потупленный, отводимый, бегающий взгляд;
- увлажнение глаз, покраснение или побледнение кожи.

Агрессивное поведение

- а) тенденция выражать свои мысли, чувства и желания в форме требований и приказов, обвинений и оскорблений;
- б) стремление перекладывать ответственность за свои действия на других;
- в) стремление подавлять иные мнения и утверждать свою точку зрения как определяющую при решении проблем;
- г) стремление делать выбор за других.

Агрессивное поведение выглядит враждебно. Целью агрессивного поведения является принуждение и наказание.

Проявления агрессивного поведения

- поза превосходства, пренебрежения
- обвинения, упреки, игнорирования прав другого человека
- навязывание своего мнения при заявленном отказе,
- категоричность, грубость
- оскорбление сарказм, издевка, ирония
- преувеличение отрицательных качеств/недостатков, промахов партнера
- постановка собеседника в жесткие рамки без его запроса
- принижение партнера
- раздраженный, покровительственный тон; демонстрация угроз.

Застенчивость

Вспоминайте, что это качество приписывают себе многие люди. По данным американского психолога Филипа Зимбардо, более 80% людей считают, что в некоторый период своей жизни они были застенчивы - либо в настоящее время, либо в прошлом, либо вообще всегда.

Из них более 40% считают себя застенчивыми в настоящее время (это 84 млн. американцев!). Некоторым застенчивость давно осложняет жизнь. Примерно четверть опрошенных отнесли себя к хронически застенчивым людям.

Основные ориентиры:

Овладевайте наукой общения. Готовьтесь к возможным и предстоящим беседам заранее, будьте в курсе основных новостей, важных для данного круга общения.

Учитесь сосредоточиваться на партнере в процессе разговора и не думать о том, что вы сейчас спросите или как вы ответите. Помните, что люди больше всего любят слушателей. Вам совсем не обязательно блистать остроумием, чтобы вызвать к себе расположение. Внимательно слушайте, задавайте вопросы, которые предполагают развернутые ответы.

Если не пришли на ум подходящие вопросы, вполне подойдут и дежурные, весьма распространенные.

- “Кем вы работаете?”. Лучше предварительно рассказать кратко о своей работе. А если собеседник отвечает туманно или отшучивается, то оставить эту тему.

- “В каком районе вы живете?”. Можно спросить и так: “Где вы живете?”. Но не исключено, что кто-то в таком вопросе увидит желание узнать как вы живете, сколько комнат в вашей квартире.

- “Как вы любите проводить выходные дни?”.

- В гостях уместен вопрос “Вы давно знакомы с хозяевами?”. Предварительно неплохо рассказать когда и как вы сами познакомились с ними. Желательно не путать с вопросом “Где и при каких обстоятельствах вы познакомились с хозяйкой дома?”

Ответы на дежурные вопросы позволят кое-что узнать о собеседнике и его образе жизни. Он может сообщить вам о том, что ему нравится или не нравится. Далее можно использовать разные вопросы для продолжения разговора, избегая вопросов, которые предполагают краткий ответ: “Да”, “Нет”, “Этот”, “Другой”... Хорош вопрос “Почему нравится (или не нравится) этот фильм, художник...?”, задаваемый с интонациями живой непосредственности, искренности.

Выражайте свои чувства, впечатления так, как сможете, как получится. Это будет лучше старания выглядеть невозмутимым и холодным. Если вы растеряны, смущены, уже то, что вы прямо скажете о своих чувствах другим, заметно ослабит их. При этом, весьма вероятно, что 80% присутствующих (упомянутые выше результаты опроса Ф.Зимбардо) почувствуют в вас родственную душу!

Действия и приемы:

* Первыми приветствуйте знакомых при встрече.

Университеты обычно относят к учреждениям, имеющим непосредственное отношение к культуре. Работая много лет в университете, я убедился, что в нашей среде существуют нормы бытового поведения, отличающиеся от норм, принятых в других странах, где люди здороваются с продавцом магазина, работником почты... и с человеком, которого на днях видели в этом магазине, на этой почте...

Далеко не всегда студенты здороваются со своими знакомыми, преподавателями, сотрудниками университета, которых они знают. В других организациях преобладает такой же стиль поведения. К сожалению, в современной российской бытовой культуре принято здороваться только с теми людьми, с которыми установились тесные отношения.

Так что, если вам не ответили на приветствие, не делайте из этого далеко идущих выводов. Может прошедшего мимо вас знакомого угнетает тревога за состояние культуры в обществе в целом... Его могла измучить непосильная интеллектуальная нагрузка, не оставившая сил на то, чтобы кивнуть головой в знак приветствия. Посочувствуйте ему и найдите глазами человека, который не научился смотреть сквозь людей, подарите друг другу приветливый взгляд.

* Смотрите людям в глаза. Разумеется, глаза можно и нужно периодически отводить, но не забывайте периодически возвращать взгляд на лицо собеседника, на его глаза.

- * Помните, что даже “дежурная” улыбка лучше настороженного, насупленного или “никакого” выражения лица.
- * Продумайте заранее чем будет занято ваше совместное время с интересным вам человеком.
- * В компании найдите застенчивого человека и подойдите к нему первым.

Застенчивые люди многим нравятся. Не переусердствуйте в работе над собой!

Контрольные вопросы

1. Что чаще всего понижает уверенность в себе?
 2. Какими способами можно укреплять уверенность в себе?
- Перечислите права личности.
Опишите поведение застенчивого человека.

Над чем подумать

1. В каких ситуациях вам особенно недостает умения проявлять собранность, целеустремленность?
2. С какого шага вы могли бы начать преодоление застенчивости?
3. Какие положительные результаты могут принести вам усилия в этом направлении?

Тренинг общения

Следующие упражнения целесообразно провести в форме ролевых игр. Объясню, что это такое. Ролевые игры — форма обучения, основанная на воспроизведении (моделировании) поведения в возможных (или произошедших) ситуациях. Каждый участник игры принимает на себя определенную роль. Слово “роль” заимствовано из театра и, также как и там, означает предписанные действия, характерные для тех, кто занимает определенное положение в группе, обществе. Эта форма обучения позволяет получить не только знания о том или ином способе поведения или реагирования в трудных жизненных ситуациях, но и сформировать умения. Экспериментируя, сравнивая разные способы поведения, участник может выбрать среди них наиболее подходящие для себя.

Пример. Один из участников (разыгрывающий роль “опытного”, “смелого”...) говорит другому, предлагая закурить: “В жизни все надо попробовать”. Как вариант: “Это довольно интересно, а страшного в этом ничего нет. Не трусь!”. Другие варианты высказываний вы и сами неплохо знаете. Вас могут назвать не только трусом, но и “маменькиным сынком”, “желторотым” и т.п.

Другой участник пробует различные варианты ответа. Он может произнести, например, такие фразы. “Если он делает, что хочет, что же он привязан к дымящей соске?” “Если она такая раскрепощенная и независимая, то почему она должна постоянно помнить — есть у нее сигареты или нет?” “Я был бы желторотым, если бы закурил ради того, чтобы произвести на тебя хорошее впечатление” Продумайте различные варианты ответа. Помните, что значение имеют не только произнесенные слова, но и громкость, интонации, жесты, поза и все остальное, что воспринимает ваш собеседник.

Участникам полезно меняться ролями, сравнивать выполнение ролей различными участниками. И непременно обсуждать увиденное, услышанное, свои впечатления и чувства. Особенно чувства! Отметьте, какие у вас возникают чувства, когда вами осознанно или неосознанно манипулируют.

Основными правилами ролевых игр являются следующие:

- а) Роли распределяются заранее — перед началом очередной пробы.
- б) Основное внимание обращают на способы поведения, ощущения участников, смысл, который скрыт под наблюдаемыми действиями и словами. Артистичность здесь не имеет значения.
- в) Что-то придуманное (события, обстоятельства, при которых они происходили и т.д.) кем-либо из участников по ходу исполнения пробы другие должны принимать во внимание и

учитывать. Иначе у игры не сложится сюжет. И степень достоверности придуманного, и насколько удачен предложенный поворот взаимодействия между людьми можно обсудить после завершения идущей пробы.

г) Во время игры (начатой пробы) никто не вмешивается в ее процесс и не комментирует происходящие до тех пор, пока она не закончится или пока ее не остановит ведущий.

д) Наблюдавшие за игрой после ее окончания сообщают участникам игры о том, что видели и как поняли происходившее. При обсуждении игры целесообразно сначала дать слово наблюдавшим, в самом конце — исполнявшим роли.

Подробнее о правилах и приемах групповых занятий по психологии общения вы можете прочесть в пятой главе книги Е.Мелибруды “Я – Ты – Мы: Психологические возможности улучшения общения” (перевод с польского). Книга издана в Москве в 1986 году.

Репетиция уверенного поведения

Разделите группу на подгруппы по 3-4 человека. Вообразите гипотетическую ситуацию, в которой вам хочется вести себя уверенно, и запишите ее. Возможно, вы предпочтете потратить несколько минут на “мозговой штурм” с участием всей группы, чтобы в голову пришли новые идеи. Но при этом ситуация, выбранная каждым участником группы, должна иметь для него личное значение.

Скорее всего, выбранные ситуации будут касаться либо умения обращаться с просьбой и отвечать отказом, либо навыков поведения в условиях критики, либо способности сообщать о своих положительных или отрицательных чувствах.

В каждой подгруппе кто-то вызывается быть первым и очень коротко описывает ту стрессовую ситуацию, которую хочет проработать.

Сначала проведите ролевые игры в общем круге, затем в подгруппах.

Выберите одного из участников на роль трудного партнера по общению. Как можно более уверенно доводите свое мнение до его сведения. Через пару минут сделайте паузу, чтобы получить обратную связь от всей вашей подгруппы. Эта обратная связь должна быть конкретной и конструктивной и касаться именно вашего поведения и ничего больше. После этого скажите, что вам самому понравилось в вашем поведении, и определите, как бы вы хотели его изменить. Если вы зашли в тупик, выслушайте предложения от партнеров. Затем роль трудного партнера по общению берет на себя еще один участник группы, и взаимодействие продолжается. После пары минут репетиции поведения с новым партнером снова сделайте паузу для получения обратной связи и предложений от группы. Продолжайте в том же духе, пока все в группе не получат возможность сыграть свою роль партнера по взаимодействию. Если вы делаете успехи и начинаете все лучше владеть ситуацией, партнеры по группе усиливают противодействие, разыгрывая все большее упрямство и враждебность. При этом важно дать тому, кто тренирует свою уверенность в себе, возможность каждый раз побеждать, чтобы его опыт всегда был позитивным.

Далее, проведите ролевые игры на отработку трех основных типов уверенного поведения.

1) Защитный тип уверенности описывается как социально приемлемое и умелое блокирование или защита от попыток других людей навязать вам свои цели либо вмешаться в ваши действия.

Например, вы стоите в очереди в железнодорожную кассу, и вдруг неизвестный гражданин становится впереди вас. Примером защитной уверенности в подобной ситуации является социально приемлемая попытка восстановить свое право, т. е. вы можете сказать: “Извините, но сейчас моя очередь”.

Другой пример: ученик просит друга оказать ему услугу: срочно вернуть его книги в библиотеку, что мешает собственным планам друга на этот день. В данной ситуации проявлением защитной уверенности может являться следующий ответ:

“Извини, но у меня сейчас тоже нет времени, чтобы сходить в библиотеку. Если не можешь сделать это сам, попроси кого-нибудь, кто не занят”.

Именно с понятием защитной уверенности связано определение уверенного поведения как "отстаивания своих прав".

2) Следующий тип уверенного поведения — уверенность в выражении похвалы, одобрения соотносится со способностью выражать такие положительные чувства, как признательность, симпатия, восхищение, похвала и благодарность. Примеры одобрительного уверенного поведения:

"У тебя очень красивое платье"

"Это было здорово сказано!"

"Ты мне нравишься"

"Ты очень ловко с этим справился!"

3) Третий тип уверенного поведения определяется как уверенность в высказывании просьбы. Этот тип уверенности имеет место, "когда кто-либо просит других способствовать удовлетворению его нужд или достижению его целей". Просьба не должна нарушать прав других, только в этом случае поведение можно квалифицировать как уверенное.

Обычно потребность в отработке уверенного поведения весьма выражена у многих участников тренинга. Очень вероятно, что занятия по этой тематике следует продолжить. Предложу еще несколько для отработки в форме ролевых игр.

Минимальная эффективная реакция

Это поведение, направленное на достижение цели с минимальным выражением негативных эмоций (и поэтому с небольшой вероятностью негативных последствий).

Примеры ситуаций:

Вы ждали друга, который опоздал на полчаса. Он ничего не объясняет и не извиняется.

Я уже начал (а) беспокоиться, что случилось? (глядя на часы).

Ваш друг часто перебивает вас в разговоре. Может быть, ты не замечаешь этого, но мне иногда неприятно оттого, что ты меня перебиваешь (с дружеской улыбкой).

В большинстве случаев уверенные реакции такого типа достаточно эффективны, но иногда они вызывают агрессивный ответ или просто не встречают никакого отклика. Каждый участник тренинга должен быть готов к такому развитию игры.

Дефицит "одобрительной" уверенности

Это неумение выражать положительные чувства. Групповые упражнения, например такие, как "обмен комплиментами", помогают развить эти навыки. Член группы обращается к другому участнику с комплиментом в его адрес: "Мне нравится твоя улыбка. Она у тебя просто замечательная!". Слушающий позитивно принимает комплимент: "Спасибо, мне приятно это слышать".

“Заигранная пластинка”

Это спокойное повторение того, чего вы хотите, снова и снова. Упражнение учит настойчивости, а также тому, что вы **не обязаны** объяснять причины своих желаний. Помогает не раздражаться заранее. Это одно из самых полезных упражнений.

Достижимый эффект: позволяет вам чувствовать себя комфортно, игнорируя попытки манипулирования вами, взывания к логике. Вы настойчиво продвигаетесь к желаемой цели.

Темы для дискуссии

1) Возможно или нет быть уверенным при любых обстоятельствах? Если вы считаете такую постановку вопроса излишне категоричной, то обсудите: “При каких обстоятельствах, в какой мере необходимо быть уверенным?”

2) Подталкивает или нет уверенность в себе к бесчувственности или склонности легко выражать свои отрицательные эмоции? Уверенность в себе вполне совместима с чутким, заботливым отношением к другим?

Как углубить отношения с человеком

Старайтесь принимать людей такими, как они есть. Принимать значит искренне стремиться понимать человека, признавать его право быть индивидуальностью. Принятие не

предполагает обязательного согласия с человеком, одобрения всех его поступков, чувств, мыслей.

Признавайте за собой право **испытывать именно те чувства, которые у вас возникли**. Не скрывайте их, и ваши отношения станут намного более искренними. Как и все, вы можете быть веселым, грустным, равнодушным, раздраженным и т.д. Помните, что не скрывать раздражения и вымещать агрессию на другом - совершенно разные вещи.

Научитесь принимать свои чувства и чувства другого человека такими, как они есть. Не забывайте, что чувства сложны и противоречивы. Даже чувство любви связано с негативными переживаниями: мы можем бояться потери любимого, ненавидеть любимого человека за то, что он имеет над нами власть... Не стоит паниковать или лгать себе, если вы обнаружите у себя те или иные негативные чувства по отношению к любимому.

Многое зависит от умения наладить доверительное общение. **Насыщенность общения положительными эмоциями зачастую важнее предмета разговора и даже его результатов.** Эмоциональный контакт в повседневном общении в большинстве случаев важнее передаваемой информации. Чтобы проверить точность своего настроения на волну собеседника, назовите то чувство, которое, как вы полагаете, собеседник испытывает, при этом, дав ему понять, что у вас нет полной уверенности в своих предположениях. Например: "Мне кажется, вы чем-то разочарованы (что-то раздражает, чем-то опечалены и т.п.)". Это даст шанс получить от собеседника либо сообщение о его действительных чувствах, либо уточнение вашего предположения.

Научитесь видеть насколько удовлетворен собеседник общением с вами. Вот перечень наиболее простых поведенческих признаков удовлетворенности собеседника разговором:

- более плавные движения - беспокойные движения могут свидетельствовать о подавляемом желании что-то сделать, высказаться и т.п.;
- свободное дыхание;
- спокойные движения глаз;
- собеседник не избегает пространственной близости;
- собеседник не избегает смотреть в глаза.

Как сохранить отношения

Уже установившиеся отношения рушатся по следующим причинам. Во-первых, существует заблуждение, что налаженные отношения со временем становятся более прочными. Отношения редко складываются сами собой, обычно их приходится строить. Отношения - это живая материя, они требуют "ухода", заботы.

Во-вторых, проявляется осознанное или неосознанное **стремление к манипуляциям**. Манипуляторство - это отношение к человеку как к вещи, инструменту, средству достижения своих целей. Способов манипуляции много, некоторые из них вовсе не выглядят жесткими или коварными, например, плач, жалобы на болезнь или обещания заболеть, упреки ("Ты меня не любишь и поэтому так поступаешь").

В-третьих, мы часто **потворствуем манипуляциям** - боясь разочаровать близкого человека (коллегу, партнера) своим отказом или несговорчивостью, признаем у себя отрицательные качества, не видя их. Если вы чувствуете, что вас принуждают к неестественному поведению, что вы вынуждены выполнять просьбу, хотя вам этого совсем не хочется, то, весьма вероятно, вы становитесь "объектом манипуляции". Чаще всего "ловят" на том, что мы опасаемся потерять свой авторитет, показаться не столь хорошим, добрым, любящим, преданным и т.д.

Но манипуляции человек может осуществлять и неосознанно. Если вы заинтересованы в открытых, подлинно глубоких отношениях, то приготовьтесь к возможной обиде и скажите неприятные слова о том, что вам кажется, будто вами манипулируют. Пусть вас поддерживает уверенность, что вы делаете это ради сохранения отношений.

Противостоять манипуляциям помогает уверенность в себе, спокойствие, умение говорить "нет".

Тонким приемом манипуляции может быть просьба дать совет. Гельвеций подметил: "... мы любим немногих людей, а хотим советовать всем. В чем же причина этой мании давать советы? В нашем тщеславии. Почти всем людям свойственно считать себя умными, гораздо умнее своего ближнего, и им приятно все, что поддерживает их в этом мнении. Человек, спрашивающий у нас совета, приятен нам: нам льстит, что он признает себя ниже нас. Кроме того, подавая советы, мы имеем возможность высказать все наши принципы, идеи, чувства, говорить о самих себе, говорить об этом много, говорить хорошо". Таким образом, просьба дать совет - хороший способ тонко польстить. Спрашивающий совета может также переложить часть ответственности на другого.

Найдите в человеке как можно больше достоинств, в отношениях опирайтесь, прежде всего, на них.

Чтобы сохранить глубину эмоциональных отношений с близким человеком надо уметь прощать. Нам очень дороги и наша правота, и принципиальность, но, все-таки, каждого из нас жизнь ставит перед выбором - **что дороже: правота и принципиальность или близкие отношения**. Если возникнет необходимость предпочесть то или другое, сделайте это осознанно и держитесь выбора.

Тема для дискуссии "Права личности"

Вначале группа знакомится с перечнем прав личности. Затем участники по очереди называют ситуации, в которых отстаивание одним человеком своих прав как-либо ограничивает права других людей или угрожает их правам. Далее каждый аргументирует свою точку зрения. Примеры ситуаций могут быть взяты из жизни, истории, литературных произведений, но могут быть воображаемыми (придуманными).

Психологическое давление

В ситуациях давления помните о двух правилах. 1) Далеко не всегда стоит сокрушаться в прах ту силу, которая пыталась давить на вас. Дайте возможность притеснителю отступить сохранив остатки чувства собственного достоинства. 2) Уместно вспомнить об одном из правил восточных боевых искусств: побеждает не тот, кто встречает силу в лоб, а тот, кто умеет изменить направление удара, присоединяясь к движениям противника и направляя его силу в выгодную для себя сторону.

Что же делать в разговоре, когда вы чувствуете давление. Дайте понять собеседнику, что вы не намерены принять навязываемые отношения. Это можно сделать, увеличивая дистанцию подчеркнутой вежливостью, холодным, формальным обращением. Взгляд может быть полным сожаления, удрученным, презрительным и т.п. - по ситуации.

Может быть использован такой простой прием: смотрите на лицо собеседника, направив взгляд сквозь него, или остановите взгляд на подбородке, кончике уха. Тем самым, вы не отвели глаза в сторону (не желаете уступать), но и не стремитесь поддерживать отношения, тем более - их углублять. В таком поведении весьма вероятно будет усмотрено упорное скрытое сопротивление или желание оскорбить. Но для любителя давить на психику неудобство ситуации заключается в том, что вас трудно в чем-либо упрекнуть и не в чем однозначно обвинить. Впрочем, весьма вероятно, что верная себе "злобствующая особь" все равно на вас накричит. Если вы спокойно продолжите свою мелодию и не ответите криком, то особи очень трудно будет сохранить "свое лицо".

Какие еще приемы могут оказаться полезными?

& С недоумением повторите слова собеседника, с которыми вам труднее всего согласиться. Или нарочито медленно повторите наиболее слабые аргументы.

& Избегая угроз, скажите собеседнику о возможных отрицательных последствиях его действий.

& Покажите, что удовлетворение его требованиям может сделать неблагоприятным представление о нем у тех людей, мнением которых он дорожит.

& Если агрессивное поведение не достигло крайней степени, то сохраняются шансы как-то воздействовать на человека. Может быть, будет эффективным проявить более сильную агрессию, чем была направлена на вас.

& Любая ситуация общения требует изобретательности, творчества. Трудные ситуации требуют этого в еще большей степени. Далеко не всегда напирает тот, кто силен - нередко попытка нажимать говорит об отчаянии. Попробуйте найти нестандартный подход, неожиданный ход в разговоре, например: сделайте агрессору комплимент, уверенным тоном скажите какую-нибудь явную чушь...

& Давлению должна противостоять сила или спокойствие, лучше - сила и спокойствие. Лучшим свидетельством спокойствия является ирония. Давление - это стремление ограничить вашу свободу. У Виктора Гюго есть замечательные слова: *“Свобода начинается с иронии”*.

Если давление на вас оказывают в ходе продолжительного общения, не стоит забывать о правилах ведения дискуссии и предупреждения конфликта.

Давление может быть и без проявления злобы или враждебности. Например, в тех случаях, когда нами манипулируют. Наиболее трудны ситуации, когда на нас оказывает давление группа. Некоторые приемы этого вида манипуляций описаны в разделе о том, как затягивают в тоталитарные секты.

Как встретить хамство

Лучшими подарками хаму - радостными и ожидаемыми - будут ваше **смущение или ответное хамство**. Не торопитесь делать хаму подарки, пока не убедитесь, что он их достоин, поэтому вначале изучите очередной экземпляр.

Вы, наверное, и не подозревали, насколько интересным может быть *“хамоведение”*. Не отказывайте себе в удовольствии и не упускайте случая рассмотреть еще одно проявление разнообразия мира живых существ. Каждому исследователю встреча с новым доставляет удовольствие. Не надо скрывать своего любопытства, проявляйте его открыто.

Часто хамят человеку, заслуживающему внимания и уважения. Какому-нибудь ничтожеству по крупному хамить не будут. Отметьте, как вас высоко оценивают!

Прежде всего, постарайтесь определить, следствием чего является хамство, с которым вы столкнулись. Часто встречаются следующие **разновидности хамства**.

* Хамство из-за раздражительности и неумения управлять своими эмоциями, выражать их приемлемым для окружающих способом. Оно связано с психологической невежественностью, безграмотностью хама, неумением видеть ситуацию общения со стороны.

* Хамство, вызванное чувством собственной неполноценности, неверием в свою способность избавиться от неполноценности. Чувствуя собственную ничтожность, хам не уважает себя. Не уважая себя, не может уважать и других, общаться с людьми по-человечески.

* Хамство, за которым стоит невыплеснутая агрессия. Враждебность часто обусловлена изолированностью от окружающих, ощущением угрозы, идущей из внешнего мира, неспособностью освободиться от душевной боли. Такая агрессия не является признаком силы, скорее - свидетельством отчаяния. В самом деле, разве будет довольный собой и жизнью человек кричать, оскорблять других? В этом случае хамящего и пожалеть можно. На всякий случай, в начале сделайте это только взглядом.

* Хамство как следствие примитивной душевной организации. Такой хам более всего озабочен четким функционированием двух отверстий своего пищеварительного тракта: входного и выходного. Предельно простое, прямое отношение хама к окружающему порождено ведущей ролью прямой кишки в его саморегуляции.

Не воспринимайте хамские слова как покушение на вашу личность. Вы ведь не подозреваете в покушении на вашу личность собаку, облаявшую вас, или птицу, испачкавшую вам шляпу. Это явления природы, которые протекают независимо от вас и

ваших личностных особенностей. То же и хамство, которое по воле случая направлено в этот раз на вас. Хамство - следствие многообразия прекрасного, в сущности, мира. Подумайте о том, что мир станет более тусклым, если в нем все ивы окажутся плакучими, а все собаки - овчарками. Думаю, в следующем тысячелетии последние исчезающие хамы будут находиться под защитой закона.

Не надо забывать, что хамство может приносить пользу. Хамы своим криком и шипением согревают воздух, что особенно ценно в студеные зимы.

Учитывайте, что обычно атака идет не на вашу личность в целом, а только лишь на вашу напряженность, закрепощенность. Как только хам обнаруживает, что напряженности и скованности нет или что их усилить не удастся, фонтан начинает иссякать. Этот момент очень интересен для наблюдения: при видимости унижения вас, в действительности, хамство начинает разъедать нутро несчастного хамского существа.

Спокойствие, раскрепощенность, отсутствие лишнего напряжения - ваши великие и самые надежные союзники. Это лучшее зеркало, отражающее любое направленное на вас нежелательное воздействие. Если у вас нет настроения или времени для философского и психологического исследования этого интересного явления, можно отнестись к нему и вовсе легкомысленно. Представьте хама в таком виде, в такой ситуации, в которой он очень не хотел бы оказаться и уж совсем не хотел бы, чтоб его видели. Например, представьте его, взрослого, одетым в тесные распашонки, лежащим и дрыгающим ногами. Или представьте, как хам внезапно стал в несколько раз меньше ростом, а галстук у него увеличился размером. Теперь представьте, как он, опаздывая, бежит в таком виде на работу. Если ваше представление будет живым и ярким, то вы непременно улыбнетесь, а может быть и засмеетесь. После этого ничего уже предпринимать не потребуется - улыбка здесь сильнее пулемета.

Впрочем, широко улыбаться необязательно. Можно ограничиться словами "Большое спасибо, вы очень милы". При этом разрешите себе испытывать любые чувства и говорить с любыми интонациями.

Если хамство еще не иссякло, лучше заняться развитием своего воображения, чем вслушиваться в бурление грязного потока слов. Это приятнее и полезнее. Для начала вспомните какую-нибудь историю про общение с нашими меньшими братьями. Например, что-нибудь о земноводных, или пресмыкающихся.

Контрольные вопросы

Что такое общение?

Что является главным в общении?

Перечислите приемы общения, влияющие на результат положительно?

Перечислите приемы общения, влияющие на результат отрицательно?

Дискуссия на тему "Гибкость в общении"

Участники называют ситуации, в которых, по их мнению, агрессивное или неуверенное поведение может быть более адекватным, чем уверенное поведение. Затем каждый аргументирует свою точку зрения. Примеры ситуаций могут быть взяты из жизни, истории, литературных произведений, но могут быть воображаемыми (придуманными).

Задания

1. Вспомните какие-нибудь достаточно хорошо знакомые вам пары. Какие личностные особенности способствовали хорошим отношениям между ними? Какие особенности нарушали хорошие отношения?

2. Тема общения необычайно широка. Обсудите в группе: какие затруднения в общении у вас возникают чаще всего. Составьте последовательность ролевых игр для отработки навыков общения, наиболее востребованных в группе. Желательно услышать каждого

участника, не забыть запросы даже одного лишь человека. Тот, кто делает запрос, называет ситуацию, которую он хотел бы прорепетировать и обращается к остальным с просьбой выступить его партнерами по игре. Используйте сюжеты ролевых игр, приведенные в приложении к учебнику.

2.3.5 Задания для контрольной работы

Задание 1 «Социальная система». Опишите основные черты социальной системы организации, в которой вы работаете или учитесь. Покажите, как социальная система влияет на вас и ваши трудовые качества?

Задание 2 «Анкета для подбора кадров». По каждой категории различия личности (наследственность, культура, семья, социальная группа, жизненный опыт) составить не менее пяти вопросов к кандидату на работу в организации. Вопросы должны быть составлены так, чтобы ответы на них наилучшим образом раскрывали личность кандидата.

Задание 3 «Ситуационное усиление поведения». Выберите один из типов ситуационного усиления (подкрепления) поведения и опишите факты и события из своей жизни, когда к вам применялся данный тип усиления.

Задание 4 «Конфликты в нашей жизни». Проанализируйте ситуации и определите тип конфликта, наличие конфликтной ситуации и инцидента. Что следует делать в подобных ситуациях для предотвращения или разрешения конфликта?

1) Начальник участка дает задание рабочему. Тот отказывается, мотивируя тем, что эта работа требует более высокого разряда. Добавляет при этом, что ему уже 5 лет не повышали разряд.

2) На аттестации заместитель начальника отдела выступил с рядом замечаний в адрес одной из аттестуемых, указав на серьезные просчеты в ее работе. Замечания были вескими и обоснованными. В ответ работница разразилась слезами и заявила, что зам. начальника сводит с ней личные счеты: ее собака якобы не дает ему спать по ночам.

3) Частное такси подвезло пассажира к нужному месту. Водитель называет цену, с которой пассажир не согласен. Счетчика нет, о цене заранее не договаривались.

Задание 5. Подготовить доклад на одну из предложенных тем:

- 1) Деловой разговор
- 2) Беседа
- 3) Обсуждение и собеседование
- 4) Спор, полемика, дискуссия, дебаты, прения, диспут
- 5) Торги
- 6) Многосторонние переговоры

2.3.6 Тематика эссе

1. Поведение человека в организации, его виды и формы.
2. Поведение человека на рабочем месте.
3. Развитие потенциала человека через эффективное управление организационным поведением.
4. Персональное развитие в организации: основные подходы в рамках различных моделей организационного поведения.
5. Проблемы работников: причины, классификации, подходы.
6. Стрессы. Их влияние на организационное поведение.
7. Причины трудовых стрессов. Стресс-менеджмент.
8. Фрустрации, как проблемы деятельности.
9. Профессиональная деформация и профессиональное выгорание. Методы профилактики проблем.
10. Мотивация: основные концепции мотивации трудового поведения, системы стимулирования, поощрение и наказание как подходы к управлению организационным поведением.

11. Ролевое и статусное поведение как результат взаимовлияния организационного поведения и организационной культуры.
12. Консультирующий менеджмент как подход к снижению стрессовых факторов и решению проблем работников. Формы консультирования. Требования к менеджеру и процессу консультирования. Вопросы для обсуждения:
13. Стрессы, связанные с работой. Влияние стрессового поведения на организацию. Стресс-менеджмент.
14. Малая группа в организации: основные характеристики и их влияние на эффективность группы.
15. Групповая динамика. Различия в организационном поведении групп разного уровня развития.
16. Взаимодействие личности и группы. Конструктивное и деструктивное развитие отношений. Проблемы моббинга.
17. Руководство и лидерство. Сходство и различие. Влияние на организационное поведение сотрудников.
18. Принципы создания команды в организации. Достоинства и недостатки команды. Цели формирования команды.
19. Конфликты в организации. Причины и профилактика конфликтов в организации.
20. Межличностные конфликты в организации.

2.3.7 Методика проведения лекции-беседы

Цель: путем постановки тщательно продуманной системы вопросов по заданной теме достижение понимания обучающимися нового материала или проверка усвоения ими уже изученного материала.

Задачи:

- изучение вопросов по заданной теме или закрепление изученного материала;
- развитие умений обучающихся структурировать и систематизировать материал, сопоставлять различные источники, обобщать материал, делать выводы;
- развитие навыков обучающихся по выработке собственной позиции по изучаемым проблемам.

Методика проведения:

- назначение секретаря лекции-беседы, его инструктаж по выполняемым функциям;
- объявление критерий оценки;
- проведение беседы по заранее подготовленным преподавателем вопросам;
- подведение итогов беседы и оценка участников беседы по материалам, подготовленным секретарем, переход к информационной лекции.

Критерии оценки: секретарь лекции-беседы – 0,5-1,5 баллов; участие в беседе – 0,5-1 баллов.

Темы или вопросы для обсуждения выбираются преподавателем из п. 2.2.1. Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой, 2.3.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение.

2.3.8 Методика проведения лекции-дискуссии

Цель: выяснение мнений обучающихся по заданной теме и их анализ.

Задачи:

- достижение определенной степени согласия участников дискуссии относительно дискутируемого тезиса;
- формирование у обучающихся общего представления не как суммы имеющихся представлений, а как более объективное суждение, подтверждаемое всеми участниками обсуждения или их большинством;
- достижение убедительного обоснования содержания, не имеющего первоначальной ясности для всех обучающихся;
- развитие способностей обучающихся к анализу информации и аргументированному,

логически выстроенному доказательству своих идей и взглядов;

- получение обучающимися разнообразной информации от собеседников, повышение их компетентности, проверка и уточнение их представления и взглядов на обсуждаемую проблему;

- применение обучающимися имеющихся знаний в процессе совместного решения профессиональных задач.

Методика проведения:

Первый этап «введение в дискуссию»:

- формулирование проблемы и целей дискуссии;
- назначение секретаря дискуссии, его инструктаж по выполняемым функциям;
- объявление критерий оценки;
- создание мотивации к обсуждению – определение значимости проблемы, указание на нерешенность и противоречивость вопроса и т.д.
- установление регламента дискуссии и ее основных этапов;
- совместная выработка правил дискуссии;
- выяснение однозначности понимания темы дискуссии, используемых в ней терминов, понятий.

Приемы введения в дискуссию:

- предъявление проблемной ситуации;
- демонстрация видеосюжета;
- демонстрация материалов (статей, документов);
- ролевое проигрывание проблемной ситуации;
- анализ противоречивых высказываний – столкновение противоположных точек зрения на обсуждаемую проблему;
- постановка проблемных вопросов;
- альтернативный выбор (участникам предлагается выбрать одну из нескольких точек зрения или способов решения проблемы).

Второй этап «обсуждение проблемы»:

Обмен участниками мнениями по каждому вопросу. Цель этапа – собрать максимум мнений, идей, предложений, соотнося их друг с другом.

Обязанности преподавателя:

- следить за соблюдением регламента;
- обеспечить каждому возможность высказаться, поддерживать и стимулировать работу наименее активных участников с помощью вопросов («А как вы считаете?», «Вы удовлетворены таким объяснением?», «Вы согласны с данной точкой зрения?», «Нам очень бы хотелось услышать ваше мнение» и т.д.);
- не допускать отклонений от темы дискуссии;
- предупреждать переход дискуссии в спор ради спора;
- следить за тем, чтобы дискуссия не переходила на уровень межличностного противостояния и конфликта;
- стимулировать активность участников в случае спада дискуссии.

Приемы, повышающие эффективность группового обсуждения:

- уточняющие вопросы побуждают четче оформлять и аргументировать мысли («Что вы имеете в виду, когда говорите, что...?», «Как вы докажете, что это верно?»);
- парафраз – повторение ведущим высказывания, чтобы стимулировать переосмысление и уточнение сказанного («Вы говорите, что...?», «Я так вас понял?»);
- демонстрация непонимания – побуждение учащихся повторить, уточнить суждение («Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду. Уточните, пожалуйста»);
- «Сомнение» – позволяет отсеивать слабые и непродуманные высказывания («Так ли это?», «Вы уверены в том, что говорите?»);
- «Альтернатива» – ведущий предлагает другую точку зрения, акцентирует внимание на противоположном подходе;

– «Доведение до абсурда» – ведущий соглашается с высказанным утверждением, а затем делает из него абсурдные выводы;

– «Задающее утверждение» – ведущий высказывает суждение, заведомо зная, что оно вызовет резкую реакцию и несогласие участников, стремление опровергнуть данное суждение и изложить свою точку зрения;

– «Нет-стратегия» – ведущий отрицает высказывания участников, не обосновывая свое отрицание («Этого не может быть»).

Третий этап, «подведение итогов обсуждения»:

– выработка обучающимися согласованного мнения и принятие группового решения;

– обозначение преподавателем аспектов позиционного противостояния и точек соприкосновения в ситуации, когда дискуссия не привела к полному согласованию позиций обучающихся. Настрой обучающихся на дальнейшее осмысление проблемы и поиск путей ее решения;

– совместная оценка эффективности дискуссии в решении обсуждаемой проблемы и в достижении педагогических целей, позитивного вклада каждого в общую работу;

– оценка преподавателем участников дискуссии по материалам, подготовленным секретарем.

Критерии оценки: секретарь дискуссии – 0,5-1,5 баллов; подготовка вопросов на дискуссию (не менее трех вопросов) – 0,5-1,5 баллов, ответы на вопросы в течение дискуссии (не менее трех вопросов) – 0,5-1,5 баллов.

Темы или вопросы для обсуждения выбираются преподавателем из п. 2.2.1 Примерный перечень вопросов к зачету с оценкой, 2.3.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение.

2.3.9 Методика организации работы в малых группах

Цель: проверка уровня освоения ранее изученного материала и формирование навыков работы в малых группах.

Задачи:

- активизация познавательной деятельности обучающихся;
- развитие навыков самостоятельной профессиональной деятельности: определение ведущих и промежуточных задач, выбор оптимального пути, умение предусматривать последствия своего выбора, объективно оценивать его;
- развитие умений успешного общения (умение слушать и слышать друг друга, выстраивать диалог, задавать вопросы на понимание и т.д.);
- совершенствование межличностных отношений в коллективе.

Методика проведения:

Первый этап «подготовка задания для работы в малых группах». Задания для работы в малых группах разрабатываются либо преподавателем, либо преподавателем совместно с обучающимися.

Второй этап «организационный»:

- объявление темы и цели работы в малых группах;
- объяснение задания для работы в малых группах;
- объявление критериев оценки;
- деление обучающихся на группы;
- назначение ролей в группах.

Третий этап «выполнение задания в группе»:

- высказывание обучающимися мнений по выполнению задания;
- обсуждение результатов и методики выполнения задания обучающимися и принятие плана хода выполнения задания;
- написание протокола малой группы по планированию деятельности при выполнении задания. Протокол должен содержать цель, задачи, методы, назначение ролей и норму времени выполнения задания;

- выполнение задания;
- подготовка отчета по проведенной работе. Отчет должен содержать описание цели, задач, методики выполнения задания, результаты, доказательства и выводы по выполненному заданию, ответственных по ролям и описание выполненных ими функций.

Четвёртый этап «подведение итогов работы в малых группах»:

- выступление докладчика с отчетом по работе в малых группах. При докладе отчета следует использовать мультимедийные презентации;
- оценка преподавателем обучающихся.

Критерии оценки: подготовка материалов для занятия – 0,5-1 балл; доклад о результатах работы в малых группах – 1-2 балла; активная работа в малых группах – 0,5-5 баллов.

Задания для работы в малых группах выбираются преподавателем из п. 2.3.4 Практические задания.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине

В целях оперативного контроля уровня усвоения материала учебной дисциплины и стимулирования активной учебной деятельности студентов (очной формы обучения) используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости.

Балльно-рейтинговая система по дисциплине за семестр:

Виды контроля	Максимальная сумма баллов на выполнение одного вида задания	Всего возможных за семестр работ	Итого максимальная сумма баллов
Присутствие на лекционных и семинарских (практических) занятиях	0,14	35	5
Конспектирование лекций	0,28	18	5
Работа на семинарских (практических) занятиях	1,0	17	17
Кр	10,0	1	10
СРС,			23
в т.ч.: самостоятельное выполнение практических заданий	3,7	3	11
контроль СРС (контрольные опросы, тестирование, собеседование и др. виды контроля)	1,0	12	12
Итого за семестр	-	-	60
Зачет с оценкой	40,0	1	40
Итого по	-	-	100

Виды контроля	Максимальная сумма баллов на выполнение одного вида задания	Всего возможных за семестр работ	Итого максимальная сумма баллов
дисциплине			

Для получения допуска к зачету по дисциплине студент должен набрать в семестре не менее 30 баллов.

Балльно-рейтинговая система по дисциплине предусматривает поощрение студентов за работу в семестре проставлением «премиальных» баллов.

Нормы выставления дополнительных баллов:

Виды работ	Максимальная сумма баллов
Участие в олимпиадах, конкурсах, конференциях в рамках предмета дисциплины	10
Призовое место за участие в олимпиадах, конкурсах, конференциях в рамках предмета дисциплины	20
Итого	30

При подготовке к зачету с оценкой студент внимательно просматривает примерный перечень вопросов к зачету с оценкой.

Основой для сдачи зачета с оценкой студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информации, полученной в результате самостоятельной работы, и получение практических навыков при выполнении практических заданий в течение семестра.

На зачете с оценкой студент получает задание, включающее теоретические вопросы и практическую ситуацию. Для ответа на задание предоставляется 60 мин. Максимальное количество баллов, которое можно получить за ответ на выполненное задание, составляет 40 баллов.