**ФГБОУ ВО НОВОСИБИРСКИЙ ГАУ**

**Кафедра государственного и муниципального администрирования**

Рег. № УП 03-68
«05» 10 2022 г.

**УТВЕРЖДЕН**
на заседании кафедры
Протокол от «12» 09 2022 г.№ 2
Заведующая кафедрой
_____ И.Э. Толстова
(подпись)

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.В.ДВ.09.02 Психологический практикум

38.03.03 Управление персоналом
Код и наименование направления подготовки

профиль: **Управление персоналом**
основной вид деятельности: **организационно-управленческая и экономическая**
дополнительный вид деятельности:
(профиль и виды деятельности)

Новосибирск 2022

# Паспорт
# фонда оценочных средств

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|---|---|---|---|
| 1 | Тема 1. Сферы применения психологического практикума в управлении персоналом | ОПК-7, ПК-6 | Реферат |
| 2 | Тема 2. Внутренние ресурсы человека в его взаимодействие с внешним миром | ОПК-7, ПК-6 | Кейс-задача<br>Тестовые задания для текущего контроля |
| 3 | Тема 3. Основы психологической диагностики и ее практическое применение в сельскохозяйственной сфере | ОПК-7, ПК-6 | Кейс-задача<br>Темы эссе(докладов) |
| 4 | Тема 4. Поведение человека как проявление личного отношения человека | ОПК-7, ПК-6 | Кейс-задача<br>Перечень дискуссионных тем для круглого стола (полемика) |
| 5 | Тема 5. Построение эффективной коммуникации | ОПК-7, ПК-6 | Кейс-задача<br>Деловая (ролевая) игра «Прием на работу» (Фаза 1) |
| 6 | Тема 6. Правила делового общения с клиентом | ОПК-7, ПК-6 | Деловая (ролевая) игра «Прием на работу» (Фаза 2,3) |
| 7 | Тема 7. Учет внешнего облика человека в работе с клиентом | ОПК-7, ПК-6 | Перечень тем устных сообщений для семинара<br>Психологическое упражнение «Составление словесного портрета» |
| 8 | Тема 8. Основы группового взаимодействия, способы воздействия на него | ОПК-7, ПК-6 | Реферат |
| 9 | Тема 9. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения | ОПК-7, ПК-6 | Кейс-задача<br>Темы эссе (рефератов, докладов, сообщений) |
| 10 | Тема 10. Самосовершенствование как условие профессионального роста | ОПК-7, ПК-6 | Комплект заданий для контрольной работы<br>Тестовые задания для итогового контроля |

**ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ**
**Кафедра государственного и муниципального администрирования**
(наименование кафедры)

## Темы рефератов

1. Виды образных явлений.
2. Внешняя валидность эмпирического исследования. Угрозы валидности исследования.
3. Внимание как феномен.
4. Воображение как преобразование реальности и его связь с другими психическими процессами.
5. Гештальтпсихология восприятия: феномены фигуры и фона.
6. Диагностика способностей к творческому воображению и изучение его психологических механизмов.
7. Изучение мышления.
8. Иллюзии восприятия.
9. Исследования опосредованного запоминания.
10. Методики изучения самооценки, образа я.
11. Методики идеографического описания личности (синтетические характеристики).
12. Методики изучения внимания.
13. Методики изучения эмоций.
14. Методики изучения индивида. Методики изучения темперамента.
15. Методики изучения межличностных связей личности.
16. Методики изучения отдельных свойств личности (тревожности, агрессивности, эмпатии).
17. Методики изучения потребностей, мотивов, ценностей.
18. Методики изучения психических состояний.
19. Методики изучения психомоторики.
20. Методики изучения речи.
21. Методики изучения структуры личности. Типологический подход.
22. Методики изучения структуры личности. Факторный подход.
23. Методики комплексного изучения индивидуальности.
24. Методы исследования эмоциональной сферы личности.
25. Методы экспериментального изучения внимания.
26. Нейролингвистическое программирование – достоинства и недостатки.
27. Общение с клиентом: общие правила для эффективного взаимодействия.
28. Овладение эмоциональной сферой и способность к саморегуляции поведения. Эмоции и личность.
29. Определение эмоций и основные аспекты их изучения: явление, состояние, процесс.

30. Основные методы психологического исследования.

31. Переговоры как способ деловой коммуникации. Правила построения эффективных переговоров.

32. Познавательные процессы в реальной деятельности.

33. Способы разрешения конфликтов.

34. Стресс. Тревожность: ситуативный и индивидуально-личностный аспекты.

35. Теории эмоций в зарубежной и отечественной психологии и физиологии.

36. Типология конфликтов и конфликтных ситуаций.

37. Феномены ощущения и восприятия.

38. Формирования положительного визуального облика человека.

39. Чувства и развитие личности.

40. Эмоциональные состояния. Аффекты, и их психологические характеристики.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Работа может быть зачтена и в том случае, когда основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы;

- оценка «не зачтено» – тема реферата не раскрыта, задания не выполнены, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

## Кейс-задача

**Тема 1. Внутренние ресурсы человека в его взаимодействие с внешним миром.**

*1. Напишите перечень личностных свойств и распределите их по группам в соответствии с психологической структурой личности: познавательная сфера, потребностно-мотивационная сфера, эмоциональная сфера, волевая сфера, способности, характер, самосознание.*

*2. Определите, на актуализацию каких потребностей и мотивов ориентированы следующие воздействия:*

- Если Вы хотите хорошо провести вечер, посетите наше кафе.

- Если ты сейчас уйдешь, то больше никогда не увидишь меня.
- Если Вы не прекратите разговаривать со мной в таком тоне, я вынужден буду просить Вас покинуть мой кабинет!
- Расскажи Деду Морозу стихотворение про елочку, тогда он даст тебе подарок.
- Чтобы ваши питомцы росли здоровыми и полными сил, добавляйте им в корм специальные витамины.
- Если хочешь сегодня выглядеть «на все сто», пойдем к моему знакомому парикмахеру.
- Прибавь, пожалуйста, звук, а то мы не услышим новости.
- Примерьте, пожалуйста, это платье! Оно так соответствует Вашему имиджу!
- Не забудь погулять с собакой, иначе она будет выть всю ночь.
- Немедленно ложись спать, иначе утром проспишь!

*3. Определите, какие свойства и закономерности ощущений проявляются в следующих ситуациях:*

а) Длительно воздействующий неприятный запах перестает ощущаться.

б) После погружения руки в холодную воду предмет, нагретый до комнатной температуры, кажется теплым, хотя он холоднее температуры кожи.

в)Слепоглухая О. Скороходова вспоминала, что когда она жила в интернате, то по запаху легко определяла обладателя каждого полотенца.

г) После громкой музыки на дискотеке молодому человеку все остальные звуки кажутся тихими.

д) Автослесарь по звуку работающего мотора автомобиля определяет характер поломки.

е) Температура помещений, стены которых окрашены в синие тона, воспринимается на три-пять градусов ниже, чем она есть на самом деле.

ж) «Какой у вас желтый и рассыпчатый голос», — сказал однажды известный мнемонист Ш. беседовавшему с ним Л.С. Выготскому.

з) Психофизиолог Г. Фехнер воспринимал звук «е» как желтый, «а» как белый, «у» как черный; звук трубы он ощущал, как красный цвет, звук флейты — синий.

и) Установлено, что обтирание лица водой комнатной температуры повышает остроту зрения.

*4.* Определите, какие свойства восприятия (целостность, константность, категориальность, апперцепция, предметность, структурность) проявляются в следующих ситуациях:

а) Ночью на звездном небе люди видят не отдельные звезды, а созвездия.

б) Незнакомая женщина, находящаяся среди мужчин, внешне не резко отличных друг от друга, будет воспринята ярче, чем, когда она находится в группе женщин.

в) Слепому с детства человеку, которому в результате операции было возвращено зрение, казалось, что видимые из окна предметы являются маленькими, а не удаленными.

г) Когда человеку показывают рисунок с неопределенными фигурами, которым дается название, он видит в них сходство с данными объектами.

д) Музыкант, слушая концерт в исполнении оркестра, не выделяет звучание отдельных инструментов.

е) В сумерках мы видим цвета нашей одежды такими же, как и при дневном освещении.

ж) з) Темный предмет кажется меньше светлого, если оба имеют одинаковую величину.

и) Когда мы хотим разглядеть человека, мы осматриваем его с головы до ног.

к) Заяц достаточно успешно отличает волков от других животных независимо от их роста или масти. Какое свойство может быть присуще восприятию зайца?

л) Шагая по аллее, студент взглянул на часы. Через минуту к нему подбежал ребенок и спросил, который час. Студенту опять пришлось взглянуть на часы.

м) Учитель выделяет красным цветом ошибки в письменных работах школьников.

н) Пятилетняя девочка понимает тексты, напечатанные на компьютере. Однако она не может понять записку, написанную от руки.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача решена и развёрнуто представлен анализ и выводы;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача не решена или решена неверно.

## Тестовые задания тля текущего контроля

### Тема 1. Внутренние ресурсы человека в его взаимодействие с внешним миром

**1.** *Укажите правильные ответы.* Бессознательное (по З. Фрейду) – это:

1) Инстинкты.
2) Вытесненные переживания.
3) Архетипы.
4) Неактуализированный прошлый опыт.

**2.***Дополните.* Первую лабораторию экспериментальной психологии открыл _____ в _____году

**3.***Укажите правильные ответы.* Процессы памяти:

1) Запоминание.
2) Сохранение.
3) Переработка.
4) Воспроизведение.
5) Забывание.

**4.***Укажите правильные ответы.* Валидность теста определяется:

1) Характеристикой точности измерения исследуемого свойства.

2) Качеством отражения тестом того что он должен оценивать.

3) Адекватностью отдельных составляющих его пробы используемой проблеме.

4) Корреляцией его результатов с другими критериями измеряемого свойства.

**5.***Укажите правильные ответы.*Метод сбора фактов в специально созданных условиях, обеспечивающих активное проявление изучаемых психических явлений, - это:

а) Наблюдение б) Эксперимент

в) Измерение г) Тест

**6.***Укажите правильные ответы.* Группа лиц или отдельный человек являющийся испытуемым в исследовании - это:

А) Объект исследования. Б) Предмет исследования.

В) Субъект исследования. Г) Цель исследования.

**7.***Укажите правильные ответы.*К невербальным средствам общения не относится:

А) Устная и письменная речь. Б) Визуальные средства.

В) Аудиальные средства. Г) Тактильные средства.

**8.***Укажите правильные ответы.*Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление к полному удовлетворению интересов обеих сторон - это:

А) Приспособление. Б) Конкуренция.

В) Компромисс. Г) Сотрудничество.

**9.***Укажите правильные ответы.* Усредненная оценка по данному тесту большой группы нормальных, здоровых людей определенного возраста и культуры, с ней сравнивают показатели отдельных людей, полученные путем их обследования по данному тесту:

А) Норма теста. Б) Валидность теста.

В) Внешняя валидность теста. Г) Внутренняя валидность теста.

**10.***Укажите правильные ответы.*Впервые экспериментальная психологическая лаборатория была открыта:

А) У. Джемсом. Б) Г. Эббингаузом.

В) В. Вундтом. Г) Х. Вольфом.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он ответил на все вопросы теста правильно. Допускается одна ошибка в тестовом задании, в котором предусмотрено 2-3 правильных ответа.
- оценка «хорошо» - если допущено 2-3 ошибки.
- оценка «удовлетворительно» - если студент выполнил 5-6 тестовых заданий без ошибки;
- оценка «неудовлетворительно» - 4 и менее правильных ответов

## Кейс-задача

**Тема 2. Основы психологической диагностики и ее практическое применение в сельскохозяйственной сфере.**

*1. Определите, какие отрасли психологии решают следующие задачи:*

а) Определить факторы, влияющие на протекание кризиса подросткового возраста.

б) Выявить причины снижения производительности труда на предприятии.

в) Разработать способы привлечения внимания учащихся на уроке.

г) Выявить лидера в коллективе и привлечь его к организации групповой работы.

д) Определить темперамент человека по особенностям поведения.

е) Изучить влияние суточных биоритмов человека на производительность его труда.

ж) Установить объем кратковременной памяти у людей пожилого возраста.

з) Разработать способы установления деловых взаимоотношений в формирующемся коллективе.

и) Определить факторы, влияющие на психологические особенности безнадзорного подростка.

к) Оказать помощь подросткам при выборе профессии.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача решена и развёрнуто представлен анализ и выводы;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача не решена или решена неверно.

## Темы эссе
## (рефератов, докладов, сообщений)

**Тема 2. Основы психологической диагностики и ее практическое применение в сельскохозяйственной сфере**

1 Практические сферы применения качественных психологических исследований.

2. Методы и методические приемы, используемые в качественных исследованиях.

3. Преимущества и недостатки качественных и количественных исследовательских методов.

4. Тесты как универсальный метод исследования индивидуальных различий.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если им раскрыта тема Эссе и в тексте представлено собственное мнение;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если им раскрыта тема Эссе но в тексте недостаточно представлено собственное мнение;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им не полно раскрыта тема Эссе и в тексте собственное мнение раскрыто не полно;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им не раскрыта тема Эссе и в тексте не представлено собственное мнение;

## Кейс-задача

**Тема 3. Поведение человека как проявление личного отношения человека.**

1. *Из приведенных примеров выберите те, которые характеризует поведение человека как индивида и как личности. Обоснуйте ответы.*

а) У девочки наблюдается медлительность в моторике, в речи, в мышлении, в возникновении чувств. Она медленно и с трудом переключается с одного вида деятельности на другой.

б) Сотрудник рассказывает коллеге, как он распределяет рабочее время.

в) Учитель внес предложения, осуществление которых значительно повысило успеваемость в школе.

г) У студента К. прекрасная дикция и приятный голос.

д) Мальчик записался в шахматный клуб.

е) Девушка отличается выразительной мимикой, резкими движениями и быстрой походкой.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача решена и развёрнуто представлен анализ и выводы;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача не решена или решена неверно.

## Перечень дискуссионных тем для круглого стола (дискуссии, полемики, диспута, дебатов)

**Тема 3. Поведение человека как проявление личного отношения человека**

1 Нормы поведения человека в обществе;

2 Поведение людей в конфликтной ситуации (стили поведения).

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если им представлены и раскрыты основные положения по вопросу, его участие в полемики аргументированно и убедительно;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если им представлены и раскрыты основные положения по вопросу, но некоторые аргументы недостаточно убедительны;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им раскрыты основные положения по одному из вопросов, но представленные им аргументы недостаточно убедительны;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им не представлены и не раскрыты основные положения по вопросам.

## Кейс-задача

**Тема 4. Построение эффективной коммуникации.**

*1. Определите, актуализация каких эмоций происходит в следующих ситуациях.*

а) Учитель видит, что ученик списывает контрольную работу у соседа, и делает ему замечание.

б) Опытная массажистка делает пациенту массаж спины.

в) Придя домой с работы, мама видит сидящего на пороге щенка.

г) Девушка получила от любимого письмо из армии

д) Крупная рыба порвала у рыбака леску на удочке.

е) Девушка поздно вечером одна идет по темной улице.

ж) Заходя в автобус, юноша случайно наступил женщине на полу пальто, и та накричала на него.

з) В жаркий летний полдень на даче мужчина обливается прохладной водой.

и) Студент-первокурсник сдал зимнюю сессию на «пятерки».

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача решена и развёрнуто представлен анализ и выводы;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача не решена или решена неверно.

## Деловая (ролевая) игра

### «Прием на работу» (Фаза 1)

**По теме 4. Построение эффективной коммуникации.**

**1 Тема (проблема)**Ознакомить слушателей с элементами процесса отбора персонала.

Показать необходимость четкого и точного описания рабочего места для адекватного определения требуемых характеристик сотрудника.

Научить определять требуемые характеристики кандидата, учитывая описание рабочего места.

Научить проводить отборочное собеседование.

Дать представление о необходимых этапах процесса приема на работу.

**2 Концепция игры**Игра представляет собой моделирование ситуаций, возникающих при приеме на работу. Для этого используется ситуация, в которой оказалось одно из мебельных предприятий Республики Бурятия. Участники игры исполняют роли сотрудников предприятия, принимающих на работу, и претендентов на вакантные должности.

**3 Роли:группа А.** На время игры вы становитесь сотрудниками предприятия ЗАО «Спецмебель». Вы получите материалы, характеризующие деятельность предприятия в настоящий момент. Предприятию необходимо отобрать 2 человек: директора по маркетингу и менеджера по продажам. Разделитесь на 2 группы, одна из которых будет отвечать за прием директора по маркетингу, а другая — за прием менеджера по продажам.

**Группа Б.** На время игры вы становитесь претендентами на вакантные должности на предприятии. Вы получите описание биографий условных претендентов и другие материалы, необходимые для исполнения роли. Игра предусматривает творческий подход. Разделитесь на 2 группы, каждая из которых будет претендовать на 1 вакантное место: директора по маркетингу или директора по производству.

**4 Ожидаемый (е) результат (ы) Фаза 1**

**Группа А** Ваша задача:

1) ознакомиться с материалами о положении дел в фирме;

2) составить описание рабочего места (требования к должности);

3) определить критерии отбора (учитывая требования к должности, положение на предприятии, положение на рынке труда, политику развития предприятия и другие факторы);

4) ознакомиться с резюме претендентов на вакантные должности и отобрать двоих для интервью;

5) продумать план интервью: что вы хотите узнать о претенденте, какие вопросы позволят вам это сделать.

**Группа Б.** Ваша задача:

1) внимательно ознакомиться с материалами;

2) основываясь на прочитанном, написать резюме и сопроводительное письмо. На это вам дается 30 минут. После чего все резюме вы передаете руководству предприятия ЗАО «Спецмебель» для проведения анализа, и на его основе будут отобраны претенденты, которых пригласят на собеседование;

3) ознакомиться с описанием рабочих мест;

4) составить перечень вопросов, которые могут быть вам заданы во время интервью, и ваши ответы на них;

5) подготовиться к собеседованию.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задача, поставленная в деловой игре перед группами, решена (при условии активного участия каждого оцениваемого студента; демонстрации знаний в рамках рассматриваемой темы);

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если задача, поставленная в деловой игре перед группами, не решена или студент в процессе группового обсуждения не принимал активного участия; продемонстрировал отсутствие знаний в рамках рассматриваемой темы).

## Деловая (ролевая) игра «Прием на работу» (Фаза 2,3)

**По теме 5. Правила делового общения с клиентом.**

**1 Тема (проблема)** Ознакомить слушателей с элементами процесса отбора персонала.

Показать необходимость четкого и точного описания рабочего места для адекватного определения требуемых характеристик сотрудника.

Научить определять требуемые характеристики кандидата, учитывая описание рабочего места.

Научить проводить отборочное собеседование.

Дать представление о необходимых этапах процесса приема на работу.

**2 Концепция игры** Игра представляет собой моделирование ситуаций, возникающих при приеме на работу. Для этого используется ситуация, в которой оказалось одно из мебельных предприятий Республики Бурятия. Участники игры исполняют роли сотрудников предприятия, принимающих на работу, и претендентов на вакантные должности.

**3 Роли: Фаза 2. Проведение интервью.**

Продолжительность: 40 минут

Группа А проводит интервью по следующей схеме:

1) собеседование с первым кандидатом на должность директора по маркетингу;

2) собеседование с первым кандидатом на должность директора по производству;

3) собеседование со вторым кандидатом на должность директора по маркетингу;

4) собеседование со вторым кандидатом на должность директора по производству;

Проводит интервью соответствующая подгруппа группы А. В состав каждой подгруппы, проводящей интервью, входят директор фирмы, директор салона - магазина, учредители фирмы.

Участники группы Б, не приглашенные для собеседования, получают задание отслеживать поведение участников интервью. При этом

отслеживаются вербальные и невербальные компоненты поведения, характер задаваемых вопросов и ответов на них.

**Фаза 3.** Анализ и обсуждение результатов игры

Продолжительность: 1 час 05 минут

1. Участники игры, проводившие интервью, объявляют, кого они выбрали на вакантное место, и объясняют причины.

2. Участники игры, наблюдавшие за проведением интервью, представляют результаты наблюдений и выводы по ним.

3. Преподаватель уточняет выводы участников игры и дает необходимые комментарии и пояснения.

**4 Ожидаемый (е) результат**(ы)

1. Качественная подготовка к собеседованию;
2. Проведение интервью с учётом основных характеристик метода

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задача, поставленная в деловой игре перед группами, решена (при условии активного участия каждого оцениваемого студента; демонстрации знаний в рамках рассматриваемой темы);

- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если задача, поставленная в деловой игре перед группами, не решена или студент в процессе группового обсуждения не принимал активного участия; продемонстрировал отсутствие знаний в рамках рассматриваемой темы).

**Перечень тем устных сообщений для семинара**

**Тема 6. Учет внешнего облика человека в работе с клиентом.**

1. Изучение личности с помощью метода «Словесный портрет»;
2. Проблемы правильного распознавания особенностей человека;
3. Два подхода измерения и распознавания индивидуально-психологических особенностей человека.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто и аргументированно отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения;
- оценка «хорошо» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада четко выражена, грамотно оформлен раздаточный материал. Студент демонстрирует свободное владение материалом, развернуто отвечает на дополнительные вопросы по теме сообщения, но не всегда точно и аргументированно;
- оценка «удовлетворительно» - сообщение выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко,

недостаточно наглядно оформлен раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом, на дополнительные вопросы по теме сообщения отвечает недостаточно полно, демонстрируя фрагментарные, поверхностные знания содержания рассматриваемой темы;

- оценка «неудовлетворительно» - сообщение не выдержано студентом в рамках установленного регламента, структура доклада выражена нечетко, отсутствует раздаточный материал. Студент недостаточно свободно владеет материалом. При ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения демонстрирует незнание, либо отрывочное представление о данных вопросах материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

**Психологическое упражнение**

**Тема 6. Учет внешнего облика человека в работе с клиентом.**

**Задача:** Определить человека (из группы) по описанным признакам.

**Участники:** 3 человека, 3 подгруппы.

**Условия:** На выполнение (описание) задания отводиться 15 мин., и 5 мин. на определение личности.

**Схема описания внешних признаков человека по методу "Словесного портрета":**

**Половозрастная и национальная принадлежность**

Пол

Возраст

Национальность (тип лица)

Внешне похож на цыгана, на русского, на прибалта, на кавказца, на ср. азиата, на китайца и т.д.

**Анатомические признаки:**

1. **Фигура в целом**

а) Рост - низкий (до 160 см);- средний (161-175 см);- высокий (176-190 см);- очень высокий (более 190 см) (Данные для женщин снижаются на 5 см)

б) Телосложение: худощавое; среднее; полное; тучное; коренастое; сутулое;атлетическое

в) Особенности

**2.Лицо**

а) Форма: овальное; круглое; прямоугольное; треугольное; ромбовидное.

б) Цвет: бледное; смуглое; красное; желтое

в) Тип: европейское; еврейское; монгольское; кавказское; киргизское и т.д.

г) Особенности: худое; морщинистое; румяное; ямочки; выступающие скулы; прыщавое;обрюзгшее; рябое; конопатое

**3.Лоб**

а) высота (в профиль) высокий; средний; низкий

б) положение (в профиль): скошенный; вертикальный; наклоненный вперед

в) ширина: узкий; средний; широкий

г) особенности: лобные бугры; выступание надбровных дуг

**4. Брови**

а) форма: прямые; дугообразные; извилистые

б) по ширине: узкие; средние; широкие

в) высота (относительно глаз): высокие; средние; низкие

г) цвет: темные; светлые; рыжие; седые

д) особенности: отсутствие; очень длинные; очень широкие; сросшиеся; густые ит.д.

**5.Глаза**

а) по размеру: большие; средние; малые

б) цвет: светлые; голубые; серые; зеленые; желтые; черные; карие

в) особенности: очки; косоглазие; навыкате; глубоко сидящие; разноцветные и т.д.

**6.Нос**

а) по высоте (в профиль): большой; средний; малый

б) контуры спинки носа: прямая; выпуклая; вогнутая

в) основание: приподнятое;горизонтальное; опущенное

г) особенности: приплюснут;вздернут (курносость); свернут; раздвоенностькончика; острый и т.д.

**7. Рот**

а) величина: большой;средний; малый

б) особенности: кривой и т.д.

**8. Губы**

а) толщина: толстые; средние; тонкие

б) особенности: выступающие; "заячья губа"; отвислость нижней губы и т.д.

9. Зубы

а) величина: крупные; средние; малые

б) особенности: редкие; кривые; щербатые; желтые; неровные, наличие коронок ит.д.

**10.Подбородок**

а) размер: большой; средний; малый

б) положение: выступающий; вертикальный; скошенный

в) особенности: раздвоенность; ямка и т.д.

**11.Уши**

а) величина: большие; средние; малые

б) форма: треугольные; квадратные; круглые; овальные

в) оттопыренность: верхняя; нижняя; общая

г) особенности: сросшиеся мочки; наличие прокола в мочке

**12.Волосы**

а) форма: прямые; волнистые; вьющиеся

б) размер (по длине): короткие; средней длины; длинные (у мужчин свыше 10 см, у женщин- свыше 30 см)

в) цвет: светлые; белокурые; светлорусые; седые; рыжие; темнорусые;темные; черные и т.д.

г) особенности: с проседью; крашеные; разноцветные; бакенбарды; подстриженнаголо; коса; облысение лобное, темечное, макушечное, полное, височное, залысина

**13. Усы (цвет, форма)**

**14. Борода (цвет, форма)**

**Функциональные признаки:**

1. Походка:ходит в развалку; с палкой; хромает; косолапит; шаркает ногами ит. д.
2. Поведение: скромен; распущен; молчалив; агрессивен; жесток; вспыльчив; легковходит в доверие; смел; осторожен; труслив и т.д.
3. Мимика: обильна; щурится; кривой рот; дергается щека; дергается глаз;дергается голова и т.д.
4. Речь: невнятная; картавая; шепелявит; заикается; употребляетхарактерные слова; глухонемой; тембр голоса; голос звонкий; глухой; сиплый; гнусавый
5. Жестикуляция (движения рук для усиления выразительности речи)
6. Производит впечатление: спортсмена; интеллигента; ответственного работника; уголовногоэлемента; алкоголика; больного; бродяги; проститутки; студента и т.п.
7. Привычки: держать руки по швам, в карманах, за спиной, за бортом одежды;класть ногу на ногу; грызть ногти; сплевывать и т.д.
8. Особые приметы: ампутации (конечности, частей тела); шрамы, рубцы, ожоги;родинки, бородавки, родимые пятна; татуировка(указывается примета и место расположения).

**Одежда, обувь и другие предметы**

Указывается название одежды, обуви, ее размер и фасон, название ицвет пошивочного материала, наличие заплат, штопок и т.д. Аналогично характеризуются украшения и другие предметы (очки, часы, кольца и т.д.).

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он определил человека по представленным группой описанным признакам;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он определил человека по представленным группой описанным признакам, потратил на это больше времени чем прописано в условиях;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он не с первого раза определил человека по представленным группой описанным признакам;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если не определил человека по представленным группой описанным признакам.

## Кейс-задача

## Тема 7. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения

**Случай из практики:**

Компания N предоставляет клиентам услуги, имея разветвленную филиальную структуру. Головной офис находится в Киеве. Бренд компании известен и успешно продвигается, несмотря на большое количество конкурентов на местных рынках. Отношение клиентов к компании во многом зависит от агентов. За каждым агентом закреплена своя территория, его задача — найти новых клиентов, заключить с ними соглашения и в последующем — регулярно обслуживать. Система материального стимулирования агентов построена таким образом, чтобы заинтересовать их в поиске новых клиентов. Поскольку клиентами (в силу специфики услуги) могут выступать только организации (юридические лица), то с течением времени каждый агент сталкивается с проблемой привлечения новых клиентов на своей территории. Соответственно, с уменьшением числа новых клиентов рост его доходов замедляется.

Проанализировав противоречивую ситуацию, в которую попадает агент, мы видим, что у него есть мотив больше зарабатывать и понимание того, как он может увеличить свои доходы. Он должен искать клиентов только на отведенной территории, в то время как система стимулирования мотивирует его к расширению клиентской базы. В данном случае это возможно в основном за счет расширения деятельности. В результате у человека формируется **внутренний** конфликт.

Стратегию действий агент выбирает в соответствии с индивидуально-типологическими особенностями своей личности.

**Варианты поведения:**

- накопить обиду и найти другое место работы;
- подать руководству предложения по изменению правил работы;
- требовать перевода на другой, более выгодный участок (доказывая, что он лучший специалист, или добиваясь этого хитростью) и т. д.

В описываемом случае агент выбрал иной способ: начал действовать за пределами своей территории. Имея льготы на проезд в электричках (как военный пенсионер), он выехал в ближайший город и за день нашел для компании трех новых клиентов. Предъявив менеджеру контракты, он с удивлением узнал, что этот город закреплен за другим филиалом, и там есть свой агент.

Сложилась потенциально конфликтная ситуация между двумя агентами (и филиалами компании). Агент, на территории которого несанкционированнодействовал наш отставник, мог обидеться не только из-за того, что лишился премиальных за новых клиентов, но и (в гораздо большей степени) из-за того, что в глазах своих руководителей оказался некомпетентным специалистом. Кроме того, появилась вероятность эскалации конфликта, перехода его с уровня **межличностного** на **межгрупповой**. Если бы менеджер агента-отставника заключил договор,

оформил соглашения (а, соответственно, и премию) как те, что заключил сотрудник его филиала, то менеджер соседнего филиала мог бы опротестовать это решение в головном офисе. Возникло бы противостояние между двумя филиалами, в которое неизбежно втянулись бы руководители филиалов и корпоративные службы.

**Реальные события развивались в такой последовательности.**

Менеджер нашего героя, прекрасно понимая опасность (и для себя в том числе) развития событий по пути эскалации конфликта, сконцентрировал свои усилия на том, чтобы инцидент не развивался дальше. Он проинформировал о случившемся своего руководителя в центральном офисе, чем продемонстрировал лояльность к компании и снял с себя ответственность за принятие решения. Менеджер центрального офиса, отвечающий за работу департамента, в силу ряда причин (загруженности, недостатка времени для анализа и разбора ситуации) принял следующее решение: премию за новых клиентов начислить тому из агентов, за которым закреплен участок, а пенсионеру-отставнику разъяснить допустимые рамки проявления инициативы.

Несмотря не попытку менеджера филиала деликатно объяснить «своему» агенту причины, по которым принято такое решение, отставной офицер обиделся на несправедливость. Он не рассматривал ситуацию с позиций других людей, задействованных в ней, не имел представления о том, какие обстоятельства и мотивы побуждают их принимать то или иное решение. Его понимание ситуации было простым и ясным: я добросовестно старался выполнять свою работу, нашел трех новых клиентов для компании, но за сделанную мной работу вознаграждение получил другой сотрудник. Для агента такое решение — проявление несправедливости и свидетельство некомпетентности руководителя. К этому добавилась обида на компанию, в которой он самоотверженно работал в течение пяти лет.

Производственный конфликт перерос в трудовой — между работником и компанией. Обиженный агент подал в центральный офис жалобу на свой департамент. Руководитель компании отчитал руководителя департамента за то, что тот не может контролировать ситуацию в филиалах. Руководитель департамента принял решение избавиться от «конфликтного» агента и уволил его.

Не согласившись с увольнением, отставной офицер обратился в суд. Представители юридического департамента неоднократно выезжали в регион в командировки на заседания суда. Одно судебное заседание окончилось в пользу компании, второе — в пользу бывшего агента.

Только когда юристы стали собирать характеристики на бывшего сотрудника компании, о конфликте впервые стало известно службе персонала. До этого никто из менеджеров не подумал о том, что к урегулированию конфликта стоит привлечь специалистов по управлению персоналом. В центральном офисе службу персонала воспринимали в основном как подразделение, отвечающее за рекрутинг и кадровое делопроизводство (в филиалах таких специалистов вообще не было). Когда

стороны конфликта собирали документы (и силы) для очередного судебного разбирательства, руководство наконец-то согласилось направить в филиал менеджера по персоналу.

Прибыв на место и побеседовав со всеми участниками конфликта, специалист увидел возможность мирного разрешения спора, без вмешательства суда. Анализ побудительных мотивов поведения участников показал, что для бывшего агента обращение в суд — единственный доступный для него в сложившейся ситуации способ отстоять свою правоту. Он хотел получить моральную компенсацию — не только признание виновности другой стороны (не конкретного менеджера, а компании), но и публичное подтверждение своей правоты, восстановление репутации (ведь его уволили как скандалиста).

Для менеджера и директора филиала очень важно было избавиться от чувства дискомфорта. Они ценили этого работника, поэтому испытывали неловкость. Во-первых, из-за того, что не смогли и не успели сами урегулировать конфликт. А во-вторых, потому, что не решились возразить против решения руководителя департамента, так как были уверены, что это будет расценено как проявление нелояльности.

Юристов компании интересовала только суть искового заявления (требование о моральной и материальной компенсации за незаконное увольнение), поэтому свои усилия они сосредоточили на том, чтобы доказать законность увольнения. Никто из них даже не поговорил с бывшим агентом.

На общей встрече директора филиала, менеджера и бывшего агента прояснились интересы всех участников конфликта и появилась возможность сообща выработать решение. Оказалось, что бывший агент хотел, чтобы его восстановили на работе, — он рассматривал бы это как признание своей правоты. В этом случае он был готов забрать свое исковое заявление и даже не настаивать на денежной компенсации за несправедливое увольнение. Директор филиала считал, что премию за привлечение новых клиентов правильно было бы отдать агенту, который их нашел, а процент за обслуживание этих клиентов — агенту соседнего филиала. Такой вариант решения полностью устроил бы все стороны.

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача решена и развёрнуто представлен анализ и выводы;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если кейс-задача не решена или решена неверно.

**Темы эссе**

**(рефератов, докладов, сообщений)**

**Тема 7. Психологический конфликт и пути его благоприятного разрешения.**

1 «Я и конфликт».

2. «Объективно-субъективная природа конфликтов».

3. «Конфликт как стиль жизни».

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если им раскрыта тема Эссе и в тексте представлено собственное мнение;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если им раскрыта тема Эссе но в тексте недостаточно представлено собственное мнение;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если им не полно раскрыта тема Эссе и в тексте собственное мнение раскрыто не полно;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если им не раскрыта тема Эссе и в тексте не представлено собственное мнение;

**Комплект заданий для контрольной работы**

**Тема 8. Самосовершенствование как условие профессионального роста.**

**Вариант 1.**

1. Перечислите методы психологической диагностики и дайте им краткую характеристику.
2. Перечислите элементы коммуникации. Назовите виды общения и его элементы.
3. Клиент, которому вы предлагаете услугу, отказывается, мотивируя отказ несоответствием цены и качества. Опишите ваши действия и обстоятельства, в которых вы действуете.

**Вариант 2.**

1. Кратко охарактеризуйте виды поведения человека.
2. Кратко охарактеризуйте виды психологических конфликтов и перечислите пути их преодоления.
3. Клиент говорит вам: «Я не верю, что вы можете разбираться в этом деле! Вы слишком молоды!». Опишите ваши дальнейшие действия и обстоятельства, в которых вы действуете.

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он подробно решил все представленные задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он точно ответил на все вопросы, но его ответы были не развёрнуты;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он не ответил на все вопросы и его ответы были не полными;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не ответил ни на один вопрос.

## Тестовые задания для итогового контроля

### Вариант-1

**1. Впервые экспериментальная психологическая лаборатория была открыта:**

а) У. Джемсом.

б) Г. Эббингаузом.

*в) В. Вундтом.*

г) Х. Вольфом.

**2. Группа лиц или отдельный человек являющийся испытуемым в исследовании - это:**

*а) Объект исследования.*

б) Предмет исследования.

в) Субъект исследования.

г) Цель исследования.

**3. Бессознательное по З. Фрейду – это:**

*а) Инстинкты.*

б) Знания, умения, навыки.

в) Архетипы.

г) Неактуализированный прошлый опыт.

**4. Объективная основа конфликта, фиксирующая возникновение реального противоречия в интересах и потребностях сторон, называется:**

а) Конфликтная личность.

б) Конфликтная сторона.

*в) Конфликтная ситуация.*

г) Конфликтные обстоятельства.

**5. Важные условия эффективной коммуникации:**

а) Эффективная обратная связь.

б) Доверительные отношения между партнёрами по общению.

в) Отсутствие коммуникативных барьеров.

*г) Все ответы верны.*

### Вариант-2

**1. Усредненная оценка по данному тесту большой группы нормальных, здоровых людей определенного возраста и культуры, с ней сравнивают показатели отдельных людей, полученные путем их обследования по данному тесту:**

*а) Норма теста.*

б) Валидность теста.

в) Внешняя валидность теста.

г) Внутренняя валидность теста.

**2. Метод сбора фактов в специально созданных условиях, обеспечивающих активное проявление изучаемых психических явлений, - это:**

а) Наблюдение.

*б) Эксперимент.*

в) Измерение.

г) Тест.

**3. В каком году была открыта первая лаборатория экспериментальной психологии?**

*а) 1879 г.*

б) 1911 г.

в) 1789 г.

г). 1890 г.

**4. Психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнёрами по общению называется:**

а) Возрастной барьер.

*б) Коммуникативный барьер.*

в) Организационный барьер.

г) Временной барьер.

**5. Выберите правильное соответствие.**

*а) Авторитарный стиль - запреты без снисхождения, с угрозой.*

б) Демократический стиль - жёсткий язык, неприветливый тон.

в) Попустительский стиль - деловые, краткие распоряжения.

г) Ситуативный – много советуется.

**Вариант-3**

**1. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление к полному удовлетворению интересов обеих сторон - это:**

а) Приспособление.

б) Конкуренция.

в) Компромисс.

*г) Сотрудничество.*

**2.Валидность теста определяется:**

а) Характеристикой точности измерения исследуемого свойства.

б) Качеством отражения тестом того что он должен оценивать.

в) Адекватностью отдельных составляющих его пробы используемой проблеме.

*г) Все ответы верны.*

**3. Какой из соответствий – правильное?**

а) Темперамент-альтруизм.

*б) Характер – аккуратность.*

в) Способность – ответственность.

г) Направленность – медлительность.

**4. Какой из этапов конфликта, нередко авторы «выводят» за пределы стадий конфликта и рассматривают отдельно?**

а) Предконфликтная стадия.

б) Кульминация.

в) Разрешение конфликта.

*г) Переговоры.*

**5. Основные условия самосовершенствования:**

а) Самоанализ.

б) Четкая программа совершенствования своей личности.

в) Внутренне стремление, воля и сила характера.

*г) Все ответы верны.*

**Вариант-4**

**1. К невербальным средствам общения не относится:**

*а) Устная и письменная речь.*

б) Визуальные средства.

в) Аудиальные средства.

г) Тактильные средства.

**2. Какой процесс не является процессом памяти:**

а) Запоминание.

б) Сохранение.

*в) Анализ.*

г) Забывание.

**3. Психический облик личности (по С.Л. Рубинштейну) не включает в себя:**

а) Способности.

б) Характер.

*в) Знания, умения, навыки.*

г) Направленность.

**4. Функции конфликта:**

а) Развитие взаимопонимания между участниками взаимодействия.

б) Снижение вероятности застоя и упадка групп.

в) Источник развития личности, группы, межличностных отношений.

*г) Все ответы верны.*

**5. Какой вид не является видом коммуникативных барьеров:**

а) Барьеры непонимания.

б) Барьеры социально-культурного различия.

*в) Барьеры личностного роста.*

г) Барьеры отношений.

**Критерии оценки:**

- студент, ответивший на 50 % заданных вопросов получает по тесту «зачет»;

- студент, ответивший на менее 50% вопросов считается не прошедшим тестовое задание и получает по тесту «незачет».

## Вопросы к зачету

1. Понятие личности в широком и узком смыслах. Структура личности.
2. Психические свойства и состояния личности.
3. Классификации методов психологического исследования. Требования к методам психологической диагностики.
4. Внутреннее и внешнее поведение.
5. Элементы коммуникации. Построение коммуникации.
6. Вербальная составляющая коммуникации.
7. Невербальная составляющая коммуникации.
8. Эмоциональная составляющая общения.
9. Коммуникативная техника выявления потребностей и возможностей человека.
10. Индивидуальность человека, ее составляющие.
11. Морфологические признаки человека как характеристика его психических свойств
12. Проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека.
13. Понятие группы и ее виды. Процесс формирования группы.
14. Обобщенные групповые элементы, особенности воздействия на них.
15. Основные модели поведения в конфликте.
16. Формирования профессионального имиджа.
17. Принципы построения исследования личности.
18. Принципы построения психологического портрета.
19. Основные методы исследования личности.
20. Правила делового общения с клиентом.

**Критерии оценки знаний студентов на зачёте:**

Отметка **«зачтено»** предполагает:

- хорошее знание основных терминов и понятий курса;
- последовательное изложение материала курса;
- умение формулировать некоторые обобщения по теме вопросов;
- достаточно полные ответы на вопросы.

Отметка **«не зачтено»** предполагает:

- неудовлетворительное знание основных терминов и понятий курса;
- отсутствие логики и последовательности в изложении материала курса;
- неумение формулировать отдельные выводы и обобщения по теме вопросов.

# ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПРАКТИКУМ»

Направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

**Формируемые компетенции:**

1. Готовностью к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействие между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других (ОПК-7).

Задание 1. Метод сбора психологической информации об изучаемом объекте путем непосредственного восприятия и прямой регистрации событий, значимых с точки зрения исследования, называется:

а) наблюдением;
б) анализом;
в) синтезом.
Ответ: а

Задание 2. Эффект восприятия знакомого человека на основе информации о нем, полученной последней, называют эффектом:

а) восприятия;
б) новизны;
в) удивления.
Ответ: б

Задание 3. Формализованная процедура сбора, анализа и интерпретации независимых суждений о степени выраженности каждого из подлежащих оценке психологических качеств — это метод:

а) экспертной оценки;
б) аналитической оценки;
в) предварительной оценки.
Ответ: а

Задание 4. Устойчивый образ какого-либо явления или человека, которым пользуются как известным "сокращением" при взаимодействии с этим явлением или человеком, называют:

а) прототипом;
б) стереотипом.
Ответ: б

Задание 5. В психологии в качестве собственных научных терминов употребляются такие термины, как (множественный выбор):

а) компетенция;
б) внимание;
в) чувства.
Ответ: б,в

Задание 6. Тип тестов, в которых материал тестовых заданий представлен в словесной форме, - это тесты:

а) вербальные;
б) невербальные.

Ответ: а

Задание 7. Тип психодиагностических методик, направленных на оценку общих способностей, - это тесты:

а) достижений;

б) групповые;

в) интеллекта.

Ответ: в

Задание 8. Среди перечисленных ниже требований, требованиями к методу наблюдения являются (множественный выбор):

а) планомерность;

б) точность;

в) своевременность.

Ответ: а,б

Задание 9. Явление, когда "плохому" человеку наблюдатель приписывает отрицательные черты, а себя оценивает по контрасту как носителя самых положительных черт, основывается на механизме контрастных:

а) убеждений;

б) представлений;

в) установки.

Ответ: а

Задание 10. Среди перечисленных ниже объектов, объектами психологического наблюдения являются:

а) группа;

б) индивид;

в) личность;

г) все ответы верны.

Ответ: г

Задание 11. В качестве составной части программы психологического исследования программа применения выборочного метода исключает решение задачи: определения объема _____совокупности.

Ответ: ....

Задание 12. В отличие от факторов, признаком, характеризующим психическое состояние человека, является:

Ответ: ....

Задание 13. В программе психологического исследования должно быть отражено:

Ответ: ....

Задание 14. Метод психологической диагностики, в котором используются стандартизированные вопросы, утверждения, картинки, схемы, кинофрагменты, задачи, имеющие определенную шкалу значений, — это:

Ответ: ....

Задание 15. В экспериментах было установлено, что часть людей обладает относительно стабильной способностью "читать" характеристики других людей по их

внешности. Этой способностью обладает около _____% людей.

Ответ: ....

Задание 16. Вид наблюдения, объектом которого являются психические состояния и действия самого наблюдающего субъекта, называется:

Ответ: ....

Задание 17. Когда испытуемый прямо формулирует численную величину отношения ощущений, вызываемых двумя стимулами, — это метод:

Ответ: ....

Задание 518. Прием опроса экспертов, который заключается в выполнении простой операции выбора присущих испытуемому качеств личности из списка и исключения тех, которые ему не свойственны, — это:

Ответ: ....

Задание 19. Решите кейс.

«Олег стоял на остановке и ждал автобуса, но автобуса давно не было. Он подумал: я один здесь стою уже минимум пол часа, может быть, остановку отсюда уже убрали? Но мимо меня не проезжал автобус за это время. Его либо просто не было, либо сняли весь маршрут. Но сюда подходила женщина минут 15 назад, она постояла и ушла. Ждала ли она автобуса? Или может быть просто постояла у лавочки, перекладывайся что-то в сумке. Теперь не вспомнить. Как можно определить, есть ли тут до сих пор остановка и маршрут автобуса, или остался только навес и лавочка?»

Олег ушел с того места, так и не дождавшись автобуса.

Каким видом мышления пользовался Олег, пытаясь выяснить, стоит ли ждать автобуса?

Ответ: ....

Задание 20. Самоанализ, осмысление, оценка предпосылок, условий и течения собственной деятельности, внутренней жизни — это:

Ответ: ....

**По ОПК-7 получены результаты:_____**

2. Знанием основ профессионального развития персонала, процессов обучения, управления карьерой и служебно-профессиональным продвижением персонала, организации работы с кадровым резервом, видов, форм и методов обучения персонала и умением принять их на практике (ПК-6).

Задание 1. Валидность теста определяется:

а) характеристикой точности измерения исследуемого свойства;

б) качеством отражения тестом того что он должен оценивать;

в) адекватностью отдельных составляющих его пробы используемой проблеме;

г) все ответы верны.

Ответ: г

Задание 2. Какой из соответствий – правильное?

а) темперамент-альтруизм;

б) характер – аккуратность;

в) способность – ответственность;
г) направленность – медлительность.
Ответ: б

Задание 3. Основные условия самосовершенствования:
а) самоанализ;
б) четкая программа совершенствования своей личности;
в) внутренне стремление, воля и сила характера;
г) все ответы верны.
Ответ: г

Задание 4. Психический облик личности (по С.Л. Рубинштейну) не включает в себя:
а) способности;
б) характер;
в) знания, умения, навыки;
г) направленность.
Ответ: в

Задание 5. Какой вид не является видом коммуникативных барьеров:
а) барьеры непонимания;
б) барьеры социально-культурного различия;
в) барьеры личностного роста;
г) барьеры отношений.
Ответ: в

Задание 6. Какой процесс не является процессом памяти:
а) запоминание;
б) сохранение;
в) анализ;
г) забывание.
Ответ: в

Задание 7. Приведите классификацию методов психологического исследования.
Ответ: ....

Задание 8. В чем состоит проблема правильного распознавания индивидуальных особенностей и психологического состояния человека?
Ответ: ....

Задание 9. Внутреннее и внешнее поведение.
Ответ: ....

Задание 10. Приведите основные элементы коммуникации.
Ответ: ....

Задание 11. Дайте понятие группы и укажите ее виды.
Ответ: ....

Задание 12. Каким образом осуществляется процесс формирования группы?
Ответ: ....

Задание 13. Группа лиц или отдельный человек являющийся испытуемым в исследовании - это:

Ответ: ....

Задание 14. Приведите нормы поведения человека в обществе.

Ответ: ....

**По ПК-6 получены результаты:_____**

**Критерии оценки результатов тестирования:**

– оценка «отлично» выставляется студенты, если он отвечает верно на 80-100% вопросов.

– оценка «хорошо», выставляется студенты, если он отвечает верно на 70-79% вопросов.

– оценка «удовлетворительно», выставляется студенты, если он отвечает верно на 60-69% вопросов.

– оценка «неудовлетворительно» выставляется студенты, если он не освоил материал темы, дает менее 60% правильных ответов.

**Итого по дисциплине количество баллов_____**

## МАТРИЦА СООТВЕТСТВИЯ КРИТЕРИЕВ ОЦЕНКИ УРОВНЮ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

| Критерии оценки | Уровень сформированности компетенций |
|---|---|
| **Оценка по пятибалльной системе** | |
| *«Отлично»* | *«Высокий уровень»* |
| *«Хорошо»* | *«Повышенный уровень»* |
| *«Удовлетворительно»* | *«Пороговый уровень»* |
| *«Неудовлетворительно»* | *«Не достаточный»* |
| **Оценка по системе «зачет – незачет»** | |
| *«Зачтено»* | *«Достаточный»* |
| *«Не зачтено»* | *«Не достаточный»* |

**Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

1. Положение «О балльно-рейтинговой системе аттестации студентов»: СМК ПНД 08-01-2022, введено приказом от 28.09.2011 №371-О (http://nsau.edu.ru/file/403: режим доступа свободный);

2. Положение «О проведении текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО Новосибирский ГАУ»: СМК ПНД 77-01-2022, введено в действие приказом от 03.08.2015 №268а-О (http://nsau.edu.ru/file/104821: режим доступа свободный).