

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель

экспертной комиссии

_____ Л.Л. Мехришвили

«___» _____ 2024 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

дисциплины: **Жизненные стратегии и психология влияния**

направления: для направлений подготовки, реализуемым по индивидуальным образовательным траекториям (Социально-гуманитарный стандарт ТИУ)

форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Фонд оценочных средств разработан для обучающихся по направлениям подготовки, реализуемым по индивидуальным образовательным траекториям (Социально-гуманитарный стандарт ТИУ)

38.03.03 «Управление персоналом»

Фонд оценочных средств рассмотрен
на заседании кафедры гуманитарных наук и технологий

Заведующий кафедрой _____ Л.Л. Мехришвили

Фонд оценочных средств разработали:

Модули «Психология потребительского поведения», «Эмоциональный интеллект»
Иоголевич Н.И., профессор кафедры ГНТ, д.психол.н., профессор _____

Модуль «Теория конфликта»

Ткачева Н.А., профессор кафедры МиМУ, д.с.н., доцент _____

1. Формы аттестации по дисциплине/модулю

1.1. Форма промежуточной аттестации:

очная форма обучения: зачет 2 семестр; экзамен – 3 и 4 семестры

Способ проведения промежуточной аттестации: устный опрос

1.2. Формы текущей аттестации:

Таблица 1.1

№ п/п	Форма обучения		
	ОФО	ЗФО	ОЗФО
2 семестр (Модуль «Теория конфликта»)			
1	Оценка работы в подгруппах.	Оценка работы в подгруппах по поставленным вопросам к разделам	Оценка работы в подгруппах по поставленным вопросам к разделам
2	Оценка защиты реферата.	Оценка защиты и оформления рефератов к разделам	Оценка защиты и оформления рефератов к разделам
3	Оценка выполнения теста.	Оценка правильности выполнения ответов на тестовые задания	Оценка правильности выполнения ответов на тестовые задания
4	Оценка результатов собеседования.	Оценка выполнения ответов на вопросы для собеседования к разделам	Оценка выполнения ответов на вопросы для собеседования к разделам
5	Оценка решения кейс-ситуаций.	Оценка решения кейс-ситуаций: мини-кейс «Я выиграл-ты проиграл», мини-кейс «Молчание ученика», анализ кейс-ситуаций «Конфликт в Кондопоге», Сумгаитский погром», «Бархатный развод»	Оценка решения кейс-ситуаций: мини-кейс «Я выиграл-ты проиграл», мини-кейс «Молчание ученика», анализ кейс-ситуаций «Конфликт в Кондопоге», Сумгаитский погром», «Бархатный развод»
6	Оценка проведения деловой игры.	Оценка выполнения задания в ходе деловой игры «Переговорный процесс»	Оценка выполнения задания в ходе деловой игры «Переговорный процесс»
3 семестр (Модуль «Психология потребительского поведения»)			
1	Оценка выполнения упражнения «Продажа фруктов»	Оценка выполнения практического задания «Составление психологического профиля потребителя»	Оценка выполнения практического задания «Составление психологического профиля потребителя»
2	Оценка выполнения практического задания «Составление психологического профиля потребителя»	Оценка решения контрольной работы № 1	Оценка решения контрольной работы № 1
3	Оценка выполнения контрольной работы № 1	Оценка решения кейса «Выявление потребностей и мотивов»	Оценка решения кейса «Выявление потребностей и мотивов»
4	Оценка выполнения практического задания «Выявление склонности к демонстративному потреблению»	Оценка выполнения практического задания «Выявление склонности к демонстративному поведению»	Оценка выполнения практического задания «Выявление склонности к демонстративному поведению»
5	Оценка выполненного эссе на одну из предложенных тем	Оценка выполнения практического задания «Система культурных характеристик представителей	Оценка выполнения практического задания «Система культурных характеристик представителей разных

		разных стран и их влияние на поведение потребителей»	стран и их влияние на поведение потребителей»
6	Оценка решения кейса «Выявление потребностей и мотивов»	Оценка выполнения практического задания «Рефлексивный отчет»	Оценка выполнения практического задания «Рефлексивный отчет»
7	Оценка участия в ролевой игре «Продай слона» и ее рефлексии	Оценка выполнения контрольной работы на одну из тем (Приложение 10)	Оценка выполнения контрольной работы на одну из тем (Приложение 10)
8	Оценка решения контрольной работы № 2		
9	Оценка выполнения практического задания «Система культурных характеристик представителей разных стран и их влияние на поведение потребителей»		
4 семестр (Модуль «Эмоциональный интеллект»)			
1	Оценка решения практического задания «Самоанализ эмоционального интеллекта»	Оценка решения практического задания Самоанализ эмоционального интеллекта»	Оценка решения практического задания Самоанализ эмоционального интеллекта»
2	Оценка выполненного эссе	Оценка выполненного эссе	Оценка выполненного эссе
3	Оценка решения практического задания «Дневник эмоций»	Оценка решения задания» «Управление стрессом»	Оценка решения задания» «Управление стрессом»
4	Оценка выполнения творческого задания «Распознавание эмоций»	Оценка выполнения контрольной работы №1	Оценка выполнения контрольной работы №1
5	Оценка решения задания» «Управление стрессом»	Оценка выполнения контрольной работы №2	Оценка выполнения контрольной работы №2
6	Оценка решения кейса «Прощание Андрея с отцом»	Оценка выполнения практического задания «Рефлексивный отчет»	Оценка выполнения практического задания «Рефлексивный отчет»
7	Оценка выполнения контрольной работы №1	Оценка выполнения контрольной работы на одну из тем (Приложение 13)	Оценка выполнения контрольной работы на одну из тем (Приложение 13)
8	Оценка выполнения тренингового упражнения «Три ответа»		
9	Оценка выполнения контрольной работы №2		
10	Оценка участия в деловой игре и ее рефлексии		
11	Оценка презентации и защиты учебного проекта		

2. Результаты обучения по дисциплине, подлежащие проверке при проведении текущей и промежуточной аттестации

Таблица 3.1

№ п/п	Структурные элементы дисциплины		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	№ раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
2 семестр (Модуль «Теория конфликта»)					
1	1	Становление конфликтологии как науки. Причинная обусловленность конфликта. Типология и функции конфликтов. Структура и динамика конфликтов.	УК-5.1.	Оценка работы в подгруппах (Приложение 1).	Вопросы к зачету (Приложение 15)

№ п/п	Структурные элементы дисциплины		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	№ раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
				Оценка защиты реферата (Приложение 2). Оценка результатов собеседования (Приложение 3). Оценка выполнения теста (Приложение 4).	
2	2	Особенности поведения личности в конфликтах. Конфликт как тип трудных жизненных ситуаций. Внутриличностные конфликты. Межличностный конфликт как форма социального взаимодействия.	УК-9.1. УК-9.2. УК-9.3	Оценка результатов собеседования (Приложение 5). Оценка работы в подгруппах (Приложение 6). Оценка решения кейс-ситуаций (Приложение 7).	
3	3	Групповая динамика и конфликты. Организационные конфликты. Конфликты больших социальных групп в различных сферах общественной жизни.	УК-5.1. УК-9.2.	Оценка результатов собеседования (Приложение 8). Оценка работы в подгруппах (Приложение 9). Оценка решения кейс-ситуаций (Приложение 10). Оценка защиты реферата (Приложение 11).	
4	4	Профилактика конфликтного взаимодействия. Управление конфликтами. Способы урегулирования конфликтов. Альтернативные формы разрешения конфликтов.	УК-9.1. УК-9.2.	Оценка результатов собеседования (Приложение 12). Оценка работы в подгруппах (Приложение 13). Оценка подготовки и проведения деловой игры (Приложение 14).	
3 семестр (Модуль «Психология потребительского поведения»)					
1	1	Психология как наука	УК-5.2 УК-6.2	Упражнение «Продажа фруктов» (Приложение 1). Практическое задание «Составление психологического профиля	Вопросы к экзамену (Приложение 12).
2,3		Психология поведения потребителей как отрасль психологической науки			

№ п/п	Структурные элементы дисциплины		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	№ раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
				потребителя» (Приложение 2). Контрольная работа № 1 (Приложение 3).	
4-5	2	Психологические процессы, влияющие на потребителя	УК-3.2 УК-6.2	Практическое задание «Выявление склонности к демонстративному поведению» (Приложение 4). Эссе на одну из предложенных тем (Приложение 5). Кейс «Выявление потребностей и мотивов» (Приложение 6).	
6-8		Проблема взаимосвязи личности и потребительского поведения			
9-10		Субъект-объектные» отношения в потребительском поведении			
11-12		Потребительские предпочтения			
13		Сегментирование потребителей – психография			
14	3	Влияние групп. Культурные и субкультурные факторы.	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Ролевая игра «Продай слона» (Приложение 7). Контрольная работа № 2 (Приложение 8). Практическое задание «Система культурных характеристик представителей разных стран и их влияние на поведение потребителей» (Приложение 9).	
15		Установки и убеждения потребителей			
16		Формирование и изменение установок потребителей посредством рекламы			
17		Бренд и потребительское поведение			
4 семестр (Модуль «Эмоциональный интеллект»)					
1	1	Эмоциональный интеллект: обязательный soft skill современного работника	УК-3.2 УК-6.2	Практическое задание «Самоанализ эмоционального интеллекта» (Приложение 1). Эссе (Приложение 2).	Вопросы к экзамену (Приложение 14).
2		Сущность понятия «эмоциональный интеллект» и его соотношение с другими видами интеллекта			
3		Основные модели и структура эмоционального интеллекта			
4	2	Эмоции и чувства	УК-3.2 УК-6.2	Практическое задание «Дневник эмоций» (Приложение 3). Творческое задание «Распознавание	
5		Узнавание и проявление эмоций в поведении			
6		Управление своими эмоциями. Развитие эмоциональной сферы личности и эмоциональная саморегуляция			

№ п/п	Структурные элементы дисциплины		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	№ раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
7		Стресс. Методы профилактики и управления стрессом		эмоций» (Приложение 4). Задание «Управление стрессом» (Приложение 5). Кейс «Прощание Андрея с отцом» (Приложение 6).	
8	3	Эмоции в общении: эмпатия и коммуникативная компетентность	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Контрольная работа № 1 (Приложение 7). Тренинговое упражнение «Три ответа» (Приложение 8).	
9		Ассертивное (уверенное) поведение			
10		Управление эмоциями других			
11	4	Феномен межличностного (психологического) влияния	УК-3.2 УК-5.2 УК-6.2	Контрольная работа № 2 (Приложение 9). Деловая игра «Противостояние влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия» (Приложение 10). Учебный проект «Интервью» (Приложение 11).	
12		Орудия социального влияния			
13		Методы изменения поведения: бихевиористский подход			
14		Цивилизованное влияние и манипуляции			
15		Конструктивное противостояние чужому влиянию и манипуляции			

3. Фонд оценочных средств

3.1. Фонд оценочных средств, позволяющий оценить результаты обучения по дисциплине, включает в себя оценочные средства для текущей аттестации и промежуточной аттестации.

3.2. Фонд оценочных средств для текущей аттестации включает:

модуль «Теория конфликта»

- задания №№ 1-4 включают примерные задания для работы в подгруппах, темы рефератов, вопросы для собеседования, примерные тестовые задания к разделу «История становления и теоретические основы конфликтологии» (Приложения 1-4);
- задания №№ 5-7 включают примерные вопросы для собеседования, задания для работы в подгруппах, пример кейс-ситуаций к разделу «Поведение личности в конфликтах» (Приложения 5-7);
- задания №№ 8-11 включают примерные вопросы для собеседования, задания для работы в подгруппах, пример кейс-ситуаций, темы рефератов к разделу «Конфликты в различных сферах социального взаимодействия людей» (Приложения 8-11);
- задания №№ 12-14 включают примерные вопросы для собеседования, задания для работы в подгруппах, пример деловой игры к разделу «Основы прогнозирования, предупреждения и управления конфликтами» (Приложения 12-14).
- примерные вопросы к зачету (Приложение 15).

модуль «Психология потребительского поведения»

- Упражнение «Продажа фруктов» (Приложение 1);

- Практическое задание «Составление психологического профиля потребителя» (Приложение 2);
- Контрольная работа № 1 (Приложение 3);
- Практическое задание «Выявление склонности к демонстративному поведению» (Приложение 4);
- Эссе на одну из предложенных тем (Приложение 5);
- Кейс «Выявление потребностей и мотивов» (Приложение 6);
- Ролевая игра «Продай слона» (Приложение 7);
- Контрольная работа № 2 (Приложение 8);
- Практическое задание «Система культурных характеристик представителей разных стран и их влияние на поведение потребителей» (Приложение 9);
- Практическое задание «Рефлексивный отчет» – для ЗФО (Приложение 10);
- тематика контрольных работ для ЗФО (Приложение 11);

модуль «Эмоциональный интеллект»

- Практическое задание «Самоанализ эмоционального интеллекта» (Приложение 1);
- Эссе (Приложение 2);
- Практическое задание «Дневник эмоций» (Приложение 3);
- Творческое задание «Распознавание эмоций» (Приложение 4);
- Задание «Управление стрессом» (Приложение 5);
- Кейс «Прощание Андрея с отцом» (Приложение 6);
- Контрольная работа № 1 (Приложение 7);
- Тренинговое упражнение «Три ответа» (Приложение 8);
- Контрольная работа № 2 (Приложение 9);
- Деловая игра «Противостояние влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия» (Приложение 10);
- Учебный проект «Интервью» (Приложение 11);
- Практическое задание «Рефлексивный отчет» – для ЗФО (Приложение 12)
- Тематика контрольных работ для ЗФО (Приложение 13);

3.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации включает:

- комплект вопросов к зачету по модулю «Теория конфликта» дисциплины «Жизненные стратегии и психология влияния» (Приложение 15);
- комплект вопросов к экзамену по модулю «Психология потребительского поведения» дисциплины «Жизненные стратегии и психология влияния» (Приложение 12);
- комплект вопросов к экзамену по модулю «Эмоциональный интеллект» дисциплины «Жизненные стратегии и психология влияния» (Приложение 14).

МОДУЛЬ «ТЕОРИЯ КОНФЛИКТА»

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 1

Примерные задания для работы в подгруппах

к разделу 1: История становления и теоретические основы конфликтологии

1. Определите роль конфликтов в развитии общества. Проиллюстрируйте примерами.
2. Определите соотношение понятий «источники» и «причины» конфликтов. Проиллюстрируйте примерами.
3. Выделите специфику влияния на возникновение конфликта объективных и субъективных причин. Проиллюстрируйте примерами.
4. Определите роль потребностей и мотивов человека в возникновении и развитии конфликтов. Проиллюстрируйте примерами.
5. Определите роль интересов и ценностей в возникновении и развитии конфликтов. Проиллюстрируйте примерами.
6. Определите влияние социокультурного разнообразия общества на возникновение конфликтов. Определите пути конструктивного взаимодействия.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если не участвовал в работе подгруппы;

1-3 балла – выставляется обучающемуся, если он принимал пассивное участие в работе подгруппы;

4-6 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, но не участвовал в представлении результатов работы;

7-9 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, участвовал в представлении результатов работы, но не смог ответить на дополнительные вопросы по теме;

10 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, участвовал в представлении результатов работы, представил развернутые ответы на дополнительные вопросы по теме.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИФедеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 2

Примерные темы рефератов

к разделу 1: История становления и теоретические основы конфликтологии

1. Этапы развития конфликтологической мысли: критерии их выделения, характеристика.
2. Истоки конфликтологической мысли: подходы к пониманию конфликтов в античности (Гераклит, Платон, Сократ, Аристотель).
3. Суть и способы разрешения противоречий в философии Древнего Китая (конфуцианство, даосизм).
4. Мыслители Нового времени о конфликтах (Н. Макиавелли, Ф. Бекон, Т. Гоббс).
5. К. Маркс как родоначальник теории конфликта. Теория классового борьбы.
6. Проблематика конфликта в социологии М. Вебера.
7. Теория социального действия и социальная напряженность в трактовке Т. Парсонса.
8. Вклад Н. Смелзера в теорию социальных изменений. Инновационный конфликт.
9. Р. Дарендорф и «конфликтная» модель общества.
10. Г. Зиммель и его вклад в теорию конфликта.
11. Концепция позитивно-функционального конфликта Л. Козера.
12. К. Боулдинг: поведенческая модель конфликта.
13. Становление и развитие конфликтологии в России.
14. Ален Турен о роли конфликтов в постиндустриальном обществе.
15. Эргатические конфликты (В.В. Дружинин, Д.С. Конторов и МД. Конторов).
16. Теория политической нестабильности С. Хантингтона и конфликты.
17. Шесть типов конфликтов Г. Бисно (H. Bisno).
18. Шесть типов конфликтов М. Дойча (M. Deutsch).
19. Типология конфликтов Р. Фишера (R.J. Fisher).
20. Типология конфликтов Дж. Хаймса (J.S. Himes).
21. Представление о видах конфликта Р. Дулитла.
22. Классификация ненасильственных действий Дж. Шарпа.

Критерии оценки:**0 баллов** – выставляется обучающемуся в случае отказа от подготовки и защиты реферата;**1–3 балла** – выставляется обучающемуся, если он не раскрыл тему реферата, оформление не соответствует требованиям;**4–6 баллов** – выставляется обучающемуся, если он подготовил реферат, но не участвовал в его защите;**7–9 баллов** – выставляется обучающемуся, если он подготовил реферат, участвовал в устной защите, но не представил развернутого ответа на вопросы по теме;**10 баллов** – выставляется обучающемуся, он подготовил реферат, участвовал в устной защите, представил развернутые ответы на вопросы по теме.**Задание составила:**профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н. Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 3

Примерные вопросы для собеседования

к разделу 1: История становления и теоретические основы конфликтологии

1. Участники, стороны конфликта.
2. Объект и предмет конфликта: декларируемые позиции и реальные побуждения и интересы в конфликте.
3. Образы конфликтной ситуации и их влияние на восприятие и протекание конфликта.
4. Условия протекания конфликта.
5. Действия участников конфликта. Модель Томаса-Киллмена.
6. Исход конфликта.
7. Динамические особенности конфликта.
8. Постконфликтная ситуация.
9. Аналитические схемы исследования конфликта.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если он не участвовал в обсуждении вопросов;

1–2 балла – выставляется обучающемуся, если ответил на два вопроса по теме, но не представил развернутого ответа;

3–4 балла – выставляется обучающемуся, если он участвовал в собеседовании, но не представил развернутого ответа;

5 баллов – выставляется обучающемуся, если он участвовал в собеседовании и представил развернутый ответ на один из вопросов.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

Приложение 4

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 4

Примерные тестовые задания

к разделу 1: История становления и теоретические основы конфликтологии

1. Кому принадлежит высказывание: «Общества отличаются друг от друга не наличием или отсутствием конфликта, а различным отношением к нему со стороны власти... Тот, кто умеет справиться с конфликтами путем их признания и регулирования, тот берет под свой контроль ритм истории. Тот, кто упускает такую возможность, получает этот ритм себе в противники»:

- а) К.Боулдинг;
- б) К.Маркс;
- в) Л.Козер;
- г) Р.Дарендорф;
- д) Г.Зиммель.

2. Термин «социология конфликта» впервые ввел в социальные науки:

- а) Г.Зиммель;
- б) Л.Козер;
- в) П.Сорокин;
- г) М.Вебер;
- д) Р.Дарендорф

3. Автором «теории конфликта» как концептуальной модели в социальных науках является:

- а) Р.Дарендорф;
- б) К.Маркс;
- в) Г.Зиммель;
- г) Л.Козер;
- д) Дж.Рекс.

4. Современное отношение к конфликтам основывается на том, что (выберите все правильные ответы):

- а) конфликт – одна из форм нормального человеческого взаимодействия;
- б) конфликт не всегда и не обязательно приводит к разрушениям;
- в) конфликт открывает дорогу инновациям;
- г) конфликт может быть управляемым;
- д) ничего из перечисленного.

5. Теория «структурного функционализма» основывается на следующем утверждении:

- а) конфликт – социальная аномалия, которая должна и может быть исключена из жизни общества;
- б) конфликт стимулирует появление новых общественных порядков, норм, отношений;
- в) конфликт является следствием агрессивности индивида и толпы;
- г) конфликт возникает вследствие социальных инстинктов типа страха, стадности, самоутверждения;
- д) конфликт возникает из-за невозможности для индивида реализовать в обществе личностные стремления и потребности.

6. Концепцию «войны всех против всех» как естественного состояния человеческого общества выдвинул:

- а) К. Маркс;
- б) А.Смит;
- в) Т.Гоббс;
- г) Г.Гегель;
- д) Н.Макиавелли.

7. Становление конфликтологии как относительно самостоятельной теории произошло:

- а) в средние века;
- б) в эпоху Просвещения;
- в) в первой половине XIX века;
- г) во второй половине XIX – начале XX веков;
- д) во второй половине XX века.

8. К основным факторам, обусловившим становление конфликтологии на рубеже XIX- XX веков, можно отнести (выберите все правильные ответы):

- а) государственный заказ;
- б) необходимость теоретического осмысления сильнейших социальных потрясений – войн, экономических кризисов, социальных революций;
- в) возникновение новых наук и концепций, расширивших возможности социального понимания;
- г) накопление достаточно большого объема информации по проблеме конфликта;
- д) ничего из перечисленного.

9. В современной конфликтологии можно выделить направления (выберите все правильные варианты ответов):

- а) ничего из перечисленного;
- б) философско-социальное;
- в) организационно-социологическое;
- г) индивидуально-психологическое.

10. Положением «общей теории конфликта» К.Боулдинга не является:

- а) конфликт можно преодолеть или ограничивать;
- б) все конфликты имеют общие тенденции развития;
- в) ключевым понятием конфликта является конкуренция;
- г) конфликт неотделим от общественной жизни;
- д) каждое общество опирается на принуждение одних его членов другими.

Ключ к тесту:

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

Критерии оценки:

0 баллов – отказ от решения теста или не верны ответы на 90% тестовых заданий;

1–2 балла – от 10 до 50% правильных ответов;

3–4 балла – от 51 до 75% правильных ответов.

5 баллов – от 76 до 100% правильных ответов.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 5

**Примерные вопросы для собеседования № 1
к разделу 2: Поведение личности в конфликтах**

1. Основные стратегии поведения личности в конфликте: их слабые и сильные стороны.
2. Влияние социальной и психологической зрелости личности на уровень ее конфликтности и выбор модели поведения в конфликте.
3. Влияние социокультурных различий на поведенческую модель личности в конфликте.
4. Влияние гендерных стереотипов на поведенческую модель личности в конфликте.
5. Влияние возрастных особенностей на поведенческую модель личности в конфликте.
6. Влияние черт характера на поведенческую модель личности в конфликте.
7. Влияние ограничений по здоровью на поведенческую модель личности в конфликте.

**Примерные вопросы для собеседования № 2
к разделу 2: Поведение личности в конфликтах**

1. Основные подходы к возникновению внутриличностных конфликтов.
2. Понятие внутриличностного конфликта.
3. Типология и последствия внутриличностных конфликтов.
4. Формы проявления внутриличностных конфликтов.
5. Регулирование внутриличностных конфликтов на подсознательном уровне по З. Фрейду.
6. Диагностика и преодоление внутриличностных конфликтов.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если он не участвовал в обсуждении вопросов;

1–2 балла – выставляется обучающемуся, если ответил на два вопроса по теме, но не представил развернутого ответа;

3–4 балла – выставляется обучающемуся, если он участвовал в собеседовании, но не представил развернутого ответа;

5 баллов – выставляется обучающемуся, если он участвовал в собеседовании и представил развернутый ответ на один из вопросов¹.

¹ Примечание: оценка участия в собеседованиях №№ 1 и 2 в сумме может составить от 0 до 10 баллов.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 6

**Примерные задания для работы в подгруппах
к разделу 2: Поведение личности в конфликтах**

1. Проанализируйте сюжет шекспировской трагедии «Ромео и Джульетта» с позиции выделения участников конфликта. Определите влияние их возраста, гендерных особенностей, социокультурных традиций на выбор модели поведения в конфликтном взаимодействии.
2. Проанализируйте сюжет сказки Ш. Перро «Золушка» с позиции выделения структурных компонентов.
3. Проанализируйте сюжет литературного произведения или художественного фильма с позиции выделения психологических типов участников конфликта: деструктивный, конструктивный, конформный. Составьте их психологические портреты.
4. Разработайте правила, способствующие бесконфликтному общению с людьми с ограниченными возможностями. Обоснуйте их.
5. Дайте определение понятию «Трудная жизненная ситуация». В какие трудные жизненные ситуации могут попадать люди с ограниченными возможностями, почему? Выделите типичные модели поведения человека в трудной жизненной ситуации. Определите, почему выбранные модели могут способствовать возникновению конфликтов.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если не участвовал в работе подгруппы;

1–3 балла – выставляется обучающемуся, если он принимал пассивное участие в работе подгруппы;

4–6 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, но не участвовал в представлении результатов работы;

7–9 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, участвовал в представлении результатов работы, но не смог ответить на дополнительные вопросы по теме;

10 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, участвовал в представлении результатов работы, представил развернутые ответы на дополнительные вопросы по теме.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

Приложение 7

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 7

**Примерные кейсы-ситуации для анализа
к разделу 2: Поведение личности в конфликтах**

Мини-кейс «Я выиграл – ты проиграл»:

Цель: анализ истоков и последствий конфликта в зависимости от выбора стратегии поведения.

Ситуация: Дмитрий Смирнов – руководитель машиностроительного предприятия на протяжении трех лет весьма успешно контактировал с партнером из Австрии – мистером Брауном, который поставлял ему оборудование, запасные части, в случае необходимости осуществлял ремонт оборудования. При заключении договора на новый вид оборудования возникли некоторые разногласия относительно продажной цены за единицу новой установки. Дмитрию показалось, что 10 000 \$. – это дорого, он настаивал на 7000\$. Браун убеждал его, показывая прейскуранты других фирм, что это достаточно обоснованная и справедливая цена. Но Дмитрий решил, что надо настоять на своем. Он знал, что компания Брауна испытывает экономические трудности и в данной ситуации он вынужден будет согласиться с условиями Дмитрия. Сделка состоялась на условиях, которые предложил Дмитрий.

Однако последствия победы оказались для Дмитрия совершенно неожиданными. Мистер Браун не выдержал конкуренции, он разорился и ушел с рынка. Неудачная для Брауна сделка с Дмитрием сыграла в его крахе не последнюю роль. Впоследствии Дмитрий сам оценил, что цена, которую предлагал ему Браун, действительно соответствовала рыночным условиям.

После разрыва отношений с Брауном у Дмитрия возникла другая проблема – поставка запасных частей и комплектующих узлов для уже закупленного ранее у Брауна оборудования. Другие поставщики предлагали Дмитрию подобные услуги значительно дороже. Дмитрий испытывал угрызения совести еще и потому, что когда-то у него с Брауном были дружеские отношения, они бывали друг у друга дома, обменивались поздравлениями к праздникам.

Прошло уже несколько лет, но эта история не дает Дмитрию покоя.

Вопросы:

1. Каковы источники конфликта?
2. Какой тактики придерживались участники конфликта?
3. Какие черты характера Дмитрия проявились в данном конфликте?

Мини-кейс «Молчание ученика»

Цель: определить возможные пути разрешения значимых противоречий в социальном взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

В класс пришел новый ученик. Но учитель математики из-за отсутствия по болезни не был с ним знаком. На первом уроке математики ученик молча передал учителю записку от родителей. Учитель бросил записку на стол со словами: «Потом посмотрю, итак много пропустили». Начался опрос по пройденному материалу и учитель решил проверить уровень знаний новенького. Он задал ему вопрос, отвернувшись к

доске, на которой были изложены условия задачи. Ученик молчал и продолжал сидеть за партой. Раздраженный учитель воскликнул: «Это что, бойкот?!». Ученик молчал. Ребята попытались объяснить ситуацию, но были прерваны учителем, который указал новенькому на дверь.

После урока учитель математики вновь увидел записку, в которой сообщалось, что Виктор (новый ученик) имеет проблемы со слухом, но хочет учиться в общеобразовательной школе. Родители просили говорить, повернувшись лицом к Виктору или использовать вариант письменных вопросов.

- 1) Каковы причины данного конфликта?
- 2) Что для предотвращения данной ситуации могли сделать учитель, ученик, классный руководитель, школьный психолог?
- 3) Каковы действия каждого из них для устранения конфликта?
- 4) Каковы действия школьного психолога и администрации для профилактики подобных конфликтов в школе с другими учениками, имеющими ограничения по здоровью?

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если не участвовал в обсуждении кейс-ситуации;

1–3 балла – выставляется обучающемуся, если он принимал пассивное участие в обсуждении кейс-ситуации;

4–6 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в обсуждении кейс-ситуации, но не участвовал в представлении результатов работы;

7–9 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в обсуждении кейс-ситуации, участвовал в представлении результатов работы, но не смог ответить на дополнительные вопросы по теме;

10 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в обсуждении кейс-ситуации, участвовал в представлении результатов работы, представил развернутые ответы на дополнительные вопросы по проблеме.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 8

**Примерные вопросы для собеседования
к разделу 3: Конфликты в различных сферах социального взаимодействия
людей**

1. Малая социальная группа и ее отличительные признаки.
2. Групповая динамика, внутригрупповые структуры, проблемы лидерства в группе.
3. Групповые нормы, ценности, способы поведения и механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.
4. Механизм возникновения межгрупповых конфликтов: межгрупповая враждебность, объективный конфликт интересов, внутригрупповой фаворитизм.
5. Функции межгруппового конфликта.
6. Основные сферы проявления групповых конфликтов.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если он не участвовал в обсуждении вопросов;

1–2 балла – выставляется обучающемуся, если ответил на два вопроса по теме, но не представил развернутого ответа;

3–4 балла – выставляется обучающемуся, если он участвовал в собеседовании, но не представил развернутого ответа;

5 баллов – выставляется обучающемуся, если он участвовал в собеседовании и представил развернутый ответ на один из вопросов.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 9

**Примерные задания для работы в подгруппах
к разделу 3: Конфликты в различных сферах социального взаимодействия
людей**

1. Определите причины, специфику протекания и особенности регулирования организационных конфликтов.
2. Определите причины, специфику протекания и особенности регулирования социально-экономических конфликтов.
3. Определите причины, специфику протекания и особенности регулирования межэтнических конфликтов.
4. Определите причины, специфику протекания и особенности регулирования политических конфликтов.
5. Покажите влияние социокультурного разнообразия современного общества на возникновение конфликтного и мирного взаимодействия.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если не участвовал в работе подгруппы;

1–3 балла – выставляется обучающемуся, если он принимал пассивное участие в работе подгруппы;

4–6 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, но не участвовал в представлении результатов работы;

7–9 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, участвовал в представлении результатов работы, но не смог ответить на дополнительные вопросы по теме;

10 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, участвовал в представлении результатов работы, представил развернутые ответы на дополнительные вопросы по теме.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 10

Примерные кейс-ситуации для анализа
к разделу 3: Конфликты в различных сферах социального взаимодействия
людей

Кейс-ситуация «Конфликт в Кондопоге»

В сентябре 2006 г. в карельском городе Кондопоге произошли беспорядки, вызванные убийством двух местных жителей выходцами из Чечни. Число манифестантов – 2000, число активных участников – свыше 300. Для подавления волнений был использован Петрозаводской ОМОН. Задержано более 100 человек – участников беспорядков. Властям города срочно пришлось эвакуировать около 60 лиц «кавказской национальности», которых разместили в Петрозаводске. 8 человек были ранены, 6 выходцев из кавказских республик осуждены.

Кейс-ситуация «Сумгаитский погром»

Сумгаитский погром – беспорядки на этнической почве в городе Сумгаит Азербайджанской ССР 27-29 февраля 1988 г., сопровождавшиеся массовым насилием (погром) в отношении армянского населения, грабежами, убийствами, поджогами и уничтожением имущества. По выражению британского журналиста Тома де Ваала, выпустившего в 2005 году художественно-документальную книгу «Чёрный сад» об истории карабахского конфликта, эти события стали «первой в современной советской истории вспышкой массового насилия». Сумгаитский погром явился знаковым событием и поворотным пунктом в обострении межнационального конфликта в Закавказье, вызвавшим первые потоки армянских беженцев из Сумгаита в Степанакерт (НКАО) и Армению. По официальным данным Генпрокуратуры СССР, в ходе беспорядков погибло 26 граждан армянской и 6 граждан азербайджанской национальности, более ста человек было ранено. По неофициальным же оценкам число убитых армян исчисляется сотнями. В ходе операции по наведению порядка телесные повреждения различной степени тяжести получили 276 военнослужащих. 29 февраля 1988 на заседании Политбюро ЦК КПСС в Москве было официально признано, что массовые погромы и убийства в Сумгаите осуществлялись по национальному признаку. Однако, как указывается в материалах Правозащитного центра «Мемориал», отсутствие своевременного расследования обстоятельств погромов, установления и наказания виновных привело к дальнейшей эскалации карабахского конфликта.

Примерные вопросы для анализа кейсов:

1. Стороны конфликта. Характеристика.
2. Предпосылки, причины, повод, условия развития конфликта.
3. Способы профилактики конфликтных ситуаций.
4. Способы разрешения конфликта.
5. Результаты и последствия конфликта.

Кейс-ситуация «Бархатный развод»

«Бархатный развод» – мирный и официально узаконенный распад союзного государства Чехословакии. Он произошел 1 января 1993 г. вслед за так называемой бархатной революцией, в ходе которой социалистический режим и плановую экономику

сменили капитализм и рыночная экономика. Бархатным он был назван по причине своей бескровности.

Межэтнические проблемы дестабилизировали экономическую ситуацию в стране и привели к распаду государства. Межэтнические трения в республике существовали всегда, поскольку настоящая автономия многочисленным меньшинствам так и не была предоставлена. Поначалу (до 1945 г.) они проходили по линии «славяне (чехи, словаки, русины) – неславяне» (в первую очередь в эту группу входили судетские немцы в Чехии и венгры в Южной Словакии). Однако после депортации немцев и значительной эмиграции венгров по окончании Второй мировой войны основные противоречия сместились в другую плоскость – между относительно однородной Чехией и более бедной Словакией. В более развитой Чехии ВВП на душу населения на 20% превосходил аналогичный показатель в Словакии. Тогда же чешские политики начали высказывать мнение, что Чехия обременена Словакией, куда уходят, как в прорыв, налоговые поступления. В свою очередь, словацкие политики были раздражены тем, что находятся в унижительном положении в союзном государстве.

Накануне подписания соглашений о разделении республики, в сентябре 1992 г. был проведен опрос населения Чехословакии об отношении к разделу страны. В Словакии за разделение страны было 37%, против – 63, в Чехии было за – 36, против – 64%.

По мере дестабилизации обстановки в стране встал вопрос о национальном самоопределении составляющих Чехословакию республик. Поначалу было найдено чисто формальное компромиссное решение – писать официальное название страны как Чехо-Словакия (полностью – Чешская и Словацкая Федеративная Республика, ЧСФР), которое действовало в 1990-1992 гг.

В целом, несмотря на явственную смену политико-экономического курса страны, большинство населения (как чехи, так и словаки) было не готово к национальному самоопределению, что подтвердили результаты опроса, проведенного в то время. Тем не менее судьба страны оказалась в руках политиков, которые распорядились иначе. Отдельные жители приграничных областей с обеих сторон новой границы негативно относились к разделу страны.

Словацкий парламент 17 июля 1992 г. принял декларацию о независимости. Чехословацкий президент Вацлав Гавел, который выступал против разделения, ушел в отставку. 25 ноября Федеральное собрание приняло закон о разделении страны с 1 января 1993 г.

Задание

1. Квалифицируйте данный конфликт с точки зрения типологии, причин возникновения и динамики.
2. Какие факторы позволили разрешить сложившуюся ситуацию мирно?
3. Может ли данный прецедент служить основой для взаимоприемлемого разрешения подобных конфликтов? Аргументируйте свою точку зрения.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если не участвовал в обсуждении кейс-ситуации;

1–3 балла – выставляется обучающемуся, если он принимал пассивное участие в обсуждении кейс-ситуации;

4–6 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в обсуждении кейс-ситуации, но не участвовал в представлении результатов работы;

7–9 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в обсуждении кейс-ситуации, участвовал в представлении результатов работы, но не смог ответить на дополнительные вопросы по теме;

10 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в обсуждении кейс-ситуации, участвовал в представлении результатов работы, представил развернутые ответы на дополнительные вопросы по проблеме.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 11

Примерные темы рефератов

к разделу 3: Конфликты в различных сферах социального взаимодействия людей

1. Социально-экономические процессы в современном обществе и их влияние на конфликты между большими социальными группами.
2. Политические процессы в современном обществе и их влияние на конфликты между большими социальными группами.
3. Этнонациональные процессы в современном обществе и их влияние на конфликты между большими социальными группами.
4. Социально-демографические процессы в современном обществе и их влияние на конфликты между большими социальными группами.
5. Социокультурные процессы в современном обществе и их влияние на конфликты между большими социальными группами.
6. Социально-экономическое неравенство как источник конфликтов.
7. Социально-политическое неравенство как источник конфликтов.
8. Влияние глобализационных процессов на конфликты больших социальных групп.
9. Стратификация современного российского общества и конфликты.
10. Мобильность и конфликты.
11. Маргинальность социальных групп и конфликты.
12. Роль идеологий в развитии конфликтов больших социальных групп.
13. Формы протеста в современном российском обществе.
14. Роль толпы в развитии конфликта больших социальных групп.
15. Забастовка как трудовой конфликт: виды, формы, способы урегулирования.
16. Трудовые споры как форма конфликта.
17. Военный конфликт: причины, особенности, постконфликтная ситуация.
18. Модели информационного сопровождения конфликтов.
19. Становление гражданского общества и конфликты.
20. Социальные меньшинства: конфликт интересов.
21. Межпоколенные конфликты в современной России.
22. Торговля людьми как социальная и политическая проблема.
23. Инцидент и провокация, их роль в политическом конфликте.
24. Безработица как причина социально-экономических конфликтов.
25. Религиозные конфликты и основные формы их проявления.
26. Информационные войны как форма межгосударственных конфликтов.

27. Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями и конфликты.
28. Избирательные компании и конфликты.
29. Особенности конфликтного взаимодействия в молодежной среде.
30. Факторы эффективности участия третьей стороны в конфликте.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся в случае отказа от подготовки и защиты реферата;

1–3 балла – выставляется обучающемуся, если он не раскрыл тему реферата, оформление не соответствует требованиям;

4–6 баллов – выставляется обучающемуся, если он подготовил реферат, но не участвовал в его защите;

7–9 баллов – выставляется обучающемуся, если он подготовил реферат, участвовал в устной защите, но не представил развернутого ответа на вопросы по теме;

10 баллов – выставляется обучающемуся, он подготовил реферат, участвовал в устной защите, представил развернутые ответы на вопросы по теме.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 12

**Примерные вопросы для собеседования
к разделу 4: Основы прогнозирования, предупреждения и управления
конфликтами**

1. Особенности и возможности прогнозирования конфликтов.
2. Особенности и возможности предупреждения конфликтов.
3. Понятие регулирования конфликтов. Становление практики регулирования конфликтов.
4. Понимание социокультурного разнообразия общества как фактор управляемости конфликтом.
5. Влияние конфликтующих сторон на управляемость конфликтами.
6. Управление конфликтами: этапы, алгоритм, технологии.
7. Допустимость и особенности применения силовых методов регулирования конфликтов.
8. Принятие во внимание специфики взаимодействия с людьми с ограниченными возможностями как условие конструктивного урегулирования конфликтов.

Критерии оценки:

- 0 баллов** – выставляется обучающемуся, если он не участвовал в обсуждении вопросов;
1–2 балла – выставляется обучающемуся, если ответил на два вопроса по теме, но не представил развернутого ответа;
3–4 балла – выставляется обучающемуся, если он участвовал в собеседовании, но не представил развернутого ответа;
5 баллов – выставляется обучающемуся, если он участвовал в собеседовании и представил развернутый ответ на один из вопросов.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 13

**Примерные задания для работы в подгруппах
к разделу 4: Основы прогнозирования, предупреждения и управления
конфликтами**

Задание 1: Приведите примеры из художественной литературы или кинофильма различных форм и методов регулирования конфликта. Обоснуйте их эффективность, возможность/невозможность использования.

Задание 2: Опишите собственные способы выхода из конфликтной ситуации. Дайте оценку их эффективности.

Задание 3: Подготовьте рекомендации другу «Как научиться конструктивно выходить из конфликта с людьми, с которыми необходимо сохранить хорошие отношения».

Задание 4: Подтвердите или опровергните правомерность применения по отношению к типичным конфликтным ситуациям типичные способы разрешения.

Задание 5: Составьте программу формирования бесконфликтного (неагрессивного) общения.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если не участвовал в работе подгруппы;

1–3 балла – выставляется обучающемуся, если он принимал пассивное участие в работе подгруппы;

4–6 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, но не участвовал в представлении результатов работы;

7–9 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, участвовал в представлении результатов работы, но не смог ответить на дополнительные вопросы по теме;

10 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в работе подгруппы, участвовал в представлении результатов работы, представил развернутые ответы на дополнительные вопросы по теме.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
 «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
 Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Задание № 14

**Пример проведения деловой игры «Переговорный процесс»
 к разделу 4: Основы прогнозирования, предупреждения и управления
 конфликтами**

1. Выделите организационные особенности переговоров и назовите основные этапы переговорного процесса.
2. Охарактеризуйте поведение участников переговоров.
3. Назовите основные модели поведения в переговорном процессе и дайте характеристику:
 - а) жесткого стиля переговорного процесса;
 - б) мягкого стиля переговорного процесса;
 - в) торгового стиля переговорного процесса;
 - г) стиля сотрудничества переговорного процесса.
4. Покажите роль третьей стороны в переговорном процессе.
5. Организация и проведение ролевой игры «Переговоры»

Методические советы: группой определяется ситуация, используемая для проведения деловой игры. Выбрав модель поведения в переговорном процессе и опираясь на этапы процесса посредничества, проигрывается переговорный процесс.

Этапы процесса посредничества

Этап процесса	Основные задачи	Рекомендации для посредника
Этап 1 Подготовительный	Предварительный анализ обстоятельств. Первоначальный анализ состояния конфликта. Оценка возможности использования медиаторства. Информирование сторон о медиаторстве. Получение согласия участников на переговоры. Организация переговорного процесса. Ознакомление участников с правилами процесса, ролью посредника.	Поприветствуйте участников конфликта и предложите им занять заранее определенные места. Представьте и представьте стороны. Объясните цель встречи и зафиксируйте желания сторон участвовать в ней. Уточните правила взаимодействия, а также их назначение. Оцените участников конфликта, их готовность к участию в работе, их эмоциональное состояние. Есть ли необходимость принимать дополнительные усилия для восстановления спокойствия.
Этап 2 Сбор информации	Прояснить точки зрения участников переговоров. Создать прозрачность, гласность посредством оценки состояния и уравнивания информации, которой владеют участники. Сделать доступным для всех принятые к настоящему времени и стоящие на повестке дня планы и решения.	Попросите одного из участников переговоров начать первым. Это будет зависеть от их желания. Возможно, что участники конфликта впервые обсуждают проблему в атмосфере, способствующей ее решению. Используйте технику активного слушания, делайте заметки, если это вам помогает. Используйте также приемы активного слушания в моментах

Этап процесса	Основные задачи	Рекомендации для посредника
	<p>Восстановить (создать) атмосферу уважения, участия, доверия.</p> <p>Выявить, определить и зафиксировать все важные темы для их последующей проработки.</p> <p>Перевести предъявляемые участниками позиции в темы для обсуждения.</p>	<p>отражения содержания услышанного, невербальные реакции.</p> <p>Обращайте внимание на поведение и жестикуляцию участников переговоров.</p> <p>Если необходимо, прервите рассказ и успокойте обоих, либо заверьте второго участника, что у него будет такая же возможность высказаться.</p> <p>Поддерживайте информационный поток с помощью фокусировки рассказа участника переговоров. Поддерживайте процесс посредничества.</p> <p>Кратко обобщите рассказ первого участника. В процессе резюмирования посредник может разрядить напряженность, опустить негативные комментарии и описания. Уточните у участника, правильно ли вы поняли его рассказ. Поблагодарите участника за вклад в общую работу. Отметьте терпение второго, если это целесообразно.</p> <p>Повторите аналогичную процедуру со вторым участником, пристально следя за поведением обоих.</p>
<p>Этап 3 Прояснение интересов</p>	<p>Выявить за позициями интересы и потребности сторон.</p> <p>Позволить чувствам участников свободно раскрываться, избегая их подавления.</p>	<p>Попросите каждого участника помочь в решении проблемы.</p> <p>Попытайтесь понять предмет конфликта, противоречия, которые могут влиять на проблему.</p> <p>Сформулируйте проблему повтором содержания рассказов участников и резюмированием.</p> <p>Проведите отдельные встречи, если это необходимо.</p> <p>Очертите область согласия и несогласия.</p> <p>Помогите участникам переговоров расположить проблемы и требования в порядке важности.</p>
<p>Этап 4 Креативный поиск идей, выявление возможных вариантов решения</p>	<p>Собрать идеи для расширения пространства переговоров.</p> <p>Обеспечить генерирование новых вариантов решения проблемы, исходя из интересов сторон.</p>	<p>Попросите каждого участника составить перечень возможных вариантов или подходов к решению проблемы.</p> <p>Кратко изложите содержание каждого варианта. Проверьте осуществимость вариантов. Отметьте, если это возможно, неосуществимость вариантов.</p> <p>Если работа зашла в тупик, предложите иные возможные варианты решения проблемы. Можно объявить перерыв или перенос работы на следующую встречу.</p> <p>Попросите участников переговоров опробовать возможные решения.</p>
<p>Этап 5 Выбор вариантов</p>	<p>Оценить и выбрать на основе интересов возможности для решения.</p> <p>Расширить возможности с помощью новых аргументов и точек зрения.</p> <p>Реализовать приемлемое для сторон урегулирование конфликта посредством содействия интересам или компенсации интересов.</p> <p>Проверить организационную, техническую, финансовую, социальную, экологическую,</p>	<p>Поощряйте участников к выбору вариантов решения, приемлемого для обоих.</p> <p>Определите, насколько реальны, справедливы в отношении сторон предлагаемые варианты.</p> <p>Помогите участникам разработать программу действий по реализации решений.</p> <p>Отметьте, как далеко в решении проблемы продвинулись стороны переговорного процесса.</p> <p>Перефразируйте варианты в целях углубления их понимания.</p>

Этап процесса	Основные задачи	Рекомендации для посредника
	юридическую осуществимость найденного результата.	Предложите разработать критерии оценки реальности и справедливости принятых решений.
Этап 6 Заключение соглашения и его реализация	Выработать соглашение. Проверить соглашение на реалистичность вне медиации. Прояснить пути реализации, претворения в жизнь соглашения. Заклучить соглашение о контроле результатов и последующих встречах.	Обобщите условия соглашения. Зафиксируйте одобрение результата сторонами. Спросите каждого, есть ли еще вопросы, нуждающиеся в обсуждении. Подчеркните, что это их соглашение, а не ваше. Похвалите стороны за их разумное поведение. Поддержите идею осуществимости принятого решения.

Критерии оценки:

0 баллов – выставляется обучающемуся, если не участвовал в организации и проведении игры;

1–3 балла – выставляется обучающемуся, если он принимал пассивное участие в организации и проведении игры;

4–6 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в организации игры, но не участвовал в ее проведении;

7–9 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в организации и проведении игры, участвовал в представлении результатов работы, но не смог ответить на дополнительные вопросы по технологии переговорного процесса;

10 баллов – выставляется обучающемуся, если он принимал активное участие в организации и проведении игры, участвовал в представлении результатов работы, представил развернутые ответы на дополнительные вопросы по теме.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
 Кафедра «Маркетинга и муниципального управления»

Модуль «Теория конфликта»

Перечень вопросов к зачету

по дисциплине «Жизненные стратегии и психология влияния»

1. Исторические особенности отношения общества к конфликту. Предмет конфликтологии.
2. Теоретические предпосылки возникновения конфликтологии.
3. Этапы развития конфликтологии.
4. Причины возникновения социальных конфликтов.
5. Структура социального конфликта.
6. Динамическая модель конфликта.
7. Функции социальных конфликтов.
8. Основные подходы к пониманию внутриличностного конфликта. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.
9. Понятие, особенности межличностных конфликтов, их динамика.
10. Характеристика основных стилей поведения в конфликте, их положительные и отрицательные стороны.
11. Групповой процесс: особенности, динамика.
12. Причины возникновения групповых конфликтов и их классификация.
13. Последствия и функции внутригрупповых и межгрупповых конфликтов.
14. Конфликты в организациях: особенности возникновения и протекания.
15. Конфликты между руководителями и подчиненными, их предупреждение, регулирование.
16. Трудовые конфликты и пути их разрешения.
17. Особенности инновационных конфликтов.
18. Природа этнонациональных конфликтов, их причины и участники.
19. Понятие и типология политического конфликта.
20. Причины и особенности социально-экономических конфликтов.
21. Специфика, возможности и ограничения бесконфликтного взаимодействия с лицами с ограниченными возможностями.
22. Социокультурное разнообразие общества как фактор конструктивного и деструктивного взаимодействия.
23. Переговоры как один из методов разрешения конфликта. Посредничество в переговорах.
24. Переговорные стили, их особенности.

Критерии оценки:

100–91 балл (оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он показал всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

90–76 баллов (оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности

75–61 балл (оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он показал фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные

формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

60–0 баллов (оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Задание составила:

профессор кафедры маркетинга и
муниципального управления, д.с.н.

 Н.А. Ткачева

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

Упражнение «Продажа фруктов»

Цели:

1. Выявить стилевые особенности взаимодействия продавца с покупателем, определяющие совершение покупки.
2. Определить ценности покупателя, влияющие на совершение им покупки.

Ход выполнения упражнения.

1. Выбираются 4 активных участника (продавцы). Каждому из них дается своя инструкция, описывающая определенный стиль взаимодействия продавца с покупателем.
2. Все остальные члены группы являются покупателями. Им зачитывается задание.
3. Выполнение упражнения.
4. Обсуждение результатов выполнения упражнения:
 - оценка стиля взаимодействия продавца и покупателя;
 - распределение участников тренингового упражнения по их предпочтениям;
 - сопоставление предпочтений с объемами продаж при разных стилях взаимодействия продавца с покупателем;
5. Совместное формулирование выводов участниками выполнения упражнения и обсуждения полученных результатов.
6. Выполнение заключительного задания (индивидуально): составить письменные рекомендации по продаже продуктов, идей, задач.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **13 баллов**

13-11 баллов – обучающийся активно участвовал в выполнении упражнения; продемонстрировал умение аргументированно, анализировать ситуации на основе научных психологических знаний и разрабатывать рекомендации по продаже идей, продуктов, услуг.

10-8 баллов – обучающийся участвовал в выполнении упражнения; продемонстрировал умение анализировать ситуации, в целом опираясь на психологические знания и разрабатывать основные рекомендации по продаже товаров.


7-5 балл – обучающийся участвовал в выполнении упражнения; в целом продемонстрировал умение анализировать ситуации (в большей степени опираясь на житейские знания) и разрабатывать рекомендации по продаже товаров. При этом допускал ошибки, которые исправлял при наводящих вопросах преподавателя.

4-1 балл – обучающийся пассивно участвовал в выполнении упражнения; продемонстрировал слаборазвитое умение анализировать ситуации на основе научных психологических знаний; разработанные рекомендации по продаже идей, продуктов представлены в общем виде.

0 баллов – не участвовал в игре, либо отказался участвовать.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.п.с.н., профессор



Н.И. Иголевиц

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

**Практическое задание
«Составление психологического профиля потребителя»**

Цели:

1. Знакомство с методами исследования психологических особенностей потребителя.
2. Составление психологического профиля потребителя на основе его предпочтений к определенному товару.

Инструкция к выполнению задания

1. Ознакомьтесь с описанием потребительских предпочтений и характеристиками психологических типов потребителей (источник: Посыпанова О.С. Экономическая психология: психологические аспекты поведения потребителей. Монография. – Калуга, Изд-во КГУ им. К.Э. Циолковского, 2012. С 193-204)
2. Ознакомьтесь с опросником «Психологический профиль потребителя». Источник: Посыпанова О.С. Экономическая психология: психологические аспекты поведения потребителей. Монография. – Калуга, Изд-во КГУ им. К.Э. Циолковского, 2012, С. 272-281.
3. Определите товар/услугу, по отношению к которому(ой) вы хотите определить психологический профиль потребителя.
4. Опросите группу респондентов (не менее 10 человек) и сами ответьте на вопросы теста, заполнив бланк ответов, размещенный в системе Эдукон, дисциплина «Психология поведения потребителя», (преподаватель Иоголевич Н.И., д.психол.н., профессор).
5. Обработайте полученные результаты, следуя указаниям: подсчитайте сумму баллов по всем потребительским типам (индивидуалист, инноватор, модник, традиционалист, консерватор, ситуативист, равнодушный) и определите их выраженность для каждого респондента.
6. Проанализируйте полученные результаты. Постройте гистограмму (профиль группы потребителей) данного товара/услуги а) свою, б) исследуемой группы.
7. Сделайте выводы о 1) своем психологическом типе потребителя данного товара/услуги, а также опишите тип потребителя исследуемой социальной группы потребителей – по максимальному показателю; 2) выраженности каждого типа (своего профиля и профиля группы респондентов); 3) соотношении типов в профиле (своем и группы респондентов).

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **12 баллов**

12–10 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Корректно проанализировал и интерпретировал результаты. Дал полное и развернутое описание психологического типа потребителя; выраженности каждого типа; соотношении типов в профиле, как для себя, так и для обследуемой группы потребителей.

9–7 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Проанализировал и интерпретировал результаты. Однако есть 1-2

существенных замечания по анализу полученных результатов. Формально описал типы, скопировав их из первоисточника. Выводы сделал краткие.

6–4 балла – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Проанализировал и интерпретировал результаты. Однако есть 3 и более существенных замечания по анализу полученных данных.

3–1 балл – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы, либо подсчет полученных баллов произведен неверно. Отсутствует развернутое и аргументированное описание психологического типа потребителя; выраженности каждого типа; соотношении типов в профиле, как для себя, так и для обследуемой группы потребителей

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иголеви́ч

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

Контрольная работа № 1*

Цель: проверить уровень усвоения обучающимися знаний по разделу 1.

Инструкция. Из предложенных вариантов выберите один правильный ответ.

1. *Потребитель – это человек или организация ...*

- а) покупающий и/или использующая товары/услуги/идеи;
- б) продающий товары/услуги/идеи;
- в) производящий товары/услуги/идеи;
- г) промышленно утилизирующий товары;
- д) все ответы верны.

2. *Какие 2 основных процесса включены в потребление?*

- а) предпокупочный процесс и потребление;
- б) покупка и использование;
- в) владение и утилизация;
- г) оценка альтернатив и потребление;
- д) утилизация и хранение.

3. *Покупка и использование товаров – это основные процессы*

- а) заказа;
- б) пользования;
- в) употребления;
- г) потребления;
- д) шоппинга.

4. *Потребитель» – это ...*

- а) социальный статус;
- б) социальная роль;
- в) социальный феномен;
- г) форма поведения;
- д) экономический статус.

5. *В психологии потребления, в отличие от экономики и маркетинга, источником потребления считаются ...*

- а) личностные особенности (потребности, интересы и пр.);
- б) внешние признаки товара;
- в) рациональность, выгодность покупки;
- г) реклама;
- д) либидо.

6. *«Психология потребителей» зародилась в конце 20 века в...*

- а) США;
- б) Англии;
- в) Франции;
- г) России;

д) Голландии.

7. К экономическому этапу изучения психологии потребления не относятся работы

- а) П. Самюэльсона;
- б) Дж. Катоны;
- в) М. Вебера;
- г) Д. Энджела;
- д) Зиммеля.

8. Экономический этап изучения психологии потребителя –

- а) 60-е гг. 20 века – 90-е гг. 20 века;
- б) 1962 г. – наши дни;
- в) 50-е гг. 19 века – 60-е гг. 20 века;
- г) 90-е гг. 20 века – наши дни;
- д) все до н.э.

9. Наука «психология потребления» в начале своего развития НЕ использовала в качестве источников наработки науки

- а) «поведение потребителей»;
- б) экономической психологии;
- в) маркетинга;
- г) менеджмента;
- д) экономики.

10. Как называется принцип психологии потребления, согласно которому значимость упаковки и образов, связанных с товаром, преобладает над значимостью качества товара?

- а) принцип Айсберга;
- б) динамический принцип;
- в) гештальт-принцип;
- г) принцип имиджа и символов;
- д) все из вышеперечисленных.

11. Мужчина приходит на работу в костюме от «Версаче», а дома на ужин ест дешевые сосиски. Какой вид потребления для него более значим?

- а) личное потребление;
- б) открытое потребление;
- в) два вида потребления одинаково значимы;
- г) два вида потребления одинаково незначимы.

12. Импульсивная покупка – это...

- а) случайная, незапланированная, беспричинная покупка;
- б) спонтанная, незапланированная но не беспричинная покупка;
- в) покупка, совершенная под жестким воздействием продавца;
- г) покупка, совершенная после длительного, тщательного выбора;
- д) импульсивных покупок не существует.

13. Продукт, услуга или идея, воспринимаемая потребителем как новая – это...

- а) реклама;
- б) инновация;
- в) адаптация;
- г) позиционирование;
- д) гипербола.

14. Индивид или организация, заказывающий и оплачивающий товар или услугу по договору, но не пользующийся ими, юридически называется

- а) клиент;
- б) потребитель;
- в) покупатель;
- г) заказчик;
- д) пользователь.

15. Товары, потребление которых видят посторонние люди – это товары...

- а) личного потребления;

- б) открытого потребления;
- в) умеренного потребления;
- г) общественного потребления;
- д) закрытого потребления.

16. Эти люди не являются субъектами потребления

- а) бизнесмены;
- б) школьники;
- в) пенсионеры;
- г) заключенные;
- д) студенты.

17. Витя Петров пошел в магазин за хлебом, увидел в окошечке кассы жвачку, и понял, что его дыхание не мешало бы сделать свежее. К какому типу покупок относится такая покупка жевательной резинки?

- а) запланированная покупка;
- б) стратегическая покупка;
- в) импульсивная покупка;
- г) все ответы верны.

18. Татьяна приобрела нижнее белье. Каким видом потребления станет его дальнейшее использование?

- а) открытое;
- б) прикрытое;
- в) личное;
- г) личностное;
- д) интимное.

19. К какому типу товаров бытового потребления соответствует следующее покупательское поведение: покупки частые, без раздумий и при минимальных усилиях на сравнение марок (зубная паста, стиральный порошок)?

- а) товары повседневного спроса;
- б) товары предварительного выбора;
- в) товары особого спроса;
- г) нет правильного ответа.

20. Подросток покупает футболку с изображением футболиста из любимой команды. Какой из принципов психологии потребления (по Дж. Спир) проявляется здесь в большей степени?

- а) гештальт-принцип;
- б) принцип имиджа и символов;
- в) динамический принцип;
- г) принцип айсберга.

*Источник: Посыпанова О.С. Социальная психология потребления: Учебное пособие. – Калуга: Изд-во КГПУ, 2004. – 260 с.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **5 баллов**

5 баллов – от 100 до 91% правильных ответов (20–18 правильных ответов);

4 балла – от 90 до 76% правильных ответов (17–15 правильных ответов) .

3 балла – от 75 до 61% правильных ответов (14–12 правильных ответов).

2 балла – от 60 до 50% правильных ответов (11–8 правильных ответов).

0 баллов – менее 50% правильных ответов (10 и менее правильных ответов), **либо при обнаружении академической недобросовестности.**

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор

 Н.И. Иголеви́ч

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

**Практическое задание «Выявление склонности к
демонстративному потреблению»**

Цели:

1. Знакомство с методами определения уровня склонности к демонстративному (показному) потреблению и преобладающему виду демонстративности в покупках и использовании товаров.
2. Самоанализ уровня склонности к демонстративному (показному) потреблению и преобладающему виду демонстративности в покупках и использовании товаров.

Инструкция к выполнению задания

1. Ознакомьтесь с описанием трех степеней демонстративности в потреблении: отсутствующая (нулевая), умеренная (первая степень) и сверхдемонстративность (вторая степень), а также психологическими портретами носителей этих степеней, а также психологическими портретами носителей этих степеней (источник: Посыпанова О.С. Экономическая психология: психологические аспекты поведения потребителей. Монография. – Калуга, Изд-во КГУ им. К.Э. Циолковского, 2012. С 255–260),
2. Ознакомьтесь с опросником «Склонность к демонстративному потреблению» (источник: Посыпанова О.С. Экономическая психология: психологические аспекты поведения потребителей. Монография. – Калуга, Изд-во КГУ им. К.Э. Циолковского, 2012, С. 282-285).
3. Ответьте на вопросы опросника, заполнив бланк ответов, размещенный в системе Эдукон, дисциплина «Психология поведения потребителя», (преподаватель Иоголевич Н.И., д.психол.н., профессор).
4. Обработайте полученные результаты, следуя указаниям: подсчитайте сумму баллов для каждого типа демонстративности и определите их уровни.
5. Определите ведущие типы демонстративности – те, по которым вы набрали наибольшее из всех количество баллов.
6. Опираясь на полученные результаты, постройте свой профиль демонстративного поведения.
7. Составьте характеристику относительного своего демонстративного поведения.

8. Сделайте общий вывод.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **10 баллов**

10–9 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Корректно проанализировал и интерпретировал результаты. Дал полное и развернутое описание типа демонстративности, сделал корректный и развернутый вывод, приведя аргументы.


8–7 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Проанализировал и интерпретировал результаты. Однако есть 1-2 существенных замечания по анализу полученных результатов. Формально описал тип, скопировав его из первоисточника. Выводы сделал краткие, без аргументации.

6–4 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Проанализировал и интерпретировал результаты. Однако есть 3 и более существенных замечания по анализу полученных данных.

3–1 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы, либо подсчет полученных баллов произведен неверно. Отсутствует развернутое и аргументированное описание типа демонстративного поведения потребителя.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор  Н.И. Иоголевич

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

**Эссе
на одну из предложенных тем по выбору**

Задание:

1. Повторить лекционный материал по Разделу 2.
2. На основании изученного материала составить эссе на одну из приведенных ниже тем по выбору/по номеру в списке группы.

Примерный перечень тем эссе:

1. Мое рациональное и иррациональное поведение.
2. Феномен перепотребления.
3. Психологические механизмы в очереди (ажиотаж, воспоминания о дефиците).
4. Демонстративное (демонстрационное) потребление: кто, где, как, зачем и почему?
5. Взаимосвязь потребления и информации.
6. Потребление: игра, труд, развлечение, отдых?
7. Товар как система знаков (символов, кодов).
8. Шоппинг: отдых, игра, досуг, зависимость, праздник, который не всегда с тобой.
9. Туризм как вид потребления.
10. Гедонизм и аскетизм в современной России.
11. О вкусах не спорят?
12. Потребление в городе и деревне.
13. Товары массового и элитарного назначения.
14. Кафе паразитируют на желании отдохнуть?
15. Индустрия развлечений – золотая жила в бизнесе?
16. Здоровье не купишь? (Эссе о потреблении лекарств и стимулов здорового образа жизни.)
17. Спорт в массы! (психологические причины и закономерности потребления спортивных/тренажерных залов)
18. «Я то, что я ем!» (Психологические закономерности повседневного и праздничного потребления пищевых продуктов.)
19. Экстернальность и интернальность в потреблении.
20. Образование можно купить?

Методические рекомендации

Слово «эссе» пришло в русский язык из французского и исторически восходит к латинскому слову *exagium* (взвешивание). Эссе – это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу. Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать

информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Особенности эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса;
- личностный характер восприятия проблемы и её осмысления;
- небольшой объём;
- свободная композиция;
- непринуждённость повествования;
- внутреннее смысловое единство;
- афористичность, эмоциональность речи.

В этом заключается творческий и индивидуальный характер работы.

Требования по составлению эссе

1. Объем эссе не должен превышать 1-2 страниц.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.
7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Структура эссе:

1. Введение – определение основного вопроса эссе, актуальность. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своей творческой работы. При написании актуальности могут помочь ответы на следующие вопросы:

- «Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?»
- «Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?»
- «Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?»

2. Основная часть – ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос.

3. Заключение – суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

Отметим наиболее приемлемую технику доказательства приведенных в эссе высказываний. Доказательство — это совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений.

Структура любого доказательства включает по меньшей мере три составляющие: тезис, аргументы, вывод или оценочные суждения.

Тезис – это сужение, которое надо доказать.

Аргументы – это категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса.

Вывод – это мнение, основанное на анализе фактов.

Оценочные суждения – это мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах.

Клише, которые можно использовать при написании эссе:

1. Введение.

Никогда не думал, что меня заденет за живое идея о том, что...

Выбор данной темы продиктован следующими соображениями...

Поразительный простор для мысли открывает это короткое высказывание...

Для меня эта фраза является ключом к пониманию...

2. Основная часть.

Во-первых, ... Во-вторых, ... В-третьих, ...

Рассмотрим несколько подходов... Например, ...

Проиллюстрируем это положение следующим примером...

С одной стороны, ... С другой стороны, ...

3. Заключение.

Подведем общий итог рассуждениям.

К какому же выводу мы пришли...

Таким образом, ...

Итак, ...

Приветствуется использование:

Эпиграфа, который должен согласовываться с темой эссе (проблемой, заключенной в афоризме); дополнять, углублять лейтмотив (основную мысль), логику рассуждения вашего эссе. Пословиц, поговорок, афоризмов других авторов, также подкрепляющих вашу точку зрения, мнение, логику рассуждения.

Мнений других мыслителей, ученых, общественных и политических деятелей.

Риторические вопросы.

Непринужденность изложения.

Оформление:

Эссе оформляется в текстовом редакторе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал одинарный, поля – все по 2 см.; объем – 2 стр.

Критерии оценки и баллы:

Максимальная оценка – **10 баллов**

10-7 баллов – эссе выполнено обучающимся в полном объеме с соблюдением указанных требований. Четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора; проблема раскрыта на теоретическом (в связях и с обоснованиями) и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования социально-психологических понятий в контексте ответа; логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме; представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (исходя из особенностей современного социального взаимодействия, в виде фактов, конкретных случаев из жизни автора и его близких, статистических данных и т.п.).

6-4 балла – эссе выполнено обучающимся в полном объеме с соблюдением указанных требований. Однако в эссе расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с некорректным использованием социально-психологических терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты общественной жизни, личный социальный опыт или её отсутствие.

3-1 баллов – в эссе, представленном обучающимся, не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта слабо, без использования социально-психологических терминов; не аргументировано собственное мнение, либо эссе не предоставлено.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила

Профессор кафедры ГНТ, д.п.н., профессор



Н.И. Иголеви́ч

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«**ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

Кейс «Выявление потребностей и мотивов»

Цели.

Развитие умений:

1. анализировать поведение людей в разных ситуациях;
2. определять их мотивы и интересы,
3. находить решения, наиболее оптимально увязывающие мотивы и интересы разных сторон.
4. формирование клиент-центрированного мышления.

Часть 1.

Инструкция.

1. Представьте, что вы продавец. Что вы должны предложить клиентам, чтобы удовлетворить все их потребности? Составьте список. Ответ занесите в таблицу.
2. А теперь представьте, что вы покупатель. Что вам должен предложить продавец, для того чтобы вы решились на покупку? Составьте список. Ответ занесите в таблицу.

Что думают продавцы	Что думают покупатели
...	...

3. Расставьте против каждого пункта обоих списков или восклицательные, или вопросительные знаки. Восклицательным знаком отмечайте то, что воспринимается при помощи органов чувств (зрение, слух, обоняние, осязание, вкус) или исчисляется в килограммах, долларах, часах или других единицах. Знаком вопроса отметьте то, что относится к сфере межличностных отношений, т.е это невозможно взвесить высчитать или ощутить. Это можно только почувствовать, испытав определённую эмоцию.

4. Проанализируйте таблицу. Сделайте вывод.

Часть 2.

Инструкция.

1. Ознакомьтесь с ситуацией.
2. Дайте письменные ответы на вопросы, заданные к ней.

Пример ситуации:

Непринятый заказ

У Типографии подписан договор с Заказчиком на печать тиража упаковки для сыпучих продуктов в 10000 штук на сумму 42000 руб.

Всю работу ведет Агентство - размещает макет, курирует сроки и т.д. Агентство утвердило и подписало макет у заказчика и передало его типографии, за исключением

фона (подложки), который представитель агентства утвердил самостоятельно, выбрав цвет по раскладке. Тираж напечатан весь в указанные сроки.

Заказчик тираж не принял, мотивируя тем, что цвет фона его совершенно не устраивает: он хотел цвет вареной сгущенки, а получился цвет «детской неожиданности».

Типография защищается: макет был подписан и утвержден, мы все сделали по правилам. Заказчик: я не знаю вашей кухни, меня не волнует, тираж не принимаю.

Агентство: договор между Вами (заказчик и типография): разбирайтесь.

Роли и интересы

Типография – сохранить отношения с заказчиком, выйти из этой ситуации с минимальными издержками;

Агентство – сохранить отношения с заказчиком, не участвовать в «разборках»; устраниваться.

Заказчик – получить заказ надлежащего качества без дополнительной оплаты.

Задание.

1. Определите к какому уровню потребностей относятся интересы участников ситуации.
2. Чем потребности отличаются от опасений? Есть ли в описанных интересах участников опасения?
3. Подробно и аргументировано опишите действия каждого из участников по отношению к другим участникам, позволяющие, на ваш взгляд, эффективно разрешить сложившуюся ситуацию. Ответ занесите в таблицу.

Участник	Другие участники	Действия со стороны основного участника
Типография	Агентство	
	Заказчик	
Агентство	Типография	
	Заказчик	
Заказчик	Типография	
	Агентство	

4. Сделайте общий вывод.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **10 баллов**

10–9 баллов выставляется обучающемуся, если он показал всесторонние, систематизированные, глубокие знания, умение уверенно применять их на практике при решении кейса, свободно и правильно обосновывает свой ответ.

8–7 балла выставляется обучающемуся, если он знает материал, грамотно и, по существу, излагает его; умеет применять полученные знания на практике, но допускает некоторые неточности.

6–4 балла выставляется обучающемуся, если он показал фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильно сформулировал свой ответ, но при этом владеет основными понятиями темы, необходимыми для дальнейшего освоения дисциплины и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

3–1 баллов выставляется обучающемуся, если он не знает большей части основного содержания раздела дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор

Н.И. Иголеви́ч

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

Ролевая игра «Продай слона»

Цель ролевой игры: отработка применения различных коммуникативных техник и определение условий их применения.

Подготовка к деловой игре: повторить лекционный материал по разделу II.

Правила игры. Обучающиеся делятся на подгруппы по 2 человека. Один из них играет роль продавца, другой – покупателя. Оба игрока получают карточку с заданием. Игроки должны ознакомиться с заданием, но не читать его вслух.

Преподаватель знакомит аудиторию с общей ситуацией. Например: «Мы находимся в кондитерском магазине. Перед нами продавец в отделе шоколадных конфет и покупатель – мужчина, который пришел купить сладости, чтобы отпраздновать приезд дочери-студентки на каникулы».

Далее игроки должны разыграть ситуацию.

Задача продавца – продать именно тот товар, который значится в задании. При этом нужно привести убедительные аргументы в пользу покупки именно этого товара.

Задача покупателя – купить нужный ему товар. При этом он может изменить свое первоначальное решение о покупке в пользу другого товара, если продавец убедит его в целесообразности такой покупки.

Ход проведения игры

1. В парах по желанию выбираются роли «продавец» и «покупатель».
2. Каждый игрок получает свою инструкцию, но вслух ее не читает и никому не показывает.
3. Группе зачитывается задание, которое указано в инструкции продавца.
4. Дается время на подготовку (2–3 мин).
5. Устанавливается длительность игры (не более 5 мин).
6. По желанию можно использовать деролинг (игроки меняются ролями).
7. Проводится обсуждение в группе: соблюдали ли игроки технологии вступления в контакт, выполнили ли они поставленные перед ними задачи и т.д.

Пример ситуации

Продавец. Вы – продавец в кондитерском магазине Caramel. У вас сегодня еще не было покупателей, и тут заходят ваши первые клиенты – мужчина со взрослой дочерью (примерно 20 лет). Они начинают выбирать печенье. Руководство магазина поставило перед вами задачу – именно сегодня продать шоколадную пасту, у которой заканчивается срок годности.

Покупатель. Вы – мужчина 50 лет, к которому приехала в гости дочь-студентка. Вы зашли в кондитерский магазин купить сладости, чтобы отпраздновать приезд дочери. Покупка шоколадной пасты не входит в ваши планы. Вы согласитесь купить ее только в том случае, если вам напомнят, что вы – отец ребенка, которого нужно баловать сладостями.

Рекомендации по обсуждению разыгранных сцен. Слово предоставляется членам группы, которые смотрели разыгрываемую ситуацию. Им предлагается проанализировать кому из участников игры удалось лучше сыграть заданную психологическую роль и достигли ли игроки поставленную задачу. Предлагают свои решения по поставленным задачам в соответствии с ролями. Во время обсуждения слушатели могут перейти на критику ситуации. Преподаватель должен вовремя вернуть слушателей к цели обсуждения.

Подведение итогов ролевой игры, Итоги подводит преподаватель. Он отмечает, насколько успешно были сыграны психологические роли, подчеркивает преимущества тех или иных коммуникативных техник, позволивших игрокам достигнуть своих целей. Дает рекомендации.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **10 баллов**

10–9 баллов – обучающийся активно участвовал в ролевой игре (исполнял одну из ролей); продемонстрировал исчерпывающие знания основных видов и техник общения, стратегий и типов взаимодействия, умение анализировать ситуации и выбирать соответствующие позиции, ведущие к успеху.

8–7 баллов – обучающийся активно участвовал в деловой игре (исполнял одну из ролей); продемонстрировал знания основных видов и техник общения, умение использовать отдельные стратегии и типы взаимодействия, ведущие к успеху.

6–4 балл – обучающийся участвовал в деловой игре (принимал участие в обсуждении, отвечал на вопросы, комментировал); в целом продемонстрировал знания основных видов и техник общения, стратегий и типов взаимодействия допуская ошибки, которые исправлял при наводящих вопросах преподавателя.

3–1 балл – обучающийся пассивно участвовал в деловой игре (был наблюдателем); при ответах на вопросы преподавателя продемонстрировал поверхностные знания основных видов и техник общения, стратегий и типов взаимодействия, допуская ошибки.

0 баллов – не участвовал в игре, либо отказался участвовать.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор

Н.И. Иоголевич

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

Контрольная работа № 2

Цели:

1. Формирование способности использовать полученную информацию для осмысления рассматриваемой ситуации и объяснения поведения ее участников.
2. Оценка умения воспринимать и анализировать социально-психологические феномены, связанные с влиянием группы на личность.

1. Просмотрите научно-популярный фильм «Я и другие» (1971 г., реж. Ф Соболев, психолог Мухина В.С.).
2. На основе изученного материала и анализа основных эпизодов фильма, выполните приведенные ниже задания.

Задание 1. Эпизод 1 Нападение (похищение профессора)

1.1. Провести сравнительный анализ (общее и различие) понятий «толпа» и «группа», заполнив таблицу 1. Какая социальная общность была показана в эпизоде?

1.2. Провести сравнительный анализ определений «шок» и «паника», заполнив таблицу 2. Какое психическое состояние испытали студенты? На какие психические процессы повлияло это состояние и каким образом?

1.3. Проанализируйте 2 ситуации из 1-го эпизода:

1) диалог профессора со студентом, который утверждал, что профессор ушел со сцены сам. Ответьте на следующие вопросы: Что создавал вопросами профессор? Какой вопрос был ключевым? Почему студент дал такой ответ?

2) диалог профессора со студенткой, которая «видела» одного из нападающих. Почему она настаивала на своем мнении и не поменяла его даже после приведенных аргументов?

Таблица 1

Сравниваемая характеристика		Толпа	Группа
Общее			
Различие			
	...		

Ответ на вопрос 1.1. _____

Таблица 2

Сравниваемая характеристика		Паника	Шок
Общее			
Различие			
	...		

Ответ на вопрос 1.2. _____

Ответ на вопрос 1.3. _____

Задание 2. Эпизод 2. «Ученый или убийца»

2.1. Провести сравнительный анализ (общее и различие) понятий «**влияние**», «**убеждение**», «**групповое давление**», «**установка**», «**внушение**», заполнив таблицу 3.

Какое именно воздействие на испытуемых было применено и со стороны кого/чего во 2-ом,3-ем, 4-ом,5-ом эпизодах?

2.2. Провести сравнительный анализ общее и различия определений «**стереотип**» и «**предрассудок**», заполнив таблицу 4. Что проявилось у испытуемых в ответах **во 2-ом эпизоде?** При каких условиях этот феномен проявляется?

Таблица 3

Сравниваемая характеристика		Влияние	Убеждение	Групповое давление	Установка	Внушение
Общее						
Различие						
	...					

Ответ на вопрос 2.1.

Эпизод 2 _____ Эпизод 3 _____ Эпизод 4 _____ Эпизод 5 _____

Таблица 4

Сравниваемая характеристика		Стереотип	Предрассудок
Общее			
Различие			
	...		

Ответ на вопрос 2.2.

Задание 3. Эпизод 3. «Дети: 1) обе белые и 2) соленая сладкая каша».

- 2.1. Провести сравнительный анализ общее и различия определений «социализация» и «подражание», заполнив таблицу 5.
- 2.2. Какую роль в развитии личности играет социализация?
- 2.3. Проанализируйте и назовите поведение разных испытуемых в 3, 4, 5 эпизодах на основе сравнительного анализа понятий «независимое поведение», «конформное поведение», «**нонконформное поведение**», заполнив таблицу 6.
- 2.4. Есть ли 1) отличие в понятиях «независимое поведение» и «ассертивное поведение» и 2) если «да», то в чем?

Таблица 5

Сравниваемая характеристика		Социализация	Подражание
Общее			
Различие			
	...		

Ответ на вопрос 3.2. _____

Таблица 6

Сравниваемая характеристика		Независимое	Конформное	Нонконформное
Общее				
Различие				
	...			

Ответ на вопрос 3.3:

3 эпизод:

4 эпизод

5 эпизод

Ответ на вопрос 3.4:

Задание 4. Эпизод 4. Портреты. Обе белые для взрослых.

Какие факторы влияют на проявление ниже представленных форм социального поведения?

1) независимое поведение

2) конформное поведение

Задание 5. Эпизод 5. Тур.

1. Провести сравнительный анализ понятий «коллективизм», «дружба», «альтруизм», заполнив таблицу 7.

Что из этого было продемонстрировано в эксперименте школьниками?

Таблица 7

Сравниваемая характеристика		Коллективизм	Дружба	Альтруизм
Общее				
Различие				
	...			

Ответ на вопрос _____

Общий вывод по фильму в целом:

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **20 баллов**

20-17 баллов выставляется обучающемуся, если он в полной мере владеет теоретическими основами и научной терминологией данного раздела дисциплины, грамотно излагает материал и способен применять теоретические знания при решении практических задач.

16-13 балла выставляется обучающемуся, если он владеет теоретическими основами и научной терминологией данного раздела дисциплины, грамотно излагает материал и способен применять теоретические знания при решении практических задач, но допускает отдельные несущественные ошибки.

12-9 балла выставляется обучающемуся, если он в целом владеет теоретическими основами и научной терминологией данного раздела дисциплины, достаточно грамотно излагает материал, в то же время не всегда может применять теоретические знания при решении практических задач, допускает отдельные ошибки.

8-5 балла выставляется обучающемуся, если он частично владеет теоретическими основами и научной терминологией данного раздела дисциплины, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, допускает несколько существенных ошибок в ответе.

4-1 баллов выставляется обучающемуся, если он не владеет теоретическими основами и научной терминологией данного раздела дисциплины, демонстрирует отрывочные знания, допускает множественные существенные ошибки в ответе.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор  Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
 «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
 Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
 по модулю «Психология потребительского поведения»**

Практическое задание «Система культурных характеристик представителей разных стран и их влияние на поведение потребителей»

Цель: развить умение классифицировать основные культурные ценности и определять, как они влияют на потребительское поведение.

Задание.

1. Дайте характеристику культурных отличий представителей страны, опираясь на модель межкультурных различий Г. Хофстеда. Ответ занесите в таблицу.

Ключевые особенности представителей _____

название страны

Шкала	Баллы	Характеристика	Источник
1. Дистанция власти			
2. Индивидуализм			
3. Избегание неопределенности			
4. Мужественность			
5. Долгосрочная ориентация			
6. Сдержанность			

2. Опираясь на данные вышеприведенной таблицы, опишите как они влияют на поведение представителей этих стран как потребителей. Ответ обоснуйте и занесите в таблицу

Шкала	Проявление в поведении потребителя	Маркетинговые действия	Источник
3. Дистанция власти			
4. Индивидуализм			
7. Избегание неопределенности			
8. Мужественность			
9. Долгосрочная ориентация			
10. Сдержанность			

3. Предложите способы взаимодействия, которые позволили бы предотвратить или свести к минимуму конфликтные ситуации с представителями этой страны, возникающие по причине культурных различий.

Методические указания к выполнению задания

Выбор страны в названии темы соответствует номеру вашей фамилии в списке группы. По согласованию с преподавателем вы можете выбрать страну, которой нет в списке, либо не была выбрана никем, поскольку ее номер больше, чем количество человек в группе.

Ответ должен опираться на научные подходы, результаты научных исследований, современную литературу, интернет материалы и т.п. с обязательным указанием ссылок на используемые источники.

Материал излагается самостоятельно, своими словами, кратко. Переписывание текстов учебников и научной литературы недопустимо. Цитирование **обязательно** должно оформляться ссылками. Источник, из которого вы взяли информацию, **должен быть научным и обязательно отражен по тексту** и в таблице. Приветствуются пояснения в виде примеров.

Обязательно указывайте ссылки на все используемые источники. Ссылка должна быть оформлена в соответствии с ГОСТом (Приложение). При обнаружении плагиата применяются санкции: снимается 5 баллов, либо задание не засчитывается

Приложение

Образец оформления библиографического списка к заданию Примеры библиографического описания ГОСТ 2018

Книга 1 автора

Мазалов, В. В. Математическая теория игр и приложения / В. В. Мазалов. - Москва : Лань, 2017. - 448 с. - Текст : непосредственный.

Книга 2 авторов

Дремлюга, С. А. Основы маркетинга : учебно-методическое пособие / С. А. Дремлюга, Е. В. Чупаева ; ред. Г. И. Герасимова. - Тюмень : ТюмГНГУ, 2012. - 84 с. - Текст : непосредственный.

Книга 3 авторов

Агафонова, Н. Н. Гражданское право : учеб. пособие для вузов / Н. Н. Агафонова, Т. В. Богачева, Л. И. Глушкова. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - Саратов : Юрист, 2011. - 542 с. - Текст : непосредственный.

Книга 4-х авторов

Описание начинается с заглавия. В сведениях об ответственности приводится имена всех авторов
Английский язык для инженеров : учебник для студентов вузов / Т. Ю. Полякова, А. Н. Швецов, А. А. Суконников, Д. В. Кочкин. - Москва : Академия, 2016. - 559 с. - Текст : непосредственный.

Книга 5-ти авторов и более

Описание начинается с заглавия. В сведениях об ответственности приводится имена первых трех авторов и [и др.]
Распределенные интеллектуальные информационные системы и среды : монография / А. Н. Швецов, А. А. Суконников, Д. В. Кочкин [и др.] ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Вологодский государственный университет. - Курск : Университетская книга, 2017. - 196 с. - Текст : непосредственный

Книга под заглавием

Эксплуатация магистральных газопроводов : учебное пособие / ТюмГНГУ ; ред. Ю. Д. Земенков. - Тюмень : Вектор Бук, 2009. - 526 с. - Текст : непосредственный.

Методические указания

Гидравлика : методические указания по выполнению контрольной работы для студентов направления 21.03.01 Нефтегазовое дело всех профилей и форм обучения / ТюмГНГУ ; сост.: М. Ю. Земенкова [и др.]. - Тюмень : ТюмГНГУ, 2015. - 30 с. - Текст : непосредственный.

Материалы конференции

Проблемы инженерного и социально-экономического образования в техническом вузе в условиях модернизации высшего образования : материалы регион. науч.-метод. конф. - Тюмень : ТюмГАСУ, 2016. - 319 с. - Текст : непосредственный.

Статья из материалов конференции

Аксенова Н. А. Анализ состояния технологических средств и технологий вскрытия продуктивных горизонтов / Н. А. Аксенова, В. В. Салтыков — Текст : непосредственный // Моделирование технологических процессов бурения, добычи и транспортировки нефти и газа на основе современных информационных технологий : вторая всерос. науч.-техн. конф. 19-21 апр. 2000 г. - Тюмень, 2000. - С. 8-9. - Текст : непосредственный.

Труды

Комплексование геолого-геофизических методов исследования при локальном прогнозе и разведке нефти и газа в Западной Сибири : труды ЗапСибНИГНИ. - Тюмень: ЗапСибНИГНИ, 1993. - 442 с. - Текст : непосредственный.

Статья из сборника трудов

Демичев С. С. Методы предупреждения газо- и пескопооявлений в слабосцементированных коллекторах / С. С. Демичев - Текст : непосредственный // Комплексование геолого-геофизических методов исследования при локальном прогнозе и разведке нефти и газа в Западной Сибири : труды ЗапСибНИГНИ. - Тюмень, 1993. - С. 140-142.

Словари, энциклопедии

Англо-русский, русско-английский словарь : 15 000 слов / сост. Т. А. Карпова. - Ростов на Дону : Феникс, 2010. - 446 с. - Текст : непосредственный.

Кузьмин, Н. И. Автомобильный справочник-энциклопедия : [около 3000 названий и терминов] / Н. А. Кузьмин, В. И. Песков. - Москва : ФОРУМ, 2014. - 287 с. - Текст : непосредственный.

Сборник

50 лет геологоразведочному факультету Тюменского индустриального института : сб. ст. / ТюмГНГУ ; сост. Е. М. Максимов. - Тюмень : ТюмГНГУ, 2016. - 194 с. - Текст : непосредственный.

Диссертация

Растрогин, А. Е. Исследование и разработка процесса циклического дренирования подгазовых зон нефтегазовых месторождений : 25.00.17 : дис. ... канд. техн. наук / А. Е. Растрогин ; ЗапСибНИГНИ. - Тюмень, 2015. - 150 с. - Текст : непосредственный.

Автореферат

Барышников, А. А. Исследование и разработка технологии увеличения нефтеотдачи применением электромагнитного поля : 25.00.17 : автореф. дис. ... канд. техн. наук / А. А. Барышников ; ТюмГНГУ. - Тюмень, 2015. - 23 с. - Текст : непосредственный.

Патенты

Пат. 2530966 Российская Федерация, МПК E01H4/00 E01C23/00. Устройство для ремонта автозимников : № 2013129881/03 : заявл. 28.06.2013 : опубл. 20.10.2014 / Мерданов Ш. М., Карнаухов Н. Н., Иванов А. А., Мадьяров Т. М., Иванов А. А., Мерданов М. Ш. ; патентообладатель Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тюменский государственный нефтегазовый ун-т» (ТюмГНГУ). - Текст : непосредственный.

Авторские свидетельства

А. с. 1810435 Российская Федерация, МПК E02F5/12. Устройство для уплотнения дорожных насыпей : № 4797444 : заявл. 09.01.90 : опубл. 23.04.93 / Карнаухов Н. Н., Мерданов Ш. М., Иванов А. А., Осипов В. Н., Зольников С. П. ; заявитель Тюменский индустриальный институт им. Ленинского комсомола. — Текст : непосредственный.

Отчеты о НИР, депонированные научные работы

Экспериментально-теоретические исследования взаимодействий в системе "транспортный комплекс - окружающая среда" в северных регионах Западной Сибири : отчет о НИР / ТюмГНГУ ; рук. Н. Н. Карнаухов ; отв. исполн. Ш. М. Мерданов ; исполн.: Закирзаков Г. Г. [и др.]. - Тюмень, 2006. - 187 с. - № ГР 01.200600740. - Текст : непосредственный.

Социологическое исследование малых групп населения / В. И. Иванов ; М-во образования Рос. Федерации, Финансовая акад. - Москва, 2002. - 110 с. - Библиогр. : с. 108-109. - Деп. в ВИНТИ 13.06.02, № 145432. - Текст : непосредственный.

ГОСТы

ГОСТ Р 57618.1-2017. Инфраструктура маломерного флота. Общие положения : национальный стандарт Российской Федерации : издание официальное : утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 августа 2017 г. № 914-ст : введен впервые : дата введения 2018-01-01 / разработан ООО «Техресервис». - Москва : Стандартинформ, 2017. - IV, 7 с. ; 29 см. - Текст : непосредственный.

Официальные документы

Российская Федерация. Законы. Уголовный кодекс Российской Федерации : УК : текст с изменениями и дополнениями на 1 августа 2017 года : [принят Государственной думой 24 мая 1996 года : одобрен Советом Федерации 5 июня 1996 года]. - Москва : Эксмо, 2017. - 350 с. - (Актуальное законодательство). - Текст : непосредственный.

Законы РФ

Российская Федерация. Законы. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации : Федеральный закон № 131-ФЗ : [принят Государственной думой 16 сентября 2003 года : одобрен Советом Федерации 24 сентября 2003 года]. - Москва : Проспект ; Санкт-Петербург : Кодекс, 2017. - 158 с. ; 20 см. - 1000 экз. - ISBN 978-5-392-26365-3. - Текст : непосредственный.

Правила

Правила обеспечения безопасности при выводе из эксплуатации ядерных установок ядерного топливного цикла : (НП-057-17) : официальное издание : утверждены Федеральной службой по экологическому, технологическому и атомному надзору от 14.06.17 : введены в действие 23.07.17. - Москва : НТЦ ЯРБ, 2017. - 32 с. ; 20 см. - (Федеральные нормы и правила в области использования атомной энергии). - 100 экз. - ISBN 978-59909994-0-4. - Текст : непосредственный.

Нормативная документация: СП, РД, ПБ, СО

Правила безопасности при обслуживании гидротехнических сооружений и гидромеханического оборудования энергоснабжающих организаций [Текст] : РД 153-34.003.205-2001 : утв. М-вом энергетики Рос. Федерации 13.04.01 : введ. в действие с 01.11.01. - Москва : ЭНАС, 2001. - 158 с. - Текст : непосредственный.

Правила устройства и безопасной эксплуатации подъемников (вышек) [Текст] : ПБ 10-256-98 : утв. Ростехнадзором России 24.11.98 : обязат. для всех м-в, ведомств, предприятий и орг., независимо от их орг.- правовой формы и формы собственности, а также для индивидуал. предпринимателей. - Санкт-Петербург : ДЕАН, 2001. - 110 с. - Текст : непосредственный.

Описание отдельного тома или части

Ефимченко, С. И. Расчет и конструирование машин и оборудования нефтяных и газовых промыслов : учебник для студентов вузов. В 2 частях. Ч. 1. Расчет и конструирование оборудования для бурения нефтяных и газовых скважин / С. И. Ефимченко, А. К. Прыгаев. - Москва : Нефть и газ РГУ нефти и газа им. И. М. Губкина. - 2006. - 734 с. - Текст : непосредственный.

Статья из журнала

Афанасьев, А. А. Совмещенное исполнение электрической машины и магнитного редуктора / А. А. Афанасьев. - Текст : непосредственный // Электротехника. - 2017. - № 1. - С. 3442.

Статья 5-ти авторов и более

Влияние условий эксплуатации на наработку штанговых винтовых насосных установок / Б. М. Латыпов, С. А. Дремлюга, Е. В. Чупашева [и др.]. - Текст : непосредственный // Нефтегазовое дело. - 2016. - Т. 15, № 2. - С. 55-60.

Статья из газеты

Горбунова, И. Обучить, чтобы учить / И. Горбунова. - Текст : непосредственный // Тюменский курьер. - 2016. - 28 дек. (№ 15). - С. 2-8.

(серияльного издания)

Щербина, М. В. Об удостоверениях, льготах и правах : [ответы первого заместителя министра труда и социальной защиты Республики Крым на вопросы читателей газеты «Крымская правда»] / Марина Щербина ; [записала Н. Пупкова] . - Текст :

непосредственный // Крымская правда. - 2017. - 25 нояб. (№ 217). - С. 2. - Окончание. Начало: 18 нояб. (№ 212), загл.: О статусах и льготах.

Статьи из сборника

Рогожин, П. В. Современные системы передачи информации / П. В. Рогожин. - Текст : непосредственный // Компьютерная грамотность : сб. ст. / сост. П. А. Павлов. - 2-е изд. - Москва, 2001. - С. 68-99.

Шалкина Т. Н. Использование метода экспертных оценок при оценке готовности выпускников к профессиональной деятельности / Т. Н. Шалкина, Д. Р. Николаева. - Текст : непосредственный // Актуальные вопросы современной науки: материалы XVI Междунар. науч.-практ. конф. - Москва, 2012. - С. 199-205.

Глава из книги

Глазырин, Б. Э. Автоматизация выполнения отдельных операций в Word 2000 / Б. Э. Глазырин. - Текст : непосредственный // Office 2000 : самоучитель / Э. М. Берлинер, И. Б. Глазырина, Б. Э. Глазырин. - 2-е изд., перераб. - Москва, 2002. - Гл. 14. - С. 281-298.

Электронные ресурсы

Сайт

ЛУКОЙЛ : Нефтяная компания : сайт. - URL : <http://www.lukoil.ru> (дата обращения: 09.06.2019). - Текст : электронный.

Составляющая сайта

Интерактивная карта мира / Google. - Изображение : электронное // Maps-of-world.ru = Карта мира : [сайт]. - URL: <http://www.maps-world.ru/online.htm> (дата обращения: 01.07.2019).

План мероприятий по повышению эффективности госпрограммы «Доступная среда». - Текст: электронный // Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации : официальный сайт. - 2017. - URL: <https://rosmintrud.ru/docs/1281> (дата обращения: 08.04.2017).

Статья из журнала

Янина, О. Н. Особенности функционирования и развития рынка акций в России и за рубежом / О. Н. Янина, А. А. Федосеева. - Текст : электронный // Социальные науки. - 2018. - № 1. - URL: http://academymanag.ru/journal/Yanina_Fedoseeva_2pdf (дата обращения: 04.06.2018)

Статья из журнала (с DOI)

Московская, А. А. Между социальным и экономическим благом: конфликт проектов легитимации социального предпринимательства в России / А. А. Московская, А. А. Берендяев, А. Ю. Москвина. - DOI 10.14515/monitoring.2017.6.02. - Текст : электронный // Мониторинг общественного мнения : экономические и социальные перемены. - 2017. - № 6. - С. 31-35.-URL: https://wciom.ru/fileadmin/file/monitoring/2017/142/2017_142_02_Moskovskaya.pdf (дата обращения: 11.03.2017).

Презентация из электронного журнала

Бахтурина Т. А. От MARC 21 к модели BIBFRAME: эволюция машиночитаемых форматов Библиотеки конгресса США : [презентация : материалы Международной научно-практической конференции «Румянцевские чтения 2017», Москва, 18-19 апреля 2017 г.] / Т. А. Бахтурина. - Текст : электронный // Теория и практика каталогизации и поиска библиотечных ресурсов : электронный журнал. - URL: <http://www.nilc.ru/iournal/>. - Дата публикации: 21 апреля 2017.

Литература на английском языке

Электронные ресурсы

Daniel Mullins. 5 Ways B2B Research Can Benefit From Mobile Ethnography / D. Mullins. - URL: <https://rwconnect.esomar.org/5-ways-b2b-research-can-benefit-from-mobile-ethnography/> (date of the application 22.03.2018). - Text: electronic.

Книга

Timoshenko S. P Vibration problems in engineering / S. P. Timoshenko, D. H. Young, K. W. Weaver. - Moscow : Krom Publ, 2013. - 508 p. - Text : electronic.

Статья из журнала

Sergeev A. Considering the economical nature of investment agreement when deciding practical issues / A. Sergeev, T. Tereshchenko. - Text : electronic // Pravo. - 2003. - № 7. - P. 219-223.

Оформление

Требования к тексту доклада и его оформлению:

Текст представляется в формате Word; параметры текстового редактора: поля – верхнее, нижнее – 2.0 см, левое – 3.0 см, правое – 1.5 см, шрифт Times New Roman, высота 14, межстрочный интервал одинарный, выравнивание по ширине, красная строка 1.25. Текст доклада 3-4 страницы.

Перечень для выбора страны в названии темы

- | | |
|----------------|--------------|
| 1. Азербайджан | 8. Венесуэла |
| 2. Андорра | 9. Вьетнам |
| 3. Аргентина | 10. Грузия |
| 4. Армения | 11. Египет |
| 5. Беларусь | 12. Израиль |
| 6. Бразилия | 13. Индия |
| 7. Венгрия | 14. Ирак |

15. Иран
16. Казахстан
17. Кипр
18. Китай (КНР)
19. Куба
20. Кыргызстан
21. Молдова
22. Монголия

23. Нидерланды
24. Португалия
25. Сербия
26. Сирия
27. Таджикистан
28. Туркмения
29. Турция
30. Узбекистан

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **10 баллов**

10-9 баллов выставляется обучающемуся, если он показал всесторонние, систематизированные, глубокие знания, умение уверенно применять их на практике при решении практических задач. Примеры самостоятельно подобранных ситуаций оригинальны.

8-7 баллов выставляется обучающемуся, если он знает материал, умеет грамотно применять полученные знания на практике, но допускает некоторые неточности. Примеры самостоятельно подобранных ситуаций выполнены по аналогии (репродуктивны).

6-4 балла выставляется обучающемуся, если он показал фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильно сформулировал свой ответ, при этом владеет основными понятиями темы, необходимыми для дальнейшего освоения дисциплины и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

3-1 балл выставляется обучающемуся, если он допускает грубые ошибки в формулировке своих ответов при решении практических задач.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

Практическое задание «Рефлексивный отчет» (для ЗФО)

ФИО _____ Группа _____ Дата _____

Проведите рефлексивный анализ вашей работы на занятиях по дисциплине «Эмоциональный интеллект». Предмет анализа и обсуждения – ваша **деятельность** на занятиях и при выполнении заданий, в т.ч. числе домашних.

1. Степень моей включенности в работу на занятии 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Что мешало мне быть включённым в работу?

Что помогало?

2. Что было наиболее важным и полезным в курсе?

3. Чему я учился, чему научился?

5. Самыми значимыми для меня стали следующие ситуации и упражнения (помогли что-то понять, осознать, в чем-то разобраться, что-то изменить в себе)

6. Мои основные ошибки на занятиях:

а) по отношению к себе

б) по отношению к группе

в) по отношению к преподавателю

7. Что раздражало, вызывало напряжение, неприятие?

8. Чего не доставало?

9. Какие вопросы появились, и вы бы хотели получить на них ответы?

10. Пожелание на будущее ведение курса. Ваши рекомендации, замечания преподавателю: что можно

- изменить
- улучшить
- добавить
- ...

11. Я реализовал(а) себя на занятиях:

- | | | | | | | | |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| – на эмоциональном уровне | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| – на интеллектуальном уровне | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| – на поведенческом уровне | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Критерии оценки и баллы
Максимальная оценка – 13 баллов

13–10 баллов выставляется обучающемуся, если ответ развернутый, его отличает точное понимание рамок вопроса, хорошая рефлексия и аргументация.

9–6 баллов выставляется обучающемуся, если в целом дан достаточно развернутый ответ. Однако рефлексивный анализ поверхностный.

5–0 баллов выставляется обучающемуся, если ответ на вопрос дан неполно. Логика ответа недостаточно хорошо выстроена. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

Тематика контрольных работ (для ОЗФО, ЗФО)

1. Сравнительный анализ понятий «потребитель», «покупатель», «клиент».
2. Понятие «организационный покупатель». Модель «организационного поведения покупателя».
3. Эволюция поведения потребителей. Методы изучения поведения потребителей.
4. Нейромаркетинг как прикладное направление ситуационного подхода к анализу потребительского поведения.
5. Восприятие, его компоненты и роль в обработке информации потребителем.
6. Характеристики стимулов и их использование в восприятии маркетинговых сообщений.
7. Роль эмоций и их использование в маркетинге.
8. Эмпирические аспекты потребления: эмоции, фантазии, чувства, удовольствия и методы их изучения.
9. Личность потребителя с позиций отечественной психологии (самосознание, локус контроля, ценностно-целевая сфера).
10. Классификации потребностей и мотивов потребительского поведения. Методы исследования мотивации потребителя.
11. Знания потребителя как факторы, опосредующие принятие решения.
12. Механизм убеждения в коммуникации. Когнитивные стратегии обучения потребителя.
13. Методы условной рефлексии в обучении потребителей. Основные характеристики обучения потребителей.
14. Способы повышения лояльности клиентов.
15. Понятие «малая группа» и классификация групповой принадлежности потребителя по трем критериям: членство, тип контакта, привлекательность.
16. Роль малой группы в поведении потребителей. Рефератные группы и их классификации
17. Потребительская социализация как процесс усвоения потребителем социального опыта.
18. Отношения и установки (стереотипы) потребителя как факторы, опосредующие принятие решения: понятия, классификации.
19. Ригидность и ригидное потребительское поведение. Механизмы подражания и заражения.
20. Понятие о «лидерах мнений» и исследовательские методы их выявления: социометрический метод, метод ключевого информанта, метод самоопределения.
21. Личностные особенности и мотивация «лидеров мнений».
22. Основные типы потребителей инноваций: ранние новаторы, поздние новаторы, раннее и позднее большинство, консерваторы, ретрограды.
23. Роль семьи в поведении потребителей. Жизненный цикл семьи и распределение ролей среди членов домохозяйства в процессе принятия решения о покупке.
24. Влияние этнических факторов на потребление.
25. Связь религии и потребления.
26. Социологический анализ потребительской культуры «бедных».
27. Потребительское поведение российской молодежи.
28. Национальные особенности потребительской культуры в России.
29. Повседневное и праздничное потребление. Подарок как социальный феномен.
30. Движение по защите прав потребителя.

Методические указания для выполнения контрольных работ:

Теоретический и практический материал в контрольной работе должен быть четко структурирован. Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию темы: иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы. Содержание (оглавление) содержит список основных разделов работы с указанием страниц на которых они начинаются. Введение отражает значение и актуальность темы, а также цель, задачи и методы исследования, используемые в работе. В основной части излагаются и последовательно анализируются рассматриваемые проблемы, дается аргументация научных точек зрения. Материал должен излагаться логично, последовательно и соответствовать плану работы. Не допускается дословного механического переписывания текста из использованной литературы, за исключением цитат, которые должны сопровождаться ссылкой на источник. В ссылке указываются номер источника в списке литературы и страница, на которой находится цитата, или цифровые данные. В заключении приводятся собственные выводы автора по итогам работы, а также ее практическая значимость. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах и должны быть соответственно пронумерованы.

Оформление:

Работа выполняется на листах формата А4. Текст печатается на одной стороне листа. Объем контрольной работы – 7-10 страниц (1,5 интервал, шрифт Times New Roman). При использовании таблиц, схем и рисунков допускаются незначительные отклонения от нормы.

Параметры абзаца: выравнивание текста по ширине – страницы; отступ первой строки – 1,25 мм.; межстрочный интервал – полуторный. Поля: верхнее – 2,5 см.; нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1 см. Нумерация страниц начинается с третьей страницы (титульный лист и содержание (оглавление) не нумеруются). На титульном листе указывается название вуза; тема контрольной работы; курс обучения, группа, ФИО автора; ФИО, ученое звание, степень преподавателя; город и год. Список литературы оформляется в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТом.

Критерии оценки и баллы

Максимальный балл – **40 баллов**


40–31 балл – контрольная работа выполнена обучающимся с соблюдением формальных и содержательных требований. Текст основной части представляет полную и достоверную информацию, ее критическую оценку, имеет логичную структуру, соответствует теме работы и достаточно полно раскрывает ее содержание. На все литературные источники имеются грамотно оформленные ссылки в тексте работы. Работа написана научным языком, отсутствуют орфографические и синтаксические ошибки, стилистические погрешности.

30–21 баллов – контрольная работа выполнена обучающимся с соблюдением требований. Текст основной части содержит полную и достоверную информацию, имеет логичную структуру, соответствует теме работы и раскрывает отдельные аспекты. Научный стиль текста в целом выдержан.

20–11 баллов – контрольная работа выполнена обучающимся в общем виде с соблюдением требований, но есть ошибки в оформлении (тит. лист, оглавление, список источников и пр.). Текст основной части содержит информацию по теме, однако логика изложения частично нарушена, отсутствует стилистическое единство текста.

10–0 баллов – контрольная работа выполнена обучающимся с нарушением требований по оформлению; тема контрольной работы раскрыта фрагментарно. Научная терминология используется слабо.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор  Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Психология потребительского поведения»**

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Психология как наука. Предмет, объект психологии. Междисциплинарные области психологии.
2. Психология поведения потребителей как отрасль психологической науки. Объект и предмет психологии поведения потребителя.
3. Цели и задачи дисциплины «Психология поведения потребителей». Определение понятий «потребитель», «потребительское поведение», «общество массового потребления»
4. История изучения потребительского поведения. Основные направления исследований потребительского поведения.
5. Эволюция поведения потребителей. Методы изучения поведения потребителей.
6. Методология, метод, методика исследования. Основные методы исследования в психологии и психологии поведения потребителя.
7. Основные направления изучения потребителей. Научные подходы к пониманию потребителя: экономический, маркетинговый, психологические подходы.
8. Психологические процессы, влияющие на потребителя. Восприятие и его роль в обработке информации потребителем.
9. Психологические процессы, влияющие на потребителя. Внимание. Факторы, определяющие внимание.
10. Память и ее роль в системе обработки информации потребителем. Виды памяти.
11. Эмоция. Характеристика эмоциональной сферы поведения потребителя.
12. Эмоции как маркеры, посредники и модераторы реакций потребителя. Эмоции и маркетинговая стратегия. Эмоции в рекламе.
13. Понятие личности. Личностные особенности потребительского поведения. Зависимость потребительского поведения от личностных характеристик. Индивидуально-психологические предикторы потребительского поведения.
14. Я-концепция, самомониторинг, экстраверсия – как основные предикторы потребительского поведения, их характеристика. Эффекты нерационального потребления.
15. Понятие о персональных ценностях потребителя (ценностных ориентациях).
16. Типы потребностей потребителей. Мотивационный конфликт и ранжирование потребностей.
17. Мотивация потребителя. Мотивы и их структура. Основные теории мотивации потребителя. Трудности понимания мотивации потребителей.
18. Отношение потребителя к товару. Типы и характеристика отношений к товару и услуге.
19. Потребительские предпочтения. Психологическая сущность потребительских предпочтений.
20. Социально-психологические свойства потребительских предпочтений.
21. Возрастная динамика потребительских предпочтений.
22. Экономико-психологические особенности потребительских предпочтений.
23. Потребительские группы с различными предпочтениями (типология потребителей).
24. Понятие о знаниях потребителя о товаре (уровне информированности). Научение потребителя.
25. Обучение в ситуациях высокой и низкой вовлеченности потребителя. Основные характеристики обучения.

26. Виды потребительского поведения.
27. Характеристика типов ситуаций: коммуникационная ситуация, ситуация покупки и ее использования.
28. Классификации факторов потребления и потребительского поведения. Социально-психологические факторы потребления.
29. Психологические (личностные) факторы потребления.
30. Экономические факторы потребления.
31. Характеристика факторов ситуационного влияния на потребительское поведение.
32. Феномен демонстративного (показного, имиджевого) потребления. Мотивация показного потребления.
33. Степени демонстративного потребления. Виды демонстративности в потреблении.
34. Взаимодействие продавца и клиента. Особенности убеждения клиента. Основные правила работы с противоречиями.
35. Моделирование поведения потребителя. Модель «стимул-реакция».
36. Концепция культуры, ее структура и роль в формировании потребительского поведения.
37. Культурные и субкультурные факторы, определяющие поведение потребителя.
38. Классификация и характеристика основных культурных ценностей, относящихся к потребительскому поведению.
39. Понятие «социальная группа». Содержательные характеристики группы и классификация групповой принадлежности потребителя.
40. Понятие малой группы. Структура группы. Количественные и качественные характеристики малой группы. Референтные группы.
41. Большая и малая группы и их влияние на человека. Малая группа как проводник нормирующего воздействия большой группы на человека.
42. Особенности отдельных категорий потребителей: гендерные особенности; возрастные особенности; этнические особенности; профессиональные особенности.
43. Психография. Цель сегментирования потребителей, переменные сегментирования.
44. Основные модели психографического сегментирования и их характеристика.
45. Влияние семьи и домохозяйств на поведение потребителя.
46. Отношения и установки потребителя как факторы, опосредующие принятие решения: понятия, классификации.
47. Ригидность и ригидное потребительское поведение. Механизмы подражания и заражения.
48. Реклама. Механизмы психологического воздействия рекламы. Формирование и изменение установок потребителей посредством рекламы.
49. Виды психологического воздействия. Основные признаки манипулятивного воздействия рекламы.
50. Бренд и потребительское поведение. Брендинг. Влияние бренда на потребителей.

Экзамен проводится в устной форме.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **100 баллов**

100-91 балл. Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач.

90-76 баллов. Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач, но допускает отдельные несущественные ошибки.

75-61 баллов. Обучающийся частично владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, допускает несколько существенных ошибок в ответе.

60 баллов и меньше. Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен иллюстрировать ответ примерами, допускает множественные существенные ошибки в ответе.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Практическое задание «Самоанализ эмоционального интеллекта»

Цели:

1. Формирование знаний об уровне развития своего эмоционального интеллекта как обязательной компетенции современного работника.
2. Планирование траектории саморазвития эмоционального интеллекта.

1. Самодиагностика уровня развития эмоционального интеллекта

1. Ознакомьтесь с методикой диагностики эмоционального интеллекта (Тест на оценку эмоционального интеллекта (ЭМИн) Люсина Д.В. размещен в системе Эдукон, дисциплина Эмоциональный интеллект, преподаватель Иоголевич Н.И., д.психол.н., профессор).
2. Ответьте на вопросы теста, заполнив бланк ответов.
3. Обработайте полученные результаты, следуя указаниям: подсчитайте по каждой шкале «сырой» балл и определите уровень развития каждого из показателей эмоционального интеллекта в соответствии с указанными нормами.
4. Проанализируйте полученные результаты.
5. Сделайте вывод по присущим вам особенностям эмоционального интеллекта и его влиянию на выполняемую вами учебно-профессиональную деятельность.

2. Самодиагностика уровня развития социального интеллекта.

- 2.1. Ознакомьтесь с методикой диагностики социального интеллекта (Шкала социального интеллекта Тромсо (TSIS) размещена в системе Эдукон, дисциплина Эмоциональный интеллект, преподаватель Иоголевич Н.И., д.психол.н., профессор).
 - 2.2. Ответьте на вопросы теста, заполнив бланк ответов.
 - 2.3. Обработайте полученные результаты, следуя указаниям: подсчитайте по каждой шкале «сырой» балл и определите уровень развития каждого из показателей социального интеллекта в соответствии с указанными нормами.
 - 2.4. Проанализируйте полученные результаты.
 - 2.5. Сделайте вывод по присущим вам особенностям социального интеллекта и его влиянию на вашу жизнь.
3. **Сопоставьте полученные показатели с теми, которые Вы определили у себя методом прямой самооценки. В чем показатели совпали с Вашей самооценкой и в чем – не совпали? Точны ли Вы в оценке собственных ресурсных зон, то есть в понимании себя?**
 4. **Основываясь на анализе результатов теста, опишите свои дальнейшие планы в отношении данной компетенции.**

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – 12 баллов

12-10 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Корректно проанализировал и интерпретировал свои результаты. Дал полное и развернутое описание проявления особенностей своего эмоционального / социального интеллекта в социальном взаимодействии. Опираясь на полученные результаты самодиагностики, подробно изложил свои дальнейшие планы в отношении развития эмоционального интеллекта.

9-7 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Проанализировал и интерпретировал результаты. Однако есть 1-2 существенных замечания по анализу полученных данных. Формально описал (или не представил) описание проявления особенностей своего эмоционального / социального интеллекта в социальном взаимодействии. Опираясь на свои результаты диагностики представил дальнейшие планы в отношении развития своего эмоционального интеллекта.

6-4 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Проанализировал и интерпретировал свои результаты. Однако есть 3 и более существенных замечания по анализу полученных данных. Не представлено описание проявления особенностей своего эмоционального / социального интеллекта в социальном взаимодействии. Дальнейшие планы в отношении развития своего эмоционального интеллекта изложены формально, практически не использованы полученные при самодиагностике результаты.

3-1 баллов – обучающийся правильно произвел подсчеты, опираясь на данные диагностики. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы, либо подсчет полученных баллов произведен неверно. Отсутствует описание проявления особенностей своего эмоционального / социального интеллекта, вместо анализа представлено описание шкал. Не представлены дальнейшие планы в отношении развития своего эмоционального интеллекта.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

**Эссе
на одну из предложенных тем по выбору**

Темы:

1. Эмоциональный интеллект и умственный интеллект: что главнее для карьеры и личной жизни?
2. Что важнее: понимать эмоции или управлять ими?

Требования по составлению эссе

Задание:

1. Повторить лекционный материал по темам «Сущность понятия и основные модели эмоционального интеллекта», «Узнавание и проявление эмоций в поведении», «Управление своими эмоциями. Развитие эмоциональной сферы личности и эмоциональная саморегуляция»
3. На основании изученного материала составить эссе «Что важнее: понимать эмоции или управлять ими?».

Методические рекомендации

Слово «эссе» пришло в русский язык из французского и исторически восходит к латинскому слову *exagium* (взвешивание). Эссе – это прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу. Цель эссе состоит в развитии таких навыков, как самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

Особенности эссе:

- наличие конкретной темы или вопроса;
- личностный характер восприятия проблемы и её осмысления;
- небольшой объём;
- свободная композиция;
- непринуждённость повествования;
- внутреннее смысловое единство;
- афористичность, эмоциональность речи.

В этом заключается творческий и индивидуальный характер работы.

Требования, предъявляемые к эссе:

1. Объём эссе не должен превышать 1-2 страниц.
2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.

3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.

4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.

5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.

6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.

7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Структура эссе:

1. Введение – определение основного вопроса эссе, актуальность. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своей творческой работы. При написании актуальности могут помочь ответы на следующие вопросы: *«Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?»*, *«Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?»*, *«Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?»*.

2. Основная часть – ответ на поставленный вопрос. Один параграф содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос.

3. Заключение – суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

Отметим наиболее приемлемую технику доказательства приведенных в эссе высказываний. Доказательство — это совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений.

Структура любого доказательства включает по меньшей мере три составляющие: тезис, аргументы, вывод или оценочные суждения.

Тезис – это сужение, которое надо доказать.

Аргументы – это категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса.

Вывод – это мнение, основанное на анализе фактов.

Оценочные суждения – это мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах.

Клише, которые можно использовать при написании эссе:

1. Введение.

Никогда не думал, что меня заденет за живое идея о том, что ...

Выбор данной темы продиктован следующими соображениями ...

Поразительный простор для мысли открывает это короткое высказывание ...

Для меня эта фраза является ключом к пониманию ...

2. Основная часть.

Во-первых, ... Во-вторых, ... В-третьих, ...

Рассмотрим несколько подходов... Например, ...

Проиллюстрируем это положение следующим примером ...

С одной стороны, ... С другой стороны, ...

3. Заключение.

Подведем общий итог рассуждениям.

К какому же выводу мы пришли ...

Таким образом, ...

Итак, ...

Приветствуется использование:

Эпиграфа, который должен согласовываться с темой эссе (проблемой, заключенной в афоризме); дополнять, углублять лейтмотив (основную мысль), логику рассуждения вашего эссе. Пословиц, поговорок, афоризмов других авторов, также подкрепляющих вашу точку зрения, мнение, логику рассуждения.

Мнений других мыслителей, ученых, общественных и политических деятелей.

Риторические вопросы.

Непринужденность изложения.

Оформление:

Эссе оформляется в текстовом редакторе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал одинарный, поля – все по 2 см.; объем – 2 стр.

Критерии оценки и баллы:

Максимальная оценка – **10 баллов**

10-7 баллов – эссе выполнено обучающимся в полном объеме с соблюдением указанных требований. Четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора; проблема раскрыта на теоретическом (в связях и с обоснованиями) и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования социально-психологических понятий в контексте ответа; логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме; представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора (исходя из особенностей современного социального взаимодействия, в виде фактов, конкретных случаев из жизни автора и его близких, статистических данных и т.п.).

6-4 балла – эссе выполнено обучающимся в полном объеме с соблюдением указанных требований. Однако в эссе расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с некорректным использованием социально-психологических терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты общественной жизни, личный социальный опыт или её отсутствие.

3-1 баллов – в эссе, представленном обучающимся, не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта слабо, без использования социально-психологических терминов; не аргументировано собственное мнение, либо эссе не предоставлено.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иголеви́ч

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«**ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Практическое задание «Дневник эмоций»

Цели.

1. Научиться различать эмоции. Определять связь эмоций с телом.
2. Овладение техниками распознавания эмоций.

Инструкция.

1. Выберите несколько дней (**не менее 3-х дней**), на протяжении которых вы будете отслеживать, какие эмоции вы испытываете, чем вызваны эти эмоции, определяйте общий фон настроения.
2. Зафиксируйте факты: какие наиболее сильные эмоции вам запомнились в этот конкретный день, в какие моменты они возникли. Запишите также, какие ощущения возникали в теле во время переживания этих эмоций, какие мысли посещали вас в этот момент. В столбце «эмоции», запишите эмоции, которые связаны с описанной ситуацией.
3. Занесите свои наблюдения в таблицу.

	Факт (ситуация, человек)	Мысли	Физические ощущения	Эмоции
Примечание	Ситуация может быть как приятная, так и нет, как с интенсивными эмоциями, так и ничем не примечательными повседневными.	Опишите, что вы подумали в данный момент.	Описывайте все телесные ощущения, которые вы испытывали в момент произошедшей ситуации.	Отслеживайте свое внутреннее состояние. Описывайте переживания, а не мысли
<i>Пример</i>	<i>Руководитель отдела, высказал неудовлетворение моей работой. Высказал на повышенных тонах.</i>	<i>Это несправедливо. Я старался. Он считает меня плохим работником.</i>	<i>Сбой в дыхании. Напряжение в плечах.</i>	<i>Грусть, тревога.</i>
время	1-ый день «__» _____ 20__ г.			
1.				
2.				
...				
время	2-ой день «__» _____ 20__ г.			
1.				
2.				
...				
время	3-ий день «__» _____ 20__ г.			
1.				
2.				

	Факт (ситуация, человек)	Мысли	Физические ощущения	Эмоции
...				

4. Проанализируйте таблицу. Ответьте на следующие вопросы.

- Что было сложного при выполнении данного задания?
- Какие эмоции, вам легче всего определять в телесных ощущениях, а какие сложнее? Какие эмоции у вас проявлялись чаще других, с высокой интенсивностью? В каких ситуациях?
- Что нового вы узнали о работе своих эмоций?
- Чем было полезно данное задание?

Критерии оценки и баллы:

Максимальная оценка – **8 баллов**

8-6 баллов – практическое задание выполнено обучающимся в полном объеме с соблюдением указанных требований; в выводах представлены результаты содержательного самоанализа, обнаруживается глубокое понимание сущности эмоций, их связи с телом, техник распознавания эмоций.

5-3 балла – практическое задание выполнено обучающимся в полном объеме с соблюдением указанных требований; в выводах результаты самоанализа представлены формально, без глубокого понимания сущности эмоций; в описании техник распознавания эмоций допущены неточности.

2-1 балла – практическое задание выполнено обучающимся в не полном объеме с соблюдением указанных требований (количество дней, количество событий – меньше трех каждый критерий); в выводах результаты самоанализа представлены поверхностно и обобщенно.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор  Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
 Кафедра гуманитарных наук и технологий

Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»

Творческое задание «Распознавание эмоций»

1. Визуальное распознавание эмоций.

- 1.1. Найдите фотографии/рисунки невербального проявления (жесты, позы, мимика) не менее 14 эмоций людей.
- 1.2. Опишите что это за эмоция и какие характеристики свидетельствуют об этом.
- 1.3. Результаты работы представьте в виде презентации, либо в письменном виде (Word файл).

Пример: эмоция – радость, невербальное проявление - мимика



Радость:

- брови и губы расслаблены,
- уголки губ приподняты с обеих сторон,
- щёки тоже приподняты
- в уголках глаз небольшие морщинки
- появляется улыбка, которая либо обнажает зубы при открытом рте, либо «играет» на сомкнутых губах;

Критерии оценки и баллы:

Максимальная оценка – **7 баллов**

7-5 баллов – соблюдены все требования (жесты, позы, мимика; не менее 14 эмоций), а также полнота описаний. Факторами, повышающими оценку, могут быть оригинальность фотографий и рисунков, авторские пояснения и примеры.

4-3 баллов – соблюдены все требования (жесты, позы, мимика; не менее 14 эмоций), однако описание сделано формально (кратко и полностью скопировано из Интернета).

2-1 баллов – нарушены требования (нет описаний какого-то невербального проявления: жеста/позы/мимики; менее 14 эмоций), обучающийся ограничился минимальным описанием характеристик проявления эмоции.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Задание «Управление стрессом»

1. Опишите подробно ваши главные стрессоры.

Стрессор (стресс-фактор, стресс-ситуация) — чрезвычайный или патологический раздражитель, значительное по силе и продолжительности неблагоприятное воздействие, вызывающие стресс. Раздражитель становится С. либо в силу приписываемого ему человеком значения (когнитивной интерпретации), либо через низшие мозговые сенсорные механизмы, через механизмы пищеварения и метаболизма. Существуют различные классификации С. В наиболее общей форме различают С. физиологические (чрезмерные боль и шум, воздействие экстремальных температур, прием ряда лекарственных препаратов, например кофеина или амфетаминов) и психологические (информационная перегрузка, соревнование, угроза социальному статусу, самооценке, ближайшему окружению и др.).

2. Оцените интенсивность каждого из них по субъективной 10-балльной шкале.

1. _____

2. _____

3. _____

3. Теперь, когда вы определили свои главные стрессоры, следует проанализировать их более подробно. Определите, что именно вызывает у вас стресс. Например, если стресс связан с каким-то конкретным человеком, то запускать его может один только вид этого человека, его голос, его конкретные слова или поступки. Он может всегда вызывать у вас стресс или же только в каких-то особых случаях. Очень важно вспомнить, в каких случаях этот человек не вызывал у вас негативного состояния? Что этому способствовало? Какие внутренние или внешние ресурсы нужны для преодоления данного стресса?

Заполните следующую таблицу. Ориентируйтесь на пример, приведенный в таблице.

Стрессовая ситуация и ее предпосылки	Поведение (мысли + действия + чувства)	Что помогает мне преодолевать стресс?
<p>Стресс: Тревога перед сдачей экзамена.</p> <p>Предпосылки: Обычно начинается за сутки до него и усиливается, если готовлюсь в одиночку.</p>	<p>Мысли. «Я провалюсь», «Мне всего этого никогда не выучить».</p> <p>Действия: не могу заниматься, отвлекаюсь, смотрю телевизор, много курю.</p> <p>Чувства, опасения, напряжение, тревога.</p>	<p>Мысли: «Я справлюсь!», «Я уже много раз успешно сдавал экзамены».</p> <p>Действия: разворачиваю телевизор к стене, убираю сигареты подальше, раз в день хожу в тренажерный зал.</p> <p>Чувства: вспоминаю о своих удачах в жизни.</p>

4. Вывод:

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **7 баллов**

7-6 баллов выставляется обучающемуся, если ответ отличается четкая логика и знание материала, точное понимание сути вопроса. Обоснована собственная позиция по всем проблемным элементам (стрессовая ситуация и ее предпосылки, поведение (мысли + действия + чувства), что помогает преодолевать стресс). Ответ отличается знание фактического теоретического материала, базовой терминологии, присутствуют авторская позиция, личные примеры, глубокая рефлексия.

5-3 баллов выставляется обучающемуся, если ответ на вопрос дан неполно. Логика ответа недостаточно хорошо выстроена. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, затрагивались посторонние вопросы. Описание и анализ представлены бытовым языком, базовая терминология в ответе практически не использовалась. Авторская позиция прослеживается слабо, рефлексия выполнена поверхностно.

2-1 баллов выставляется обучающемуся, если он слабо понимает суть вопроса, не владеет навыками анализа, путается в основных базовых понятиях и фактах. Авторская позиция отсутствует, рефлексия выполнена формально, либо задание не представлено.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Кейс «Прощание Андрея с отцом»

Цели:

1. Формирование у субъектов учебного процесса способности поставить себя на место другого человека;
2. Осознание собственной реакции – чувства, мысли, возможное поведение в конкретной ситуации.
3. Формирование способности использовать полученную информацию для осмысления рассматриваемой ситуации и объяснения поведения ее участников.

Задания для работы с кейсом:

1. Прочитайте отрывок из романа Л.Н. Толстого «Война и мир» «Прощание Андрея с отцом» и зафиксируйте ваши впечатления от прочитанного. Опишите те моменты из собственного жизненного опыта, которые помогли вам прочувствовать ваши впечатления, первую реакцию на прочитанное (*уровень первичных реакций - непосредственное впечатление*)
2. Постарайтесь почувствовать себя в роли действующего лица в данной ситуации. Последовательно поставьте себя на место каждого из действующих лиц (князя Андрея, его отца) и напишите, какие чувства в процессе разговора испытывает каждый из героев, т.е. проникнитесь их чувствами.
Будьте осторожны с оценками: не осуждайте, не порицайте, только описывайте свои ощущения. Сравните собственные чувства с чувствами этих лиц. Попробуйте объяснить, в чем и почему они различны. (*уровень эмоциональных реакций - эмоциональное переживание*)
3. Определите основные, ключевые моменты в описанной ситуации. Актуализируйте научную информацию по проблемам, затронутым в художественном произведении. Используйте полученную информацию для осмысления рассматриваемой ситуации и объяснения поведения ее участников. Попробуйте спрогнозировать поведение каждого из них в иной ситуации. Избегайте осуждения поступков. Основывайте прогноз на всей имеющейся у вас информации. Используйте цитаты из приведенного фрагмента текста (*уровень рационального постижения*).

Отрывок из романа Л.Н. Толстого «Война и мир»

Прощание Андрея с отцом»

Когда князь Андрей пошел в кабинет, старый князь в отцовских очках и в своем белом халате, в котором он никого не принимал, кроме сына, сидел за столом и писал. Он оглянулся.
– Едешь? – И он опять стал писать.
– Пришел проститься.
– Целуй сюда, – он показал щеку, – спасибо, спасибо!
– За что вы меня благодарите?

– За то, что не просрочиваешь, за бабью юбку не держишься. Служба прежде всего. Спасибо, спасибо! – И он продолжал писать, так что брызги летели с трещавшего пера. – Ежели нужно сказать что, говори. Эти два дела могу делать вместе, – прибавил он.

– О жене... Мне и так совестно, что я вам ее на руки оставляю...

– Что врешь? Говори, что нужно.

– Когда жене будет время родить, пошлите в Москву за акушером... Чтоб он тут был.

Старый князь остановился и, как бы не понимая, уставился строгими глазами на сына.

– Я знаю, что никто помочь не может, коли натура не поможет, – говорил князь Андрей, видимо смущенный. – Я согласен, что из миллиона случаев один бывает несчастный, но это ее и моя фантазия. Ей наговорили, она во сне видела, и она боится.

– Гм... гм... – проговорил про себя старый князь, продолжая дописывать. – Сделаю.

Он расчеркнул подпись, вдруг быстро повернулся к сыну и засмеялся. – Плохо дело, а?

– Что плохо, батюшка?

– Жена! – коротко и значительно сказал старый князь.

– Я не понимаю, – сказал князь Андрей.

– Да нечего делать, дружок, – сказал князь, – они все такие, не разжениться. Ты не бойся, никому не скажу; а ты сам знаешь.

Он схватил его за руку своею костяною маленькою кистью, потряс ее, взглянул прямо и лицо сына своими быстрыми глазами, которые, как казалось, насквозь видели человека, и опять засмеялся своим холодным смехом.

Сын вздохнул, признаваясь этим вздохом в том, что отец понял его. Старик, продолжая складывать и печатать письма с своею привычною быстротой, схватывал и бросал сургуч, печать и бумагу.

– Что делать? Красива! Я все сделаю. Ты будь покоен, – говорил он отрывисто во время печатания.

Андрей молчал: ему и приятно, и неприятно было, что отец понял его. Старик встал и подал письмо сыну.

– Слушай, сказал он, – о жене не заботься: что возможно сделать, то будет сделано. Теперь слушай: письмо Михаилу Иларионовичу отдай. Я пишу, чтоб он тебя в хорошие места употреблял и долго адъютантом не держал: скверная должность! Скажи ты ему, что я его помню и люблю. Да напиши, как он тебя примет. Коли хорош будет, служи. Николая Андреевича Болконского сын из милости служить ни у кого не будет. Ну, теперь поди сюда.

Он говорил такою скороговоркой, что не доканчивал половины слов, но сын привык понимать его. Он подвел сына к бюро, откинул крышку, выдвинул ящик и вынул исписанную его крупным, длинным и сжатым почерком тетрадь.

– Должно быть, мне прежде тебя умереть. Знай, тут мои записки, их государю передать после моей смерти. Теперь здесь вот ломбардный билет и письмо: это премия тому, кто напишет историю суворовских войн. Передать в академию. Здесь мои ремарки, после меня читай для себя, найдешь пользу.

Андрей не сказал отцу, что, верно, он проживет еще долго. Он понимал, что этого говорить не нужно.

– Все исполню, батюшка, – сказал он.

– Ну, теперь прощай! – Он дал поцеловать сыну свою руку и обнял его. Помни одно, князь Андрей: коли тебя убьют, мне, старику, больно будет... – Он неожиданно замолчал и вдруг крикливым голодом продолжал: – А коли узнаю, что ты повел себя не как сын Николай Болконского, мне будет... стыдно! – взвизгнул он.

– Этого вы могли бы не говорить мне, батюшка, – улыбаясь, сказал сын.

Старик замолчал.

– Еще я хотел просить вас, – продолжал князь Андрей, – ежели меня убьют и ежели у меня будет сын, не отпускайте его от себя, как я вам вчера говорил, чтоб он им рос у вас... пожалуйста.

– Жене не отдавать? – сказал старик и засмеялся.

Они молча стояли друг против друга. Быстрые глаза старика прямо были устремлены в глаза сына. Что-то дрогнуло в нижней части лица старого князя.

– Простились... ступай! – вдруг сказал он. – Ступай! – закричал он сердитым и громким голосом, отворяя дверь кабинета.

– Что такое, что? – спрашивали княгиня и княжна, увидев князя Андрея и на минуту высунувшуюся фигуру кричавшего сердитым голосом старика в белом халате, без парика и в стариковских очках.

Князь Андрей вздохнул и ничего не ответил.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **8 баллов**

Критерии оценивания:

8-7 баллов выставляется обучающемуся, если он показал всесторонние, систематизированные, глубокие знания, умение уверенно применять их на практике при решении кейса, свободно и правильно обосновывает свой ответ.

6-5 балла выставляется обучающемуся, если он знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает некоторые неточности.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если он показал фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильно сформулировал свой ответ, но при этом владеет основными понятиями темы, необходимыми для дальнейшего освоения дисциплины и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

2-1 баллов выставляется обучающемуся, если он не знает большей части основного содержания раздела дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иголеви́ч

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
 Кафедра гуманитарных наук и технологий

Комплект заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»

Контрольная работа № 1

Контрольная работа выполняется письменно, по индивидуальным вариантам для каждого обучающегося.

Пример контрольного задания.

Вариант _

1. Напишите свою реакцию на слова собеседника, используя указанные техники активного слушания.
2. Придумайте свою ситуацию и к ней ответы.

Ситуация	Прояснение	Переспрашивание	Эмпатия	Выражение сопереживания
«У меня дома проблемы из-за собаки. Родители дали деньги на ее покупку только при условии, что я буду сам заниматься ею (убирать, выгуливать). Но из-за нехватки свободного времени родителям приходится делать все самим. Они сильно злятся и грозят, что выгонят ее. При этом постоянно «пилят меня» и не хотят понимать мои трудности»				
Своя ситуация:				

3. Замените «Вы-утверждение» на «Я-утверждение».
4. Приведите пример «Вы-утверждения» и замените его на «Я-утверждение».

Ситуация	«Вы-утверждение»	«Я-утверждение»
Вы узнали, что ваш друг обманул, из-за чего вы попали в неловкую ситуацию. Когда вы его встречаете, то говорите ...	Ты все время меня обманываешь.	
Своя ситуация:		

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – 8 баллов

8-7 баллов выставляется обучающемуся, если он показал всесторонние, систематизированные, глубокие знания, умение уверенно применять их на практике при решении практических задач. Примеры самостоятельно подобранных ситуаций оригинальны.

6-5 балла выставляется обучающемуся, если он знает материал, умеет грамотно применять полученные знания на практике, но допускает некоторые неточности. Примеры самостоятельно подобранных ситуаций выполнены по аналогии (репродуктивны).

4-3 балла выставляется обучающемуся, если он показал фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильно сформулировал свой ответ, при этом владеет основными понятиями темы, необходимыми для дальнейшего освоения дисциплины и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

2-1 баллов выставляется обучающемуся, если он допускает грубые ошибки в формулировке своих ответов при решении типовых практических задач.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Тренинговое упражнение «Три ответа»

Цель:

1. Формирование способности определения эмоционального состояния, как собственного, так и другого человека.
2. Отработка техники уверенного ответа.

Необходимые материалы – карточки с ситуациями, бланки фиксации.

Инструкция: В жизни мы оказываемся в разных ситуациях. От нашей реакции зависит то, как в дальнейшем люди будут с нами взаимодействовать. Сейчас мы попытаемся попробовать разные варианты наших с вами поведенческих реакций в критических ситуациях. Но сначала попытайтесь мысленно представить 3 варианта реакций: агрессивную, неуверенную и уверенную. Вспомните, как вы говорите в этих трех случаях, как себя держите относительно собеседника, какие эмоции испытываете.

Каждый из вас попробует продемонстрировать эти реакции.

Выступающим необходимо придумать три варианта ответа, а затем продемонстрировать их перед другими членами группы. После показа свои впечатления об услышанном и увиденном варианте сообщают члены группы. Каждый должен поделиться своими догадками о том, каким, по их мнению, был предьявленный вариант ответа: агрессивный, неуверенный и уверенный. Три варианта ответа даются участниками в любой последовательности, чтобы у других групп была свобода предположений.

На подготовку отводится 5 минут. Затем демонстрация и обсуждение показанного.

Этапы проведения:

1. Преподаватель раздает карточки с ситуациями.
"Для удобства мы подготовили ситуации, в которых каждый из нас может оказаться. Посмотрите на карточку и подготовьте свои три ответа".
2. Преподаватель обращается к группе и приглашает начать демонстрации. Выступающий участник проговаривает ответы. Участникам предлагается заполнить бланки и после этого угадать, какой реакции соответствовал ответ.
3. Преподаватель старается активизировать группу на активную обратную связь:

Возможные вопросы к участникам:

- Что Вы увидели?
- Почему вы считаете, что этот ответ уверенный? (агрессивный, неуверенный)
- Что помогало нам так оценить поведение?

К выступающему:

- Что помогало вам изменять свое поведение?

Преподаватель может затронуть при обсуждении следующие моменты:

- разные типы пристроек в процессе общения,
- разные поведенческие проявления сопровождают наши реакции (спектр интонаций, мимика и т.д.),

- неоднозначное определение эмоционально окраски реакций нами и нашими собеседниками (часто наше уверенное поведение может трактоваться как агрессивное).

Пример карточки с ситуацией

В автобусе проверка билетов. У вас по каким-то причинам билета нет. К вам подходит контролер. Вы говорите ему ...

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **5 баллов**

5 баллов – обучающийся продемонстрировал три разных варианта поведения, активно принимал участие в самоанализе и анализе выполнения упражнения другими участниками.

4-3 балла – обучающийся продемонстрировал 2 варианта поведения, принимал участие в анализе выполнения упражнения другими участниками.

2-1 балл – обучающийся формально продемонстрировал поведение (однотипное, без вариантов и включения в ситуацию), практически не принимал участие в анализе выполнения упражнения другими участниками.

0 баллов – отказался демонстрировать варианты поведения на предложенную ситуацию.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Контрольная работа № 2

Контрольная работа выполняется письменно, по индивидуальным вариантам для каждого обучающегося.

Пример контрольного задания.

Вариант _

1 часть

**(реакция на сокрушительное психологическое нападение
с помощью правильно подобранных слов и верной интонации)**

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным с точки зрения психологической самообороны. Помните о том, что ответ может быть либо в технике внешнего согласия, либо в технике английского профессора. Укажите, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа.

Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам:

- а) выбор подходящей формулировки;
- б) выбор подходящей интонации.

Возможные интонации:

ЗА – задумчивая	ВЕ – веселая
НА – напористая	ГР – грустная
ХО – холодная	СП – спокойная
ТЕ – теплая	ЯЗ – язвительная

Задание 1

М а н и п у л я т о р . Ну почему вы такой агрессивный?

Адресат действительно ведет себя напористо.

Конструктивный ответ:

- 1) Если я не буду агрессивным, дело не делается.
- 2) Я не агрессивный, а активный.
- 3) А вы почему такой пугливый?
- 4) Моя агрессивность меня поддерживает.

Задание 2

М а н и п у л я т о р . А вы уже уходите? Так рано?

Адресат действительно уходит с работы раньше, чем обычно, однако Манипулятор находится с ним в равной позиции, и не может следить за его рабочим временем.

Конструктивный ответ:

- 1) Да, я ухожу.
- 2) Да. А что?
- 3) Да, ухожу. А вы имеете что-то против?

4) Да, мне в поликлинику нужно.

Задание 3

М а н и п у л я т о р . У меня есть данные, что вы собираетесь переходить в отдел к Афанасьеву и бросить проект на произвол судьбы.

До сих пор Адресат не думал о такой возможности

Конструктивный ответ:

- 1) Да что вы... Я наш проект ни за что не брошу.
- 2) Да, идея неожиданная!
- 3) Да с какой стати Афанасьеву меня брать!
- 4) Понятно. А вас Афанасьев, видимо, не берет. Отсюда и праведный гнев.

2 часть

(беспристрастное информационное обсуждение существа дела или целей Манипулятора с помощью правильно подобранных словесных формулировок и верной интонации)

Инструкция. Внимательно прочитайте задание. Выберите тот ответ, который кажется вам наиболее конструктивным для информационного диалога.

Возможные техники:

Вопрос по существу дела

Вопрос для прояснения целей Манипулятора

Ответ

Ответ + Вопрос по существу дела

Ответ + Вопрос для прояснения целей

Сообщение

Предложение по существу дела

Предложение по выбору темы обсуждения

Отказ

Отсрочка ответа

Укажите также, какая из 8 возможных интонаций является наиболее подходящей для данного ответа.

Ваш ответ будет оцениваться по двум параметрам:

- а) выбор подходящей формулировки;
- б) выбор подходящей интонации.

Возможные интонации:

ЗА – задумчивая	ВЕ – веселая
НА – напористая	ГР – грустная
ХО – холодная	СП – спокойная
ТЕ – теплая	ЯЗ – язвительная

Задание 4

М а н и п у л я т о р . Как же мы можем обсуждать ваше участие в этой работе, если вы не знаете таких элементарных вещей?!

Адресату действительно неизвестны некоторые технические подробности работы.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Да, мне необходимо это знать. Каким образом я мог бы получить техническое описание работы?
- 2) Да нет, я все это знал... но забыл.
- 3) Почему вы решили, что я должен это знать?
- 4) Я и не должен этого знать.

Задание 5

М а н и п у л я т о р . А вы забывчивы! Наше дополнительное условие-то не включили в договор. Адресат действительно не включил этого дополнительного условия в договор, потому что забыл о нем (или предпочел забыть).

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Вы тоже часто забываете мои поправки.
- 2) Я всегда все помню.
- 3) Какое условие вы имеете в виду, уточните, пожалуйста.
- 4) Не было никакого дополнительного условия, насколько я помню.

Задание 6

М а н и п у л я т о р . Зачем ты вообще занимаешь это место, если даже это отказываешься сделать?

Адресату очень неудобно выполнять просьбу Манипулятора.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) Мне очень жаль, но я не смогу выполнить твоей просьбы.
- 2) А зачем ты занимаешь свое место, если сам с такими вещами справиться не можешь?
- 3) А ты считаешь, что я все для тебя должен делать?
- 4) Да я не отказываюсь ...

3 часть

Приведите 2 примера своих ситуаций манипуляции и подберите к ним подходящие ответы психологических реакций определенной группы, позволяющие противостоять влиянию и/или манипуляции. Выделите и аргументируйте правильный ответ и укажите возможную интонацию.

Пример 1. (реакция на сокрушительное психологическое нападение с помощью правильно подобранных слов и верной интонации).

М а н и п у л я т о р . _____

Пояснение _____.

Конструктивный ответ:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Верный ответ _____

Возможные интонации:

ЗА – задумчивая	ВЕ – веселая
НА – напористая	ГР – грустная
ХО – холодная	СП – спокойная
ТЕ – теплая	ЯЗ – язвительная

Интонация: _____

Пример 2. (беспристрастное информационное обсуждение существа дела или целей Манипулятора с помощью правильно подобранных словесных формулировок и верной интонации).

М а н и п у л я т о р . _____

Пояснение _____.

Наиболее конструктивный ответ:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

Верный ответ _____

Возможные интонации:

ЗА – задумчивая	ВЕ – веселая
НА – напористая	ГР – грустная
ХО – холодная	СП – спокойная
ТЕ – теплая	ЯЗ – язвительная

Интонация: _____

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **10 баллов**

10-9 баллов выставляется обучающемуся, если он показал всесторонние, систематизированные, глубокие знания, умение уверенно применять их на практике при решении практических задач. Примеры самостоятельно подобранных ситуаций оригинальны.

8-6 балла выставляется обучающемуся, если он знает материал, умеет грамотно применять полученные знания на практике, но допускает некоторые неточности. Примеры самостоятельно подобранных ситуаций выполнены по аналогии (репродуктивны).

5-4 балла выставляется обучающемуся, если он показал фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильно сформулировал свой ответ, при этом владеет основными понятиями темы, необходимыми для дальнейшего освоения дисциплины и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

3-1 баллов выставляется обучающемуся, если он допускает грубые ошибки в формулировке своих ответов при решении типовых практических задач.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

**Деловая игра
«Противостояние влиянию в процессе
академического и профессионального взаимодействия»**

Цель деловой игры: развитие навыков оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия.

Подготовка к деловой игре: повторить лекционный материал о психологических способах оказания влияния и противодействия влиянию в процессе академического и профессионального взаимодействия

Содержание деловой игры:

Участникам предлагается вызвать друг у друга импульс к определенному действию или само это действие. Участники работают в парах. Перед началом работы каждой пары преподаватель раздает участникам описание ситуации профессионального взаимодействия.

Ситуация 1

Адресат манипуляции и манипулятор включены в одну проектную команду. У них равные позиции - старший специалист. Открытая цель: обсудить смету расходов по проекту. Тайная цель: добиться, чтобы целевая персона отказалась от участия в проекте.

Ситуация 2

Адресат манипуляции является владельцем вновь организованной фирмы по продаже компьютеров. Манипулятор является его одноклассником (в прошлом). Открытая цель: обсудить возможности новой компьютерной техники. Тайная цель: добиться, чтобы взял двоюродную сестру манипулятора бухгалтером в свою фирму.

Ситуация 3 формулируется участниками деловой игры

Важно, чтобы тайная цель была известна только манипулятору.

Задача манипулятора - добиться своей тайной цели. Задача адресата манипуляции – разгадать тайную цель и противостоять манипуляции.

Одни и те же задания могут выполняться по-разному, что подтверждает непредсказуемую изобретательность манипуляторов и многообразие манипулятивных средств.

Например, ситуация 1:

М. Ну, как жизнь?

А. Да вот, проектом занимаюсь.

М. Каким проектом? Про который вчера на Совете говорили, что его пора похоронить?

А. (растерянно) Как это?

М. Только ты со своим упорством можешь работать над безнадежным проектом...

А. Да он не безнадежный...

М. Ну давай, ты работай, а мы пока на другом проекте сосредоточимся

А. Погоди, ну как же так (у адресата возникло желание отказаться от этого безнадежного проекта).

В данном примере сработала «струна страха». Результатом должно быть осознание того, что собственные эмоции могут служить индикатором манипулятивного воздействия. Для адресата важно овладеть алгоритмом противостояния манипуляциям.

Подведение итогов:

В результате деловой игры должен быть выработан комплекс ценностных установок и навыков об оказании продуктивного влияния на партнера по коммуникации, а также навыки по противостоянию манипулированию.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **10 баллов**

10-8 баллов – обучающийся активно участвовал в деловой игре; продемонстрировал исчерпывающие знания основных видов психологического влияния, умения анализировать ситуации и выбирать соответствующие способы противодействия влиянию.

7-5 баллов – обучающийся активно участвовал в деловой игре; продемонстрировал знания видов психологического влияния, умения использовать отдельные способы противодействия влиянию.

4-3 балл – обучающийся участвовал в деловой игре; в целом демонстрировал знания видов психологического влияния, при выборе способов противодействия влиянию допускал ошибки, которые исправлял при наводящих вопросах преподавателя.

2-1 балл – обучающийся пассивно участвовал в деловой игре; продемонстрировал поверхностные знания видов психологического влияния, при выборе способов противодействия влиянию допускал ошибки.

0 баллов – не участвовал в игре, либо отказался участвовать.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное
 образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
 Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
 по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Учебный проект «Интервью»

Задание.

1. Повторить лекционный материал по всем пройденным темам.
2. Разработать учебный проект «Интервью».

Задание.

1. Представьте, что к вам на собеседование пришел кандидат, и вы хотите оценить у него такую важную для современного работника универсальную компетенцию, как «Эмоциональный интеллект».
2. Составьте список вопросов и описаний ситуаций, которые можно предъявить кандидату, чтобы оценить каждый из показателей его эмоционального интеллекта.

Список вопросов (структурированное интервью) представьте в виде таблицы.

Цель Вопрос/ описание ситуации	Ответы, указывающие на высокий уровень	Ответы, указывающие на низкий уровень
<i>1. Умение понимать свои эмоции</i>		
1.		
2.		
3.		
...		
<i>2. Умение управлять своими эмоциями</i>		
1.		
2.		
3.		
...		
<i>3. Умение понимать эмоции других людей</i>		
1.		
2.		
3.		
...		
<i>4. Умение управлять эмоциями других людей</i>		
1.		
2.		
3.		
...		

Пример 1.

Цель: выяснить есть ли у кандидата опыт работы кандидата по той должности, на которую он претендует.

Вопрос.

Основной вопрос: Расскажите о своем предыдущем опыте работы. Каким образом он может помочь вам в работе, на которую вы претендуете?

Если не может ответить, **то вопросы-«пробники»:**

1. Каковы были ваши обязанности на предыдущем месте работы?
2. Опишите свой типичный рабочий день.
3. Что вы считаете вашим наивысшим достижением в (область, из предыдущего опыта кандидата).
4. Как вы достигли этого?

Низкий уровень:

Нет никакого опыта

Описывает неуспешные опыты в работе, которые не привели к успеху.

Высокий уровень:

Опыт работы в крупных/известных компаниях.

Опыт собственного предпринимательства.

Стабильная трудовая история.

Пример 2.

Цель: определить 1) отношение к коллегам, 2) наличие желания помочь, поддержать, 3) отношение к человеческим слабостям.

Описание ситуации

Вы и Ваш коллега, который должен сейчас выступить на очень важной конференции, приехали за 10 минут до начала. Неожиданно Ваш коллега говорит: «Я так волнуюсь, что не смогу выступить: боюсь, что все сорву!» Ваши действия?

Низкий уровень:

Описывает недоброжелательное отношение к коллеге.

Описывает игнорирование эмоционального состояния партнера, либо жесткого настаивания на своем.

Высокий уровень:

Отмечает, что это нормально/естественно, когда люди волнуются в значимых для них ситуациях.

Описывает техники, помогающие снять эмоциональное напряжение партнера, а именно:

3. Подготовьте интервьюера для проведения собеседования.
4. Проведите собеседования с 2-мя кандидатами (членами другой проектной команды).
5. Оцените кандидатов. По результатам оценки дайте им обратную связь.

Методические рекомендации по разработке учебного проекта

В основе проектной технологии лежит умение обучающегося ориентироваться в информационном пространстве и самостоятельно конструировать свои профессионально-прикладные и практико-ориентированные знания. При выполнении проекта деятельность студентов может быть индивидуальной, парной или групповой. Работа выполняется в течение определенного отрезка времени и направлена на решение конкретной учебно-профессиональной проблемы.

Виды проектной деятельности обучающихся:

- информационно-аналитические проекты (студенты осваивают различные методы получения профессионально-значимой информации и способы ее обработки: анализ международных, отечественных нормативно-правовых, финансово-экономических документов, компьютерных баз данных, научно-методических, монографических литературных источников, интервью со специалистами-практиками, анализ материалов специальных профессиональных журналов; способы презентации профессионально-значимой информации: доклад, публикация, Интернет-форумы и пр.);
- имитационно-игровые проекты (студенты в группах разрабатывают содержание и сценарий проведения деловой игры, предполагавшей распределение ролей конкретной профессиональной ситуации и др.);
- специализированные практико-ориентированные проекты (результат проекта – обоснование, разработка плана реализации конкретного социального проекта, например, системный анализ

инвестиционной стратегии в конкретном регионе, а также обязательное получение внешней экспертной оценки проекта специалистами-практиками).

Проектные технологии формируют осмысленное развитие профессионально-исследовательского интеллекта, а также и целесообразное проектирование практических действий будущего специалиста в сфере выполнения профессионально-ориентированного учебно-познавательного задания.

Требования к целевым и мотивационным профессионально-ориентированным установкам студента:

- понимание целевого назначения проекта, сути учебно-познавательного (учебно-профессионального) задания, понимание характера взаимодействия в системах «студент – студент», «студент – специалист базы практики», «студент – преподаватели различных дисциплин»; осознание системы требований к представлению выполненной работы или ее частей;
- умения, связанные с планированием конечного результата проекта и его представление в форме практико-ориентированных технологий (например, методов, форм работы специалиста в сфере конкретной трудовой деятельности и др.);
- планирование системы действий по выполнению проекта, т.е. распоряжение бюджетом времени, сил, средств, составление последовательности действий с ориентировочными оценками затрат времени на этапы; выполнение обобщенного алгоритма проектирования;
- внесение корректив в ранее принятые решения на основе предварительного обсуждения промежуточных результатов проектной деятельности на семинарских занятиях, заседаниях научного студенческого общества;
- конструктивное обсуждение результатов и проблем каждого этапа проектирования как с сокурсниками, так и преподавателями, специалистами-практиками;
- формулирование конструктивных вопросов и запросов о помощи (советы, дополнительная информация, оснащение и т.д.);
- выражение замыслов, конструктивных решений с помощью технических рисунков, схем, эскизов, чертежей, макетов;
- составление схемы необходимых расчетов (конструктивных, технологических, экономических), представление их в вербальной форме;
- оценивание собственного результата проектной деятельности по достижению планируемого, по объему и качеству выполненного, по трудозатратам, по новизне; оценивание проектов, выполненных другими;
- четкое понимание критериев оценивания проектов, процедуры публичной защиты проектов;
- адекватное определение научных и практических результатов проектирования.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **15 баллов**

15-12 баллов – учебный проект выполнен с соблюдением всех требований. Исследование проведено грамотно и обосновано, на основе всесторонних, систематизированных, глубоких знаний изучаемой дисциплины; продемонстрировано умение уверенно и творчески применять их на практике при составлении вопросов/ситуаций. Критерии, свидетельствующие о высоком и низком уровнях развития каждого показателей эмоционального интеллекта, описаны верно. Защита проекта (проведение интервью) свидетельствует о высоком уровне развития навыков социального взаимодействия и презентации результатов академической и профессиональной деятельности.

11-8 баллов – учебный проект выполнен с соблюдением требований, есть небольшие замечания по составленным вопросам/ситуациям. Критерии, свидетельствующие о высоком и низком уровнях развития каждого из показателей эмоционального интеллекта, в целом описаны верно. Защита проекта (проведение интервью) свидетельствует о хорошо развитых навыках социального взаимодействия и презентации результатов академической и профессиональной деятельности.

7-4 балла – учебный проект выполнен с соблюдением требований, есть замечания по составленным вопросам/ситуациям. Критерии, свидетельствующие о высоком и низком уровнях

развития каждого из показателей эмоционального интеллекта, описаны в большей части верно, есть незначительные погрешности. Защита проекта (проведение интервью) свидетельствует об имеющихся навыках социального взаимодействия и презентации результатов академической и профессиональной деятельности.

3-0 баллов- учебный проект выполнен с соблюдением основных требований, есть существенные замечания по составленным вопросам/ситуациям. Критерии, свидетельствующие о высоком и низком уровнях развития каждого из показателей эмоционального интеллекта, описаны в большей части верно, однако к ним есть ряд замечаний. Защита проекта (проведение интервью) свидетельствует о слаборазвитых навыках социального взаимодействия и презентации результатов академической и профессиональной деятельности.

0 баллов – при обнаружении плагиата или нарушении дедлайна (крайних сроков сдачи работы).

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иголеви́ч

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Практическое задание «Рефлексивный отчет» (для ЗФО)

ФИО _____ Группа _____ Дата _____

Проведите рефлексивный анализ вашей работы на занятиях по дисциплине «Эмоциональный интеллект». Предмет анализа и обсуждения – ваша **деятельность** на занятиях и при выполнении заданий, в т.ч. числе домашних.

1. Степень моей включенности в работу на занятии 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Что мешало мне быть включённым в работу?

Что помогало?

2. Что было наиболее важным и полезным в курсе?

3. Чему я учился, чему научился?

5. Самыми значимыми для меня стали следующие ситуации и упражнения (помогли что-то понять, осознать, в чем-то разобраться, что-то изменить в себе)

6. Мои основные ошибки на занятиях:

а) по отношению к себе

б) по отношению к группе

в) по отношению к преподавателю

7. Что раздражало, вызывало агрессию, напряжение, неприятие?

8. Что доставало?

9. Какие вопросы появились, и вы бы хотели получить на них ответы?

10. Пожелание на будущее ведение курса. Ваши рекомендации, замечания преподавателю: что можно

- изменить
- улучшить
- добавить
- ...

11. Я реализовал(а) себя на занятиях:

- | | | | | | | | |
|------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| – на эмоциональном уровне | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| – на интеллектуальном уровне | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| – на поведенческом уровне | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Критерии оценки и баллы
Максимальная оценка – 13 баллов

13–10 баллов выставляется обучающемуся, если ответ развернутый, его отличает точное понимание рамок вопроса, хорошая рефлексия и аргументация.

9–6 баллов выставляется обучающемуся, если в целом дан достаточно развернутый ответ. Однако рефлексивный анализ поверхностный.

5–0 баллов выставляется обучающемуся, если ответ на вопрос дан неполно. Логика ответа недостаточно хорошо выстроена. Пропущен ряд важных деталей или, напротив, в ответе затрагивались посторонние вопросы.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Тематика контрольных работ (для ОФЗО, ЗФО)

1. Сравнительный анализ различных подходов к исследованию эмоционального интеллекта в отечественной психологической литературе.
2. Сравнительный анализ различных подходов к исследованию эмоционального интеллекта в зарубежной психологической литературе.
3. Эмоциональный интеллект и эмоциональная компетентность (сравнительная характеристика).
4. Проблема развития эмоционального интеллекта.
5. Факторы, влияющие на формирование эмоционального интеллекта.
6. Влияние эмоционального интеллекта на успешность в профессиональной деятельности.
7. Эволюция взглядов на природу и специфику эмоционального интеллекта.
8. Основные сходства и критерии различия между социальным и эмоциональным интеллектом.
9. Распознавание своего эмоционального состояния и его изменение в зависимости от задач.
10. Особенности эмоционального интеллекта и специфика его проявления в зависимости от возраста.
11. Гендерные различия эмоционального интеллекта.
12. Эмоциональный интеллект как фактор успешности учебной деятельности.
13. Эмоциональный интеллект как фактор успешности профессиональной деятельности.
14. Эмоциональный интеллект как фактор здоровья и профилактики профессионального стресса.
15. Эмоциональный интеллект и лидерство.
16. Эмоциональный интеллект в командной работе и проектной деятельности.
17. Эмоциональный интеллект сотрудников как конкурентное преимущество организации в современной бизнес-среде.
18. Роль эмоционального интеллекта в социально-психологической адаптации молодого специалиста.
19. Способы диагностики эмоционального интеллекта: тестирование и оценка.
20. Современные технологии обучения и развития эмоционального интеллекта.
21. Эмоции и их значение в жизни человека.
22. Отличие эмоций от ощущений и чувств. Классификация и виды эмоций.
23. Эмоции ожидания и прогноза (волнение, тревога, страх, испуг, отчаяние): понятие, характеристика.
24. Удовлетворение и радость: понятие, характеристика, управление.
25. Фрустрационные эмоции (обида, разочарование, досада, гнев, исступление): понятие, характеристика, управление.
26. Фрустрационные эмоции (печаль, уныние, тоска и ностальгия, горе): понятие, характеристика, управление.
27. Коммуникативные эмоции (веселье, смущение, смятение, стыд, презрение): понятие, характеристика, управление.
28. Интеллектуальные «эмоции», или аффективно-когнитивные комплексы (удивление, интерес, чувство юмора, эмоция догадки, «чувство» уверенности-неуверенности\сомнения): понятие, характеристика, управление.
29. Чувства: понятие, физиологическая основа чувств.

30. Высшие чувства. Развитие чувств.
31. Роль эмоционального интеллекта в принятии организационных решений.
32. Поведение руководителя в работе с разными типами сотрудников с точки зрения эмоционального интеллекта.
33. Методы оценки эмоционального интеллекта.
34. IQ, EQ и социальный успех человека.
35. EQ-наставничество и коучинг как методы развития эмоционального интеллекта.

Методические указания для выполнения контрольных работ:

Теоретический и практический материал в контрольной работе должен быть четко структурирован. Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию темы: иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, заключение, список литературы. Содержание (оглавление) содержит список основных разделов работы с указанием страниц на которых они начинаются. Введение отражает значение и актуальность темы, а также цель, задачи и методы исследования, используемые в работе. В основной части излагаются и последовательно анализируются рассматриваемые проблемы, дается аргументация научных точек зрения. Материал должен излагаться логично, последовательно и соответствовать плану работы. Не допускается дословного механического переписывания текста из использованной литературы, за исключением цитат, которые должны сопровождаться ссылкой на источник. В ссылке указываются номер источника в списке литературы и страница, на которой находится цитата, или цифровые данные. В заключении приводятся собственные выводы автора по итогам работы, а также ее практическая значимость. Если в работе имеются приложения, они оформляются на отдельных листах и должны быть соответственно пронумерованы.

Оформление:

Работа выполняется на листах формата А4. Текст печатается на одной стороне листа. Объем контрольной работы – 7-10 страниц (1,5 интервал, шрифт Times New Roman). При использовании таблиц, схем и рисунков допускаются незначительные отклонения от нормы.

Параметры абзаца: выравнивание текста по ширине – страницы; отступ первой строки – 1,25 мм.; межстрочный интервал – полуторный. Поля: верхнее – 2,5 см.; нижнее – 2 см.; левое – 3 см.; правое – 1 см. Нумерация страниц начинается с третьей страницы (титульный лист и содержание (оглавление) не нумеруются). На титульном листе указывается название вуза; тема контрольной работы; курс обучения, группа, ФИО автора; ФИО, ученое звание, степень преподавателя; город и год. Список литературы оформляется в алфавитном порядке в соответствии с ГОСТом.

Критерии оценки и баллы

Максимальный балл – **40 баллов**

40–31 балл – контрольная работа выполнена обучающимся с соблюдением формальных и содержательных требований. Текст основной части представляет полную и достоверную информацию, ее критическую оценку, имеет логичную структуру, соответствует теме работы и достаточно полно раскрывает ее содержание. На все литературные источники имеются грамотно оформленные ссылки в тексте работы. Работа написана научным языком, отсутствуют орфографические и синтаксические ошибки, стилистические погрешности.

30–21 баллов – контрольная работа выполнена обучающимся с соблюдением требований. Текст основной части содержит полную и достоверную информацию, имеет логичную структуру, соответствует теме работы и раскрывает отдельные аспекты. Научный стиль текста в целом выдержан.

20–11 баллов – контрольная работа выполнена обучающимся в общем виде с соблюдением требований, но есть ошибки в оформлении (тит. лист, оглавление, список источников и пр.). Текст основной части содержит информацию по теме, однако логика изложения частично нарушена, отсутствует стилистическое единство текста.

10–0 баллов – контрольная работа выполнена обучающимся с нарушением требований по оформлению; тема контрольной работы раскрыта фрагментарно. Научная терминология используется слабо.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иголеви́ч

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект практических заданий
по модулю «Эмоциональный интеллект»**

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Понятие «эмоциональный интеллект». Эмоциональная компетентность.
2. Эмоциональный интеллект как одна из ключевых компетенций на рынке труда.
3. Эмоциональный и социальный интеллект: сущность, общее и различия.
4. Коэффициент умственного развития и эмоциональный интеллект? Сущность, общее и различия.
5. Концепция структуры эмоционального интеллекта Д. Гоулмана.
6. Модель эмоционального интеллекта Дж. Мэйера и П. Сэловея.
7. Модель эмоционального интеллекта Д.В. Люсина.
8. Общее представление об эмоциях. Определение эмоций. Функции эмоций.
9. Виды эмоций: собственно эмоции, чувства, настроение, страсть, аффект, стресс, фрустрация.
10. Специфические признаки эмоций. Физиологические и поведенческие характеристики эмоций.
11. Теория эмоций Джемса-Ланге.
12. Теория эмоций У. Кеннона.
13. Гипотеза о причинах появления эмоций П.В. Симонова.
14. Сущность и характеристика радости, удивления, гнева, ярости. Индивидуальные особенности проявления этих эмоций.
15. Сущность и характеристика интереса, страха, тревоги. Индивидуальные особенности проявления этих эмоций.
16. Чувства. Соотношение между чувствами и эмоциями.
17. Осознание и понимание своих эмоций. Инструменты отслеживания эмоционального состояния.
18. Алгоритм управления своими эмоциями. Способы снятия эмоционального напряжения.
19. Техники развития эмоционального интеллекта.
20. Стресс. Диагностические признаки стресса. Основные причины стресса.
21. Виды профессиональных стрессов. Синдром профессионального выгорания.
22. Стратегии преодоления стресса.
23. Эмпатия. Виды эмпатии в психологии.
24. Механизмы эмпатии. Признаки эмпатии. Проявление эмпатии в жизни.
25. Понятие и структура коммуникативной компетентности. Активное слушание. Я-сообщения.
26. Ассертивное (уверенное) поведение. Важнейшие характеристики уверенного поведения.
27. Жизненные позиции по Э. Берну и факторы, обуславливающие неуверенное, уверенное, агрессивное поведение.
28. Различия агрессивного, манипулятивного и ассертивного поведения.
29. Принципы управления эмоциями других. Алгоритм управления эмоциями других.
30. Быстрые методы снижения чужого эмоционального напряжения.
31. Управление гневом. Управление печалью и обидой.
32. Мотивирующая речь. Формирование командного духа. Вера в потенциал другого.
33. Феномен межличностного (психологического) влияния. Цели влияния.
34. Виды влияния. Классификация видов влияния.
35. Основные виды социального влияния. Способы их нейтрализации.
36. Правила выработки определенного поведения. Подкрепление: отрицательное, положительное, условное. Режимы и время подкрепления. Управление с помощью стимулов.
37. Основные методы выработки определенного поведения и их характеристика.

38. Психологические средства влияния. Непсихологические средства влияния. Цели влияния.
39. Виды влияния, их сущность и примеры: нападение, принуждение, игнорирование.
40. Виды влияния, их сущность и примеры: просьба, формирование благосклонности, пробуждение импульса к подражанию.
41. Виды влияния, их сущность и примеры: заражение, внушение, манипуляция, самопродвижение, аргументация.
42. Виды влияния, их сущность и примеры: манипуляция, самопродвижение, аргументация.
43. Виды цивилизованного противостояния влиянию: контраргументация, психологическая самооборона, информационный диалог, конструктивная критика.
44. Виды цивилизованного противостояния влиянию: конфронтация, энергетическая мобилизация, творчество, уклонение, отказ.

Экзамен проводится в устной форме.

Критерии оценки и баллы

Максимальная оценка – **100 баллов**

100-91 балл. Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач.

90-76 баллов. Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал и способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических задач, но допускает отдельные несущественные ошибки.

75-61 баллов. Обучающийся частично владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен иллюстрировать ответ примерами, допускает несколько существенных ошибок в ответе.

60 баллов и меньше. Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен иллюстрировать ответ примерами, допускает множественные существенные ошибки в ответе.

Задание составила:

Профессор кафедры ГНТ, д.пс.н., профессор



Н.И. Иоголевич

Лист согласования

Внутренний документ "Жизненные стратегии и психология влияния_2024_Соц.-гум._ЖСиПВ"

Серийный номер ЭП	Должность	ФИО	ИО	Результат	Дата	Комментарий
	Профессор, имеющий ученую степень доктора наук и ученое звание профессор (высший уровень)		Иоголевич Наталья Ивановна	Согласовано	02.07.2024	
	Начальник отдела		Шлык Константин Юрьевич	Согласовано	02.07.2024	
	Специалист 1 категории		Мальцева Людмила Павловна	Согласовано	03.07.2024	