**РАССМОТРЕНО**

На заседании МК

общепрофессионального, общего гуманитарного,

социально-экономического, естественно- научного,

математического цикла

Протокол №1 от 30.08.2023г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Еграшкина

***МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ***

***к выполнению контрольной работы***

**по СГ.6 Психология общения**

для студентов заочного отделения

специальности **38.02.07** Банковское дело

Составила преподаватель Е.И.Ерофеева

**Ульяновск**

Вариант задания студент выбирает по последней цифре, присвоенного ему шифра.

При выполнении контрольной работы следует соблюдать следующие требования:

1. Четко и правильно переписать задание контрольной работы по своему варианту (допускается ксерокопирование варианта задания). Работы, выполненные по другому варианту, возвращаются без проверки.

2. Ответы на вопросы должны быть четкими, полными и аргументированными. Выяснить что- главное, а что –второстепенно по каждому вопросу.

3. При решении задач необходимо привести формулы, затем подставлять в них числовые значения. Решение сопровождать пояснениями, указывать размерность величин.

4. Работу выполнять чернилами (пастой) четко и разборчиво.

5. В тетради необходимо оставлять поля и место в конце работы для заметок и заключения рецензента, страницы пронумеровать.

6. Подобрать литературу по теме, информацию из интернета.

7.Ответьте на вопросы контрольной по сути, не вдаваясь в излишние подробности, но и не ограничиваясь несколькими абзацами.

8.Давайте определения терминам.

Например: вопрос вашей контрольной «Конфликты и их виды». Следует дать определение «конфликт», представить полную классификацию конфликтов (по характеру, по времени и т.д.), раскрыть значение конфликтных ситуаций.

2. Оформление работы

2.1.После титульного листа, где написаны ваша специальность, название дисциплины, ФИО, располагается лист «Содержание», в котором указывается перечень вопросов с указанием номера страницы, на которой он начинается, список использованной литературы.

2.2. Каждый вопрос располагается на **новой** странице

2.3. Страницы нумеруются

2.4. Чистый лист в конце работы для рецензии.

2.5. Список использованной литературы должен включать не менее 5 источников.

2.6. Умейте «расшифровать» аббревиатуры, делать схемы (при необходимости), ***презентации в электронном варианте.***

**ЗАДАНИЯ   
для контрольной работы**

Варианты контрольной работы содержат два вопроса:  
— теоретический (задание 1);   
— проблемная ситуация (задание 2);

**Вариант №1**

**1.Теоретическое задание:** Понятия личность, человек, индивид, индивидуальность, компоненты личности.

**2. Практическое задание:** Поиск потенциальных работодателей в сети Интернет

**Вариант №2**

**1.Теоретическое задание:** Этапы формирования личности, свойства личности

**2. Практическое задание:** Каким образом осуществляется поиск потенциальных соискателей на замещение вакантных должностей в сфере общественного питания или торговли

**Вариант №3**

**1.Теоретическое задание:** Стадии развития коллектива

**2. Практическое задание:** Определить тип темперамента клиента по следующим характеристикам:

1. Достаточно быстро определяется с выбором блюда, оставляет чаевые, корректно делает замечания, мимика и движения выразительные

2. Агрессивно реагирует на ошибки официанта, резко меняется настроение, вспыльчив

3. Очень подробно вчитывается в характеристику каждого блюда в меню, долго не может определится с выбором, медлителен

4. Внешне спокоен, малоподвижен, инертен, мимика и движения его невыразительны, голос тихий

**Вариант №4**

1. **Теоретическое задание:** Невербальный и вербальный аспекты общения
2. **Практическое задание**: Дать характеристику стандартных жестов и мимики: рукопожатие, жесты агрессии, лжежесты, улыбка, взгляд

**Вариант №5**

**1.Теоретическое задание:** Конфликты, виды конфликтов. Способы регулирования конфликтных ситуаций

**2. Практическое задание:** Презентация предприятия общественного питания или торговли.

**Вариант №6**

**1.Теоретическое задание:** Психология процесса обслуживания

**2. Практическое задание:** Презентация дополнительной услуги предприятия общественного питания или торговли.

**Вариант №7**

**1.Теоретическое задание:** Коммуникативные барьеры

**2. Практическое задание:** Выполнить поиск информации в сети Интернет для профессионального и личностного развития: курсы повышения квалификации, семинары, тренинги и т.д.

**Вариант №8**

**1.Теоретическое задание**: Профессиональные типы личности.

**2. Практическое задание:** Выполнить планирование персональной деятельности менеджера ресторана на день.

**Вариант №9**

**1.Теоретическое задание:** Модель профессионально – личностного роста

**2. Практическое задание:** Разработка резюме

**Вариант №10**

**1.Теоретическое задание:** Психологические основы публичных выступлений

**2. Практическое задание:** Разрешение конфликтной ситуации между клиентом и официантом, если клиент не хочет платить

**Условия выполнения заданий**

*Задание 1.*

**Литература для обучающихся (литература актуализирована, протокол №1 от 29.08.2018г.):**

1. Волкогонова О. Д., Зуб А. Т. Управленческая психология. Профессиональное образование - М.: ИД «Форум» 2020. – 352 с.
2. Психология делового общения: Учебник для вызов/Под ред.проф. В.Н.Лавриненко. –М.:ЮНИТИ-ДАНА,2021 - 415с.
3. Большая энциклопедия психологических тестов. – М.: Эксмо, 2021. – 416 с.

**Ресурсы сети Internet**

1. Мультипортал <http://www.km.ru>
2. Интернет-Университет Информационных технологий <http://www.intuit.ru/>
3. Образовательный портал <http://claw.ru/>
4. Свободная энциклопедия <http://ru.wikipedia.org>
5. <http://msdn.microsoft.com/ru-ru/gg638594> - Каталог библиотеки учебных курсов

*Задание 2.*

**Требования охраны труда:** *инструктаж по технике безопасности.*

Обучающиеся могут воспользоваться периферийными устройствами, мультимедийным оборудованием, учебно-методической литературой, имеющейся на специальном столе, выходом в Интернет, инструкционными картами, плакатами.

**Оборудование**: компьютеры с выходом в сеть Интернет, пакет программ Microsoft Office