

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 12.10.2023 12:57:54
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

Коммуникологии и психологии



Е.А. Никитина

«30» 08 2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Профессиональная этика и деловой этикет

43.04.03 Гостиничное дело

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМА

Раздел (тема) дисциплины «Природа и сущность этики»

1. Профессиональная этика и культура.
2. Этика, мораль, нравственность в деловом общении.
3. Профессиональная культура и этика.
4. Этическая ориентация цивилизованного делового человека

Раздел (тема) дисциплины «Корпоративная культура и этика»

5. Корпоративная культура и ее функции. разрешения конфликтов.
6. Критерии оценки состояния корпоративной культуры.
7. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности.
8. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации.

Раздел (тема) дисциплины «Психологические основы общения»

9. Общение: понятие, функции, характеристики, типы.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Коммуникативная сторона общения.
12. Интерактивная сторона общения

Раздел (тема) дисциплины «Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения»

13. Взаимоотношения на работе.
14. Конфликт и его структура.
15. Типология конфликта.
16. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Способы разрешения конфликтов.

Раздел (тема) дисциплины «Основные формы делового общения»

18. Основные формы делового общения.
19. Первый контакт. Деловая беседа.
20. Деловые переговоры.
21. Деловая дискуссия.
22. Деловые совещания и собрания.

Раздел (тема) дисциплины «Этикет в профессиональном общении»

23. Понятия «этика» и «этикет». Основные правила профессионального этикета.

24. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
25. Психологические детерминанты имиджа делового человека

Раздел (тема) дисциплины «Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения»

26. Принципы профессионального общения.
27. Психологические приемы влияния на партнера.
28. Психологическое воздействие: механизмы, средства.
29. Умение слушать в деловом общении

Раздел (тема) дисциплины «Этические нормы руководителя»

30. Основные нормы и правила поведения руководителя на работе.
31. Этикет руководителя во время служебных совещаний.
32. Психология индивидуального стиля управления

Раздел (тема) дисциплины «Служебный этикет при устройстве на работу»

33. Устройство на работу: нормы, правила, манера поведения.
34. Этика составления резюме и письма с просьбой о приеме на работу.

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

5 баллов (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в коллоквиуме по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

4 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

3 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «**неудовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема №1. Природа и сущность этики

1. Что понимается под этикетом?

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе б) культурная и правильная речь
в) правила поведения за столом г) умение избегать конфликтов

2. Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

- а) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями в) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности

3. Что такое совесть?

- а) чувство вины за что-либо б) самооценка человеком своих поступков с точки зрения общепринятой или корпоративной этики в) совокупность этических норм поведения

4. Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

- а) нормы б) вина в) мораль.

5. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

- а) нравственный идеал б) образец в) мораль

6. Часть сознания человека, которая оказывает прямое воздействие на его практическую деятельность:

- а) самооценка б) вина в) мораль

7. *Нравственные принципы* – исходные начала, обуславливающие ...

8. Установите соответствие между понятиями и их определением:

| | |
|---------------------------|--|
| а) Этика | 1) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии |
| б) Этикет | 2) система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность |
| в) Профессиональная этика | 3) форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах |

9. Соотнесите понятие и определение

| | |
|--------------------------|---|
| а) Нравственные принципы | 1) соответствующие требования и правила поведения человека в повседневной жизни, обусловленные нравственными категориями. |
| б) Нравственный идеал | 2) исходные начала, обуславливающие моральные нормы поведения человека. |
| в) Нравственные нормы | 3) образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным |

10. Установите в хронологической последовательности создания труды по этике

- а) Луций Сенека «нравственные письма к Луцилию»
б) Абельяр «Этика, или познай самого себя»
в) Бенедикт Спиноза «Этика. Мудрость – самая точная из наук».

11. Двусторонний процесс, включающий в себя, с одной стороны, усвоение индивидом социального опыта путем вхождения в социальную среду, с другой стороны, процесс активного воспроизводства индивидом системы социальных связей за счет его активной деятельности — это:

- а) социализация;

- б) образование;
- в) развитие;
- г) обобщение.

12. Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:

- а) социальная роль;
- б) статус;
- в) позиция;
- г) расположение.

13. Мотив оказания кому-либо помощи, не связанный сознательно с собственными эгоистическими интересами, называется:

- а) альтруизм;
- б) карьеризм;
- в) эгоизм;
- г) злость.

14. Общение как взаимодействие представляет собой одну из следующих сторон деятельности:

- а) интерактивную;
- б) коммуникативную;
- в) перцептивную;
- г) все ответы верны.

15. Невербальная коммуникация включает в себя все нижеследующие системы, за исключением:

- а) эффектов восприятия;
- б) организации пространства и времени;
- в) пара- и экстралингвистической;
- г) оптико-кинетических;
- д) визуального контакта.

Тема № 2 «Корпоративная культура и этика»

16. Деловая культура в ее организационном аспекте, т.е. в том виде, в каком она функционирует внутри группы людей:

- а) корпоративная культура б) корпоративная этика в) корпоративный кодекс.

17. Что означает принцип научности для оценки состояния корпоративной культуры?

- а) количество научных конференций б) использование достижений научных дисциплин, имеющих своими объектами человека, социальные общности, организации, труд в) количество научных сотрудников в организации.

18. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как:

- а) современную организацию, следующую общепринятым нормам и ценностям б) любую фирму, имеющую собственный устав в) организацию с работниками, имеющими высокий уровень культуры.

19. Оценочно-нормативная функция корпоративной культуры заключается:

- а) в общественной памяти, сохранении и накоплении опыта корпорации б) в применении культуры как индикатора и регулятора поведения в) в сравнении реального поведения человека, группы, корпорации с принятыми нормами культурного поведения и выявления негативных и позитивных действий

20. В качестве элементов корпоративной культуры могут быть названы:

- а) ритуалы, церемонии для фиксации значимых событий в компании б) цели, задачи компании в) должности сотрудников.

21. Установите соответствие между типом многонациональной корпорации и принципами, которые лежат в основе ее деятельности:

| | |
|---------------------------------|--|
| а) Этноцентрическая корпорация | 1) местные знают, что для них лучше |
| б) Полицентрическая корпорация | 2) то, что хорошо дома, сработает и за рубежом |
| в) Региоцентрическая корпорация | 3) создание единой региональной системы |

22. Установите соответствие между функциями корпоративной культуры и их содержанием:

| | |
|--|---|
| а) регламентирующая и регулирующая | 1) продуцирование новых ценностей и их накопление |
| б) воспроизводства лучших элементов культуры | 2) через ценности, принятые в корпорации, нормы поведения обеспечиваются взаимопонимание и взаимодействие сотрудников |
| в) коммуникационная | 3) применение культуры как индикатора и регулятора поведения |

23. Соотнесите понятие и определение

| | |
|-------------|--|
| а) Нормы | 1) правила человеческого взаимодействия |
| б) Принципы | 2) изначальные внутренне мотивированные требования, которые затем проявляются в соответствующих нормах |
| в) Символы | 3) знаки, заменяющие целый комплекс идей |

24. Соотнесите понятие и определение

| | |
|---------------------------|---|
| а) Нравственный идеал | 1) образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным |
| б) Профессиональная этика | 2) общественное значение, престиж профессии и включает достойное выполнение личностью своих профессиональных обязанностей, стремление поддержать свою репутацию |
| в) Профессиональная честь | 3) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии. |

25. Установите в хронологической последовательности создания труды по этике

- а) Дэвид Юм «Трактат о человеческой природе»
 б) Иммануил Кант «Критика практического разума»
 в) Серен Кьеркегор «Беседы и размышления».

26. Социальная общность, члены которой, не имея непосредственных контактов между собой, связаны опосредованно психологическими механизмами групповой коммуникации это-

- 1) большая группа;
- 2) малая группа;
- 3) социальный класс;
- 4) формальная группа.

27. По какому признаку выделены такие социальные группы как горожане, селяне, провинциалы, столичные жители?

- 1) территориальному;
- 2) конфессиональному;
- 3) этносоциальному;
- 4) демографическому.

28. По какому признаку выделены такие социальные группы как женщины, мужчины, дети, пожилые люди?

- 1) демографическому;
- 2) конфессиональному;
- 3) этносоциальному;
- 4) поселенческому.

29. Относительно устойчивые и самостоятельные связи, возникающие между социальными группами, а также внутри них в процессе жизни и деятельности, называются

- 1) социальными отношениями;
- 2) социальной мобильностью;
- 3) социальной системой;
- 4) социальной стратификацией.

30. Какой признак относится только к большим группам?

- 1) отсутствие прямых контактов между членами группы;
- 2) общность интересов;
- 3) прямые контакты между участниками группы и их взаимодействие;
- 4) распределение функций и социальных ролей между членами групп.

Тема № 3 «Психологические основы общения»

31. Можно ли общение рассматривать как простое отправление и прием информации?

- а) да б) нет. Ответ поясните.

32. Выберите правильный ответ. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это:.....

- а) стереотипизация б) каузальная атрибуция в) оба ответа верны г) оба ответа неверны.

33. Выберите правильный ответ.

Кинесика изучает:.....

- а) прикосновения в процессе общения б) внешние проявления человеческих чувств и эмоций в) расположение собеседников в пространстве.

34. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) Родитель; 2) Ребенок; 3) Взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?.....

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, озабоченное. В разговоре часто использует «указующий перст».

В. Эмоциональный, капризный, непосредственный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

35. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- 1) общению; 2) деловому общению); 3) ролевому общению; 4) светскому общению.
- А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.
- Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.
- В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.
- Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

36. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия?

- А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.
- Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
- В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
- Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

37. Соотнесите тип межличностного общения с его целью

| | |
|---------------------------|--|
| а) Императивное общение | 1) позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению |
| б) Манипулятивное общение | 2) подчинение себе одним из партнеров другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. |
| в) Диалогическое общение | 3) оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих намерений осуществляется скрытно |

38. Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

| | |
|-------------------------|---|
| а) Идентификация | 1) эмоциональный отклик, сочувствование, сопереживание |
| б) Эмпатия | 2) уподобление себя другому |
| в) Аттракция | 3) формировании устойчивого положительного чувства к партнеру |
| г) Каузальная атрибуция | 4) приписывание причин поведения другому человеку |

39. Установите в хронологической последовательности создания труды по этике а) Серен Кьеркегор «Беседы и размышления»

- б) Ницше «Так говорил Заратустра»
- в) Николай Бердяев «О назначении человека»

40. Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

| | |
|---------------|--|
| а) Кинесика | 1) изучают внешние проявления голоса |
| б) Проксемика | 2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди |
| в) Такесика | 3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения |
| г) Просодика | 4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений |

41. Неорганизованное или потерявшее организованность скопление людей, не имеющее общей осознанной цели и находящееся в состоянии эмоционального возбуждения – это

- 1) толпа;
- 2) группа;
- 3) класс;
- 4) люди.

42. Закон Олпорта- Постмэна – это закон ...

- 1) слуха;
- 2) рекламы;
- 3) моды;
- 4) религии.

43. Среди стихийных групп в социальной психологии выделяют ...

- 1) толпу;
- 2) класс;
- 3) этнос;
- 4) сословие.

44. Физическое и вербальное поведение, направленное на применение вреда кому-либо – это ...

- 1) агрессия;
- 2) злость;
- 3) зависть;
- 4) стресс.

45. Заражение, внушение, подражание – это способы ...

- 1) воздействия;
- 2) регуляции;
- 3) исследования;
- 4) контроля.

Тема № 4 «Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения»

46. Конфликтная ситуация – это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов б) напряженная, тревожная обстановка, вызванная накопившимися противоречиями в) стечение обстоятельств.

47. Конфликт – это:

- а) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или

суждений б) спор, дискуссия по острой проблеме в) соперничество, направленное на достижение победы в споре.

48. То, из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая таковой проблема – это:

а) мотивы конфликта б) стороны конфликта в) предмет конфликта.

49. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия б) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними.

50. Инцидент – это:

а) истинная причина конфликта б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними в) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта.

51. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) уклонению; г) сглаживанию; д) конкуренции.

А. Открытая борьба за свои интересы.

Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

52. Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:.....

а) конфликтная ситуация

б) противодействие

в) инцидент

г) противоборство

д) разрешение конфликта

е) противостояние.

53. Соотнесите тип социальной ориентации делового человека с его описанием

| | |
|------------|---|
| а) Акула | 1) Люди – средство для достижения цели. |
| б) Дельфин | 2) Люди достойны уважения и доверия. |
| в) Акула | 3) Я достоин уважения. |
| г) Дельфин | 4) Я лучше всех. |

| | |
|------------|---|
| д) Акула | 5) Природа - это кладовая, из которой можно брать, сколько нужно. |
| е) Дельфин | 6) Природе мы обязаны жизнью и должны сохранить ради своих детей. |

54. Соотнесите тип конфликта и его причину

| | |
|---------------------------|---|
| а) Мотивационный конфликт | 1) возникает, когда не предоставляется обратная связь |
| б) Конфликт коммуникации | 2) возникает из-за ущемления значимых для субъекта мотивов (например, безопасность, принадлежность к определенному сообществу, престиж, чувство самоуважения и т.д.). |
| в) Социальный конфликт | 3) стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга. |

55. Соотнесите метод устранения конфликта и его содержание

| | |
|----------------|---|
| а) Уклонение | 1) открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон. |
| б) Сглаживание | 2) реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта |
| в) Компромисс | 3) удовлетворение интересов другой стороны через приспособление, предполагает незначительное ущемление собственных интересов. |

56. Что подразумевают под понятием «деловой этикет»?

- а) правила поведения партнеров в отношении друг с другом при организации и проведении деловых контактов;
- б) совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом;
- в) правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах на дипломатических приемах, визитах, переговорах.

57. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а. служебной сфере
- б. сфере общения
- с. процессе взаимодействия
- д. личном плане.

58. Специфической особенностью делового общения является...

- а. неограниченность во времени
- б. регламентированность
- с. отсутствие норм и правил
- д. разговор по душам.

59. Деловой этикет включает в себя группы правил

- а. нормы, взаимодействие равных по статусу
- б. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- с. требования руководителя к высшему управленческому звену
- д. приказы подчиненного для руководителя.

60. Установка контакта (знакомства) в деловом общении предполагает
- a. соблюдение нейтралитета
 - b. нарушение правил этикета
 - c. понимание другого человека
 - d. представление себя другому человеку.

Тема № 5 «Основные формы делового общения»

61. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
- a) этические нормы и правила б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия в) начальная фаза беседы задает ей дальнейший тон г) все позиции верны д) все позиции не верны.

62. Какие позиции работника сферы торговли и производства в процессе беседы с потребителем способствуют эффективному общению?
- a) делает покупателю замечания, комментирует сказанное им, перебивает б) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность покупателю высказать претензии до конца в) проявляет искренний интерес к словам покупателя и его критическим замечаниям г) сосредоточен на своих личных проблемах.

63. Аргументы в процессе делового общения применяют с целью:
- a) защиты своих взглядов и намерений б) доказательства своего превосходства в) склонить партнера на какие-либо действия.

64. Определите третью фазу деловой беседы:
- a) опровержение доводов собеседника б) аргументирование в) передача информации г) принятие решения.

65. Какие действия по смыслу соответствуют:...
- a) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?
- А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

66. Определите правильную последовательность этапов деловой дискуссии:.....

- a) постановка проблемы
- б) вступление в контакт
- в) установление согласия и выбор оптимального решения
- г) конфронтация участников
- д) выдвижение альтернативных вариантов
- е) поиск элементов сходства
- ж) уточнение предметных позиций участников.

67. Соотнесите понятие и определение

| | |
|---------------------------|---|
| а) Корпоративная этика | 1) система материальных и духовных ценностей, присущих данной корпорации, отражающих ее индивидуальность и восприятие себя и других в социальной и вещественной среде, проявляющаяся в поведении и взаимодействии |
| б) Профессиональная этика | 2) деловая культура в ее организационном аспекте, т.е. в том виде, в каком она функционирует внутри группы людей |
| в) Корпоративная культура | 3) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии. |

68. Установите последовательность процедур принципиальных переговоров

- а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях, поскольку цель переговоров – удовлетворение интересов участников.
- б) Отыщите справедливый или взаимоприемлемый критерий, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало справедливые, объективные нормы и критерии
- в) Признайте наличие конфликта, очертите его как «наша проблема».
- г) Разграничьте участников и предмет переговоров: относитесь дружелюбно к людям, но стойте на твердой платформе при решении проблемы.
- д) Проанализируйте, какие интересы наиболее важные, каковы объективные препятствия, отделите их от субъективных желаний участников.
- е) Старайтесь разработать взаимовыгодные варианты, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработайте многоплановые варианты выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы.
- ж) Добейтесь соглашения и воплощайте план в жизнь.

69. Установите последовательность этапов дискуссии

- а) Уточнение предмета общения и предметных позиций участников.
- б) Поиск элементов сходства, обсуждение альтернатив.
- в) Вступление в контакт.
- г) Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
- д) Выдвижение альтернативных вариантов.
- е) Конфронтация участников.
- ж) Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

70. Соотнесите форму делового общения с ее характеристикой

| | |
|----------------------|---|
| а) Деловая дискуссия | 1) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения |
|----------------------|---|

| | |
|-----------------------|--|
| б) Деловое совещание | 2) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников |
| в) Деловые переговоры | 3) форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению. |

71. Устные виды делового общения разделяются на...

- a. монологические
- b. групповые
- c. письменные
- d. Печатные.

72. Письменные виды делового общения – это...

- a. отчет, справка
- b. докладная, акт
- c. объяснительные записки
- d. многочисленные служебные документы.

73. Переговоры - обсуждение с целью...

- a. приятного времяпрепровождения
- b. заключение соглашения по какому-либо вопросу
- c. выяснение отношений
- d. навязывания своих условий сделки.

74. Залог успеха деловой беседы проявляется через ее участников в...

- a. компетентности
- b. тактичности и доброжелательности
- c. грубости и резкости
- d. конфликтности, возбудимости.

75. Важным элементом деловой беседы является умение...

- a. говорить
- b. молчать
- c. слушать
- d. Критиковать.

Тема № 6 «Этикет в профессиональном общении»

76. Этикет – это:

- a) манера поведения человека, правила учтивости и вежливости, принятые в обществе б) мораль, принятая в обществе в) деловая этика.

77. Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным и моральным критериям:

- a) современный предприниматель при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше всего б) не доверяй никому и уважай только себя в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, клиентами, начальством, деловыми партнерами), уметь щадить самолюбие собеседников г) принципом деловых отношений должно быть противоборство, в этом мире выживает сильнейший.

78. Какие принципы, сформулированные Д. Ягер, относятся к универсальному деловому этикету:

- a) делайте все вовремя б) громко не смейтесь в) сдерживайте свое раздражение г) не

болтайте лишнего д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы е) думайте о других, а не только о себе ж) не будьте неряшливы з) одевайтесь, как положено и) говорите и пишите хорошим языком.

79. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший – младший; женщина – мужчина; начальник – подчиненный; пожилой мужчина – девушка.

1. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в телефонном разговоре:

а) «Алло, это кто?» б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?» в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!» г) «Лады, договорились. Пока» д) «Куда я попала?» е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

80. Что такое Конгруэнтность?

- а) показатель искренности; б) показатель трудолюбия;
- в) показатель внешнего вида;
- г) умение правильно преподнести информацию поставщику товара.

81. Основная функция имиджа делового человека - ...

82. Установите соответствие между названиями функций имиджа и их содержанием:

| | |
|--------------|--|
| Известность | ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность (партнеры, поклонники, сотрудники) |
| Адресность | определяется не только уровнем отдельного человека, но и популярностью среди значительной группы людей |
| Динамичность | способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности |

83. Соотнесите функцию культуры и ее описание

| | |
|-------------------------|--|
| а) регламентирующая | 1) позволяющая путем сравнения реального поведения человека, группы, корпорации с принятыми нормами культурного поведения выявить негативные и позитивные действия, прогрессивные и консервативные |
| б) коммуникационная | 2) применение культуры как индикатора и регулятора поведения; |
| в) оценочно-нормативная | 3) через ценности, принятые в корпорации, нормы поведения обеспечиваются взаимопонимание и взаимодействие сотрудников |

84. Определите правильную последовательность фаз деловой беседы:

- а) фаза нейтрализации замечаний собеседника
- б) фаза принятия решений и завершение беседы
- в) фаза передачи информации
- г) фаза начала беседы
- д) фаза аргументации

85. Главное требование культуры общения по телефону – это...

- а. краткость (лаконичность) изложения
- б. длительность общения
- с. четкость изложения
- д. жесткость в разговоре.

86. Деловые беседы и переговоры осуществляются в форме...

- а. невербальной

- b. вербальной
- c. рефлексивной
- d. Нерефлексивной.

87. Деловые беседы часто проходят...

- a. на улице
- b. в формальной обстановке
- c. в общественном транспорте
- d. в неформальной обстановке.

88. Деловая беседа может...

- a. предварять переговоры
- b. вредить переговорам
- c. быть их составной частью
- d. способствовать конфликтной ситуации.

89. Первым этапом переговорного процесса может быть...

- a. ультиматум
- b. ознакомительная встреча (деловая беседа)
- c. обсуждение претензий
- d. встреча экспертов.

90. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...

- a. сопровождать речь поговорками
- b. говорить медленно, четко формулируя мысли
- c. говорить большой объем материала
- d. учитывать реакцию партнеров.

Тема № 7 «Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения»

91. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший – младший; женщина – мужчина; начальник – подчиненный; пожилой мужчина – девушка.

92. В каких случаях может быть эффективно нерефлексивное слушание?

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать
- б) другу необходимо высказаться о наболевшем
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя.

93. Compliment, по-вашему мнению, это:

- а) оценка реальных (объективных) достоинств собеседника
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

94. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость
- б) принципиальность, беспрекословность
- в) вежливость, тактичность.

95. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да
- б) нет.

96. Какие действия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

- А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.
- Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
- В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
- Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

97. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) рефлексивному слушанию; б) нерефлексивному слушанию?

- А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника комментариями.
- Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

98. Психологическое воздействие – это...

99. Рефлексивное (активное) слушание представляет собой процесс ...

100. Соотнесите тип корпорации и его описание

| | |
|---------------------------------|--|
| а) Этноцентрические корпорации | 1) Ориентированы на собственную страну. Соотечественники занимают ключевые управленческие посты и работают в представительствах корпорации за рубежом. |
| б) Полицентрические корпорации | 2) Ориентированы на принимающую сторону. Головной офис компании укомплектован отечественными управляющими, а руководящие должности на местах занимают местные менеджеры, обладающие полной независимостью в ведении дел в конкретном филиале компании. |
| в) Региоцентрические корпорации | 3) Региональный управленческий штаб координирует сотрудничество между местными филиалами, отвечая за план исследования и развития данного региона, подготовку персонала и т.д. Центральный штаб координирует стратегию компании на международном рынке, долгосрочное планирование и финансирование, отбор и подготовку высшего управленческого звена, создание и развитие корпоративной культуры и другие глобальные проблемы. |

101. Установите в хронологической последовательности создания труды по

- этике а) Аристотель «Никомахова этика»
- б) Луций Сенека «нравственные письма к Луцилию»
- в) Абельяр «Этика, или познай самого себя»

102. Владение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей

- а. менеджеров
- б. воспитателей детского сада
- с. обходчиков путей
- д. Экономистов.

103. Общение всегда есть диалог ...

- а. одного человека с другим

- b. наедине с собой
- c. человека с машиной
- d. технических устройств.

104. Профессиональное общение руководителя зависит от...

- a. характера взаимосвязей и взаимоотношений с подчиненными
- b. установок и ценностей руководителя
- c. характера взаимосвязей и взаимоотношений с коллегами
- d. все ответы верны.

105. Основными объектами управляющих воздействий руководителя являются...

- a. вышестоящее руководство
- b. работники
- c. партнеры
- d. организация в целом.

106. Основная задача руководителя в процессе управления людьми состоит во взаимодействии с...

- a. персоналом
- b. высшим руководством
- c. подрядчиками
- d. Клиентами.

107. Управленческая деятельность часто протекает на фоне действия ситуаций...

- a. противоположных
- b. конфликтных
- c. любовных
- d. Нестандартных.

108. Ошибка людей в конфликтных ситуациях состоит в том, что они часто неправильно воспринимают намерения, позиции, действия...

- a. собственные
- b. оппонентов
- c. тех, кто их поддерживает
- d. тех, кто поддерживает оппонентов.

109. Лидерство связано с управлением по следующим направлениям:

- a. организация и коррекция деятельности работников
- b. мотивирование деятельности подчиненных
- c. обеспечение представительства группы
- d. все ответы верны.

110. Выход из конфликта предполагает –

- a. эскалацию конфликта
- b. игнорирование ситуации
- c. определение причины конфликта
- d. поиск путей решения конфликта.

БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

1.1 Что понимается под этикетом?

- а) правила учтивости, вежливости, принятые в обществе б) культурная и правильная речь
- в) правила поведения за столом г) умение избегать конфликтов

1.2 Какую из формулировок Кант указывает в своем категорическом императиве?

- а) поступай так, как бы ты хотел, чтобы поступали по отношению к тебе б) поступай только в соответствии со своими желаниями и потребностями
- в) поступай так, чтобы удовлетворять свои потребности

1.3 Что такое совесть?

- а) чувство вины за что-либо б) самооценка человеком своих поступков с точки зрения общепринятой или корпоративной этики
- в) совокупность этических норм поведения

1.4 Одна из ценностей духовной культуры, выполняющая функцию регулирования поведения людей во всех сферах общественной жизни путем внутреннего принуждения и контроля со стороны общественного мнения:

- а) нормы б) вина в) мораль

1.5. Образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным:

- а) нравственный идеал б) образец в) мораль

1.6. Часть сознания человека, которая оказывает прямое воздействие на его практическую деятельность:

- а) самооценка б) вина в) мораль

1.7 Деловая культура в ее организационном аспекте, т.е. в том виде, в каком она функционирует внутри группы людей:

- а) корпоративная культура б) корпоративная этика в) корпоративный кодекс

1.8 Что означает принцип научности для оценки состояния корпоративной культуры?

- а) количество научных конференций б) использование достижений научных дисциплин, имеющих своими объектами человека, социальные общности, организации, труд
- в) количество научных сотрудников в организации

1.9 С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как:

- а) современную организацию, следующую общепринятым нормам и ценностям б) любую фирму, имеющую собственный устав
- в) организацию с работниками, имеющими высокий уровень культуры

1.10 Оценочно-нормативная функция корпоративной культуры заключается:

- а) в общественной памяти, сохранении и накоплении опыта корпорации б) в применении культуры как индикатора и регулятора поведения
- в) в сравнении реального поведения человека, группы, корпорации с принятыми нормами культурного поведения и выявления негативных и позитивных действий

1.11 В качестве элементов корпоративной культуры могут быть названы:

- а) ритуалы, церемонии для фиксации значимых событий в компании б) цели, задачи компании
- в) должности сотрудников

1.12 Этноцентрическая корпорация ориентирована на:

- а) на принимающую сторону (страну, где работает компания) б) собственную страну
- в) создание единой региональной системы

1.13 Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликте?

А. Настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против».

Б. Демонстрируйте свое превосходство.

В. Не отвечайте агрессией на агрессию.

Г. Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

Д. Старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?», «Не надо так нервничать!»

Е. Предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

1.14 Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

а) этические нормы и правила б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия в) начальная фаза беседы задает ей дальнейший тон г) все позиции верны д) все позиции не верны

1.15 Какие позиции работника сферы торговли и производства в процессе беседы с потребителем способствуют эффективному общению?

а) делает покупателю замечания, комментирует сказанное им, перебивает б) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность покупателю высказать претензии до конца в) проявляет искренний интерес к словам покупателя и его критическим замечаниям г) сосредоточен на своих личных проблемах

1.16 Аргументы в процессе делового общения применяют с целью:

а) защиты своих взглядов и намерений б) доказательства своего превосходства в) склонить партнера на какие-либо действия.

1.17 Определите третью фазу деловой беседы:

а) опровержение доводов собеседника б) аргументирование в) передача информации г) принятие решения.

1.18 Какая форма делового общения подразумевает наличие ведущего:

а) деловая беседа б) деловая дискуссия в) деловое совещание г) деловые переговоры.

1.19 К какому типу совещаний относится использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности?

а) информативное совещание б) совещание с целью принятия решения в) творческое совещание.

1.20 Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным и моральным критериям:

а) современный предприниматель при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше всего б) не доверяй никому и уважай только себя в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, клиентами, начальством, деловыми партнерами), уметь щадить самолюбие собеседников г) принципом деловых отношений должно быть противоборство, в этом мире выживает сильнейший.

1.21 Какие принципы, сформулированные Д. Ягер, относятся к универсальному деловому этикету:

а) делайте все вовремя б) громко не смейтесь в) сдерживайте свое раздражение г) не болтайте лишнего д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы е) думайте о других, а не только о себе ж) не будьте неряшливы з) одевайтесь, как положено и) говорите и пишите хорошим языком.

1.22 Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший – младший; женщина – мужчина; начальник – подчиненный; пожилой мужчина – девушка.

1.23 Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в телефонном разговоре:

а) «Алло, это кто?» б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?» в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!» г) «Лады, договорились. Пока» д) «Куда я попала?» е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

1.24 Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший – младший; женщина – мужчина; начальник – подчиненный; пожилой мужчина – девушка.

1.25 В каких случаях может быть эффективно нерелексивное слушание?

а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать б) другу необходимо высказаться о наболевшем в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя.

1.26 Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость б) принципиальность, беспрекословность в) вежливость, тактичность.

1.27 Что руководитель не должен предлагать во время совещания?

а) обсуждать обозначенные в повестке дня вопросы б) обсуждать вопросы, не обозначенные в повестке дня, отклоняться от регламента в) принять рациональное решение обсуждаемого вопроса

1.28 Способы, методы и формы воздействия руководителя, создающие своеобразный почерк управленческого воздействия:

а) влияние на подчиненных б) подчинение руководителю в) стиль руководства

1.29 Очень высокая производительность труда ценой высокой психологической расплаты (здоровье, эмоциональное благополучие, раннее старение людей) – это последствия:

а) либерального стиля руководства б) авторитарного стиля руководства в) демократического стиля руководства

1.30 Какая из представленных поведенческих реакций является недопустимой в ходе собеседования при приеме на работу?

а) убедиться в том, что поняли вопрос, прежде чем пытаться на него ответить б) постараться выглядеть спокойным, даже если это трудно в) бояться признаться в том, что чего-то не знаете г) внимательно слушать то, что говорят, и, если необходимо, получив разрешение, делать заметки д) постараться не говорить о размере зарплаты первым е) перебивать собеседника, чтобы вставить свое замечание.

1.31 Имеет ли внешний вид большое значение при приеме на работу?

а) да б) нет. Объясните ответ.

1.32 Устраиваясь на работу, вы не должны вести себя следующим образом:

а) перебивать собеседника, чтобы вставить свое замечание б) интересоваться будущими обязанностями в) узнавать о графике работы

1.33 Устраиваясь на работу, вы должны вести себя следующим образом:

а) показывать свою сверхзаинтересованность или сверхзабоченность б) не признаваться в том, что вы чего-то не знаете в) убедиться в том, что поняли вопрос, прежде чем пытаться на него ответить

1.34 Привлечь внимание адресата и пробудить у него желание принять вас на работу можно при помощи:

а) личного письма б) резюме в) беседы со знакомым сотрудником

1.35 Наниматель хочет, чтобы вы:

а) соответствовали его требованиям, для него главное – назначить нужного человека на нужное место б) были удовлетворены маленькой зарплатой в) могли работать во внеурочное время

2. Вопросы в открытой форме

2.1 Совесть человека – это ...

- 2.2 Нравственные принципы – исходные начала, обуславливающие ...
- 2.3 С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как...
- 2.4 Можно ли общение рассматривать как простое отправление и прием информации? Поясните ответ _____.
- 2.5 Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это _____.
- 2.6 Выберите правильный ответ. Кинесика изучает _____.
- 2.7 Отведение плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как _____.
- 2.8 Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»? _____.
- 2.9 Специфика делового общения заключается в том, что _____.
- 2.10 Конфликтная ситуация – это _____.
- 2.11 _____ Конфликт _____ – это _____.
- 2.12 То, из-за чего возникает конфликт, объективно существующая или воспринимаемая таковой проблема – это _____.
- 2.13 _____ Причина _____ конфликта _____ – _____ это _____.
- 2.14 Инцидент – это _____.
- 2.15 Стороны конфликта – это _____.
- 2.16 Этикет – это _____.
- 2.17 Что такое конгруэнтность? _____.
- 2.18 Основная функция имиджа делового человека - _____.
- 2.19 Compliment, по-вашему мнению, это _____.
- 2.20 Руководитель обычно предлагает посетителю сесть. Более почетным считается место: _____.
- 2.21 Что означает жест: руководитель начинает собирать бумаги на столе: _____.
- 2.22 Какой стиль руководства самый эффективный? _____.
- 2.23 Стиль управления – это устойчивая система _____.
- 2.24 Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета? Обоснуйте ответ _____.
- 2.25 Без преувеличения можно сказать, что ... - это самая важная часть резюме (письма), и соискателю необходимо продемонстрировать ...
- 2.26 Ведущий собеседование будет ждать, что в конце беседы вы каким-то образом дадите понять, насколько вы заинтересованы в предлагаемой работе. Если вы отнесетесь к ней с энтузиазмом, не скрывайте это. Постарайтесь расстаться не положительной ноте, сказав, например: «...»
- 2.27 Психологическое воздействие – это _____.
- 2.28 Рефлексивное (активное) слушание представляет собой процесс _____.

3. Вопросы на установление последовательности

- 3.1 Установите в хронологической последовательности создания труды по этике
- Луций Сенека «нравственные письма к Луцилию»
 - Абеляр «Этика, или познай самого себя»
 - Бенедикт Спиноза «Этика. Мудрость – самая точная из наук»
- 3.2 Установите в хронологической последовательности создания труды по этике
- Дэвид Юм «Трактат о человеческой природе»
 - Иммануил Кант «Критика практического разума»

в) Серен Кьеркегор «Беседы и размышления»

3.3 Установите в хронологической последовательности создания труды по этике

а) Серен Кьеркегор «Беседы и размышления»

б) Ницше «Так говорил Заратустра»

в) Николай Бердяев «О назначении человека»

3.4 Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:

а) конфликтная ситуация

б) противодействие

в) инцидент

г) противоборство

д) разрешение конфликта

е) противостояние

3.5 Определите правильную последовательность этапов деловой дискуссии:

а) постановка проблемы

б) вступление в контакт

в) установление согласия и выбор оптимального решения

г) конфронтация участников

д) выдвижение альтернативных вариантов

е) поиск элементов сходства

ж) уточнение предметных позиций участников

3.6 Определите правильную последовательность фаз деловой беседы:

а) фаза нейтрализации замечаний собеседника

б) фаза принятия решений и завершение беседы

в) фаза передачи информации

г) фаза начала беседы

д) фаза аргументации

3.7 Установите в хронологической последовательности создания труды по этике

а) Аристотель «Никомахова этика»

б) Луций Сенека «нравственные письма к Луцилию»

в) Абельяр «Этика, или познай самого себя»

3.8 Установите в хронологической последовательности создания труды по этике

а) Иммануил Кант «Критика практического разума»

б) Серен Кьеркегор «Беседы и размышления»

в) Ницше «Так говорил Заратустра»

3.9 Установите последовательность процедур принципиальных переговоров

а) Сосредоточьтесь на интересах, а не на позициях, поскольку цель переговоров – удовлетворение интересов участников.

б) Отыщите справедливый или взаимоприемлемый критерий, нормы решения проблемы, чтобы соглашение отражало справедливые, объективные нормы и критерии

в) Признайте наличие конфликта, очертите его как «наша проблема».

г) Разграничьте участников и предмет переговоров: относитесь дружелюбно к людям, но стойте на твердой платформе при решении проблемы.

д) Проанализируйте, какие интересы наиболее важные, каковы объективные препятствия, отделите их от субъективных желаний участников.

е) Старайтесь разработать взаимовыгодные варианты, которые бы учитывали общие интересы и примиряли несовпадающие интересы. Разработайте многоплановые варианты выбора в ходе дискуссии и выдвижения альтернативных идей решения проблемы.

ж) Добейтесь соглашения и воплощайте план в жизнь.

3.10 Установите последовательность этапов дискуссии

а) Уточнение предмета общения и предметных позиций участников.

б) Поиск элементов сходства, обсуждение альтернатив.

- в) Вступление в контакт.
- г) Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
- д) Выдвижение альтернативных вариантов.
- е) Конфронтация участников.
- ж) Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

3.11 Определите правильную последовательность пунктов резюме:

- А) Образование
- Б) Фамилия, имя и отчество полностью
- В) Должность, на которую претендует соискатель
- Г) Настоящее место работы

3.12 Установите в хронологической последовательности создания труды по этике

- а) Бенедикт Спиноза «Этика. Мудрость – самая точная из наук»
- б) Дэвид Юм «Трактат о человеческой природе»
- в) Иммануил Кант «Критика практического разума»

4. Вопросы на установление соответствия

4.1 Э. Берн выделил три способа поведения: 1) Родитель; 2) Ребенок; 3) Взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

- а) Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.
- б) Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, озабоченное. В разговоре часто использует «указующий перст».
- в) Эмоциональный, капризный, непосредственный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

4.2 Установите соответствие между понятиями и их определением:

| | |
|---------------------------|--|
| а) Этика | 1) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии |
| б) Этикет | 2) система человеческого опыта, синтезирующего в себе духовную и материальную реальность |
| в) Профессиональная этика | 3) форма, способ взаимоотношения между людьми, основанные на определенных моральных и нравственных нормах |

4.3 Соотнесите понятие и определение

| | |
|--------------------------|---|
| а) Нравственные принципы | 1) соответствующие требования и правила поведения человека в повседневной жизни, обусловленные нравственными категориями. |
| б) Нравственный идеал | 2) исходные начала, обуславливающие моральные нормы поведения человека. |
| в) Нравственные нормы | 3) образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным |

4.4 Установите соответствие между типом многонациональной корпорации и принципами, которые лежат в основе ее деятельности:

| | |
|-----------------------------|---|
| Этноцентрическая корпорация | местные знают, что для них лучше |
| Полицентрическая | то, что хорошо дома, сработает и за рубежом |

| | |
|------------------------------|--------------------------------------|
| корпорация | |
| Региоцентрическая корпорация | создание единой региональной системы |

4.5 Установите соответствие между функциями корпоративной культуры и их содержанием:

| | |
|---|--|
| регламентирующая и регулирующая | продуцирование новых ценностей и их накопление |
| воспроизводства лучших элементов культуры | через ценности, принятые в корпорации, нормы поведения обеспечиваются взаимопонимание и взаимодействие сотрудников |
| коммуникационная | применение культуры как индикатора и регулятора поведения |

4.6 Соотнесите понятие и определение

| | |
|-------------|--|
| а) Нормы | 1) правила человеческого взаимодействия |
| б) Принципы | 2) изначальные внутренне мотивированные требования, которые затем проявляются в соответствующих нормах |
| в) Символы | 3) знаки, заменяющие целый комплекс идей |

4.7 Соотнесите понятие и определение

| | |
|---------------------------|---|
| а) Нравственный идеал | 1) образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным |
| б) Профессиональная этика | 2) общественное значение, престиж профессии и включает достойное выполнение личностью своих профессиональных обязанностей, стремление поддержать свою репутацию |
| в) Профессиональная честь | 3) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии. |

4.8 Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия?

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

4.9 Соотнесите тип межличностного общения с его целью

| | |
|---------------------------|--|
| а) Императивное общение | 1) позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению |
| б) Манипулятивное общение | 2) подчинение себе одним из партнеров другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям. |
| в) Диалогическое общение | 3) оказание воздействия на партнера по общению, но при этом достижение своих |

| | |
|--|----------------------------------|
| | намерений осуществляется скрытно |
|--|----------------------------------|

4.10 Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

| | |
|-------------------------|---|
| а) Идентификация | 1) эмоциональный отклик, сочувствие, сопереживание |
| б) Эмпатия | 2) уподобление себя другому человеку |
| в) Аттракция | 3) формирование устойчивого положительного чувства к партнеру |
| г) Каузальная атрибуция | 4) приписывание причин поведения другому человеку |

4.11 Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) уклонению; г) сглаживанию; д) конкуренции.

А. Открытая борьба за свои интересы.

Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон.

В. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

4.12 Соотнесите тип социальной ориентации делового человека с его описанием

| | |
|------------|---|
| а) Акула | 1) Люди – средство для достижения цели. |
| б) Дельфин | 2) Люди достойны уважения и доверия. |
| в) Акула | 3) Я достоин уважения. |
| г) Дельфин | 4) Я лучше всех. |
| д) Акула | 5) Природа - это кладовая, из которой можно брать, сколько нужно. |
| е) Дельфин | 6) Природе мы обязаны жизнью и должны сохранить ради своих детей. |

4.13 Какие действия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

4.14 Соотнесите понятие и определение

| | |
|---------------------------|---|
| а) Корпоративная этика | 1) система материальных и духовных ценностей, присущих данной корпорации, отражающих ее индивидуальность и восприятие себя и других в социальной и вещественной среде, проявляющаяся в поведении и взаимодействии |
| б) Профессиональная этика | 2) деловая культура в ее организационном аспекте, т.е. в том виде, в каком она функционирует внутри группы людей |
| в) Корпоративная культура | 3) специфическая интерпретация общепринятых этических требований, норм, принципов применительно к конкретной профессии. |

4.15 Установите соответствие между названиями функций имиджа и их содержанием:

| | |
|--------------|--|
| Известность | ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность (партнеры, поклонники, сотрудники) |
| Адресность | определяется не только уровнем отдельного человека, но и популярностью среди значительной группы людей |
| Динамичность | способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности |

4.16 Соотнесите функцию культуры и ее описание

| | |
|-------------------------|--|
| а) регламентирующая | 1) позволяющая путем сравнения реального поведения человека, группы, корпорации с принятыми нормами культурного поведения выявить негативные и позитивные действия, прогрессивные и консервативные |
| б) коммуникационная | 2) применение культуры как индикатора и регулятора поведения; |
| в) оценочно-нормативная | 3) через ценности, принятые в корпорации, нормы поведения обеспечиваются взаимопонимание и взаимодействие сотрудников |

4.17 Какие действия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

А. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

Б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

В. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

Г. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

4.18 Какие понятия по смыслу соответствуют: а) рефлексивному слушанию; б) нерефлексивному слушанию?

А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника комментариями.

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

4.19 Соотнесите тип корпорации и его описание

| | |
|---------------------------------|--|
| а) Этноцентрические корпорации | 1) Ориентированы на собственную страну. Соотечественники занимают ключевые управленческие посты и работают в представительствах корпорации за рубежом. |
| б) Полицентрические корпорации | 2) Ориентированы на принимающую сторону. Головной офис компании укомплектован отечественными управляющими, а руководящие должности на местах занимают местные менеджеры, обладающие полной независимостью в ведении дел в конкретном филиале компании. |
| в) Региоцентрические корпорации | 3) Региональный управленческий штаб координирует сотрудничество между местными филиалами, отвечая за план |

| | |
|--|--|
| | исследования и развития данного региона, подготовку персонала и т.д. Центральный штаб координирует стратегию компании на международном рынке, долгосрочное планирование и финансирование, отбор и подготовку высшего управленческого звена, создание и развитие корпоративной культуры и другие глобальные проблемы. |
|--|--|

4.20 Из предложенных описаний выберите те, которые по смыслу соответствуют предложенным стилям управления: а) попустительский; б) демократический; в) авторитарный.

А. Решения принимает руководитель единолично, он действует по отношению к подчиненным властно и жестко, осуществляет детальный контроль, сосредотачивает в своих руках все основные функции управления. Руководитель откровенно не интересуется личностью своих подчиненных, их мнением, психологическим климатом в коллективе.

Б. Решения принимаются руководителем совместно с подчиненными, подчиненным предоставляется достаточная свобода действий, руководитель организует обсуждение своих решений, поддерживает инициативу. Высоко ценится личность. Проявление искренней заботы о людях – это служебная задача, при этом – право решения у руководителя.

В. Решения навязываются подчиненными руководителю. Он практически устраняется от активного управления группой. Участники группы ведут себя в соответствии со своими желаниями, их активность носит спонтанный характер. Здесь нет определенности, в которой нуждаются люди.

4.21 Из предложенных описаний выберите те, которые по смыслу соответствуют предложенным видам совещания руководителя: а) информативное б) творческое в) с целью принятия решения

А. Координация мнений участников из разных подразделений для принятия решения.

Б. Использование новых идей, разработка перспективных направлений.

В. Доклады о положении дел, что позволяет избежать письменных отчетов.

4.22 Соотнесите название навыка руководителя и его описание

| | |
|-----------------------------------|--|
| а) Терпимость к неопределенности. | 1) способность реагировать на новые, непонятные, порой непредсказуемые ситуации с наименьшим проявлением неловкости или раздражения. |
| б) Объективность | 2) способность воздержаться от суждений до получения полной и исчерпывающей информации |
| в) Настойчивость | 3) способность поставить себя на место другого, в данном контексте способность видеть организационные проблемы и ситуации глазами других людей |
| г) Эмпатия | 4) способность проявлять максимум терпения и упорства в достижении цели |

4.23 Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

| | |
|------------------|--|
| а) Идентификация | 1) упрощенное устойчивое представление о каком-либо человеке |
|------------------|--|

| | |
|-------------------------|---|
| | или явлении в условиях дефицита информации |
| б) Стереотипизация | 2) уподобление себя другому человеку |
| в) Аттракция | 3) формирование устойчивого положительного чувства к партнеру |
| г) Каузальная атрибуция | 4) приписывание причин поведения другому человеку |

4.24 Соотнесите название класса невербальных средств общения с их сущностью

| | |
|---------------|--|
| а) Кинесика | 1) изучают внешние проявления голоса |
| б) Проксемика | 2) учение о дистанциях, которые соблюдают люди |
| в) Такесика | 3) учение о контактах общающихся людей с помощью прикосновения |
| г) Просодика | 4) изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций: жесты, мимику, походку, осанку, направление движений |

4.25 Соотнесите тип конфликта и его причину

| | |
|---------------------------|---|
| а) Мотивационный конфликт | 1) возникает, когда не предоставляется обратная связь |
| б) Конфликт коммуникации | 2) возникает из-за ущемления значимых для субъекта мотивов (например, безопасность, принадлежность к определенному сообществу, престиж, чувство самоуважения и т.д.). |
| в) Социальный конфликт | 3) стороны (субъекты) взаимодействия преследуют какие-то свои цели, которые противоречат или взаимно исключают друг друга. |

4.26 Соотнесите метод устранения конфликта и его содержание

| | |
|----------------|---|
| а) Уклонение | 1) открытое обсуждение мнений и позиций, направленное на поиск решения, наиболее удобного и приемлемого для обеих сторон. |
| б) Сглаживание | 2) реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании и фактическом отрицании конфликта |
| в) Компромисс | 3) удовлетворение интересов другой стороны через приспособление, предполагает незначительное ущемление собственных интересов. |

4.27 Соотнесите форму делового общения с ее характеристикой

| | |
|-----------------------|--|
| а) Деловая дискуссия | 1) форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения |
| б) Деловое совещание | 2) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников |
| в) Деловые переговоры | 3) форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению. |

4.28 Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению; 2) деловому общению); 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

- А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.
- Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.
- В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.
- Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей.

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

| <i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i> | <i>Оценка по дихотомической шкале</i> |
|---|---------------------------------------|
| 100–50 | зачтено |
| 49 и менее | не зачтено |

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

| <i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i> | <i>Оценка по 5-балльной шкале</i> |
|---|-----------------------------------|
| 100–85 | отлично |
| 84–70 | хорошо |
| 69–50 | удовлетворительно |
| 49 и менее | неудовлетворительно |

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

Темы рефератов:

Раздел (тема) дисциплины «Природа и сущность этики»

1. Профессиональная этика и культура.
2. Этика, мораль, нравственность в деловом общении.
3. Профессиональная культура и этика.
4. Этическая ориентация цивилизованного делового человека

Раздел (тема) дисциплины «Корпоративная культура и этика»

5. Корпоративная культура и ее функции. разрешения конфликтов.
6. Критерии оценки состояния корпоративной культуры.
7. Типы многонациональных корпораций, их основные характеристики и особенности профессиональной деятельности.
8. Навыки, необходимые для работы в многонациональной корпорации.

Раздел (тема) дисциплины «Психологические основы общения»

9. Общение: понятие, функции, характеристики, типы.
10. Перцептивная сторона общения.
11. Коммуникативная сторона общения.
12. Интерактивная сторона общения

Раздел (тема) дисциплины «Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения»

13. Взаимоотношения на работе.
14. Конфликт и его структура.
15. Типология конфликта.
16. Модель конфликтного процесса и его последствия.
17. Способы разрешения конфликтов.

Раздел (тема) дисциплины «Основные формы делового общения»

18. Основные формы делового общения.
19. Первый контакт. Деловая беседа.
20. Деловые переговоры.
21. Деловая дискуссия.
22. Деловые совещания и собрания.

Раздел (тема) дисциплины «Этикет в профессиональном общении»

23. Понятия «этика» и «этикет». Основные правила профессионального этикета.
24. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.
25. Психологические детерминанты имиджа делового человека

Раздел (тема) дисциплины «Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения»

26. Принципы профессионального общения.
27. Психологические приемы влияния на партнера.
28. Психологическое воздействие: механизмы, средства.
29. Умение слушать в деловом общении

Раздел (тема) дисциплины «Этические нормы руководителя»

30. Основные нормы и правила поведения руководителя на работе.
31. Этикет руководителя во время служебных совещаний.
32. Психология индивидуального стиля управления

Раздел (тема) дисциплины «Служебный этикет при устройстве на работу»

33. Устройство на работу: нормы, правила, манера поведения.
34. Этика составления резюме и письма с просьбой о приеме на работу.

Требования к реферату: объем: 14-15 стр., шрифт – 14, Times New Roman, интервал – 1,5. Структура: титульный лист, введение, основной текст (изложение материала), заключение, список использованных источников. Защита реферата представляет собой выступление на 7-10 минут перед группой студентов, раскрывающее тему вопроса, с использованием иллюстраций и примеров.

Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» (5 баллов) – отличное выполнение реферата и его успешная защита. Реферат написан грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии, мнения известных ученых, приводятся примеры из учебной и профессиональной деятельности.

Оценка «хорошо» (4 балла) – реферат написан хорошо, грамотным научным языком, имеет четкую структуру и логику изложения, в работе присутствуют ссылки на учебные пособия, учебники, монографии. Но студент допустил ошибки в своем ответе.

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) – реферат написан удовлетворительно. Студент не продемонстрировал способность к научному анализу, допустил ошибки в ответе.

Оценка «неудовлетворительно» (2 балла) – реферат написан неудовлетворительно. Студент не выполнил задание или выполнил плохо, не знает теоретический материал дисциплины.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Нельзя не отметить, что постепенно в деловом мире «дельфины» вытесняют «акул», о чем свидетельствует повышенный интерес к проблемам профессиональной этики и принятие в сфере международного предпринимательства кодекса предпринимательской этики.

В соответствии с этим кодексом цивилизованный деловой человек:

- убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других;
- исходит из того, что люди хотят и умеют работать, стремятся реализовать себя вместе с ним.

Продолжите по своему усмотрению еще 8-10 заповедей цивилизованного делового человека в соответствии с общепринятыми моральными и этическими нормами и правилами

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Марина К. работала в коммерческом банке. Работа ей нравилась, зарплата была хорошей. Однако у Марины был конфликт затяжного характера с руководством банка, поскольку она отказывалась носить ту униформу, которая была принята в стенах организации. Она считала ее безвкусной, отпугивающей клиентов и не раз заявляла об этом руководству.

Как вы расцениваете поведение Марины с точки зрения корпоративной этики? Считаете ли Вы его правильным? Почему? Как способы разрешения конфликта вы можете предложить?

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Прочитав высказывание, в котором отражены основные принципы и правила общения, выполните следующее задание. Объясните, как вы понимаете смысл афоризма с научной точки зрения. Для объяснения используйте уже известные вам концепции, понятия, категории, а также практические приемы и методы из курса «Профессиональная этика и основы конфликтологии». Для достоверности и яркости вашего объяснения используйте примеры из жизни. Можно ли данное высказывание принять для себя как способ предупреждения конфликта?

Мы должны стремиться не к тому, чтобы всякий нас понимал, а к тому, чтобы нас нельзя было не понять.

Вергилий

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Могло ли несоблюдение этических норм общения спровоцировать конфликт в данной ситуации? Предложите свой способ урегулирования конфликта.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

На деловом совещании руководитель раскритиковал работу одного из сотрудников. Этот сотрудник был человеком вспыльчивым, он достаточно резко ответил своему начальнику, сказав, что считает его критику несправедливой, и покинул присутствующих, хлопнув дверью. После этого случая отношения между руководителем и подчиненным долгое время оставались натянутыми.

Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Имело ли в данном конфликте значение несоблюдение этических норм поведения, грубое обращение друг к другу?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Представьте себе, что вы – главный товаровед крупной торговой фирмы. А главный товаровед должен иметь своего заместителя. От вашей совместной деятельности, взаимодействия во многом зависит успех дела. Ниже приводятся основные заповеди, которыми вам и вашему заместителю следует руководствоваться в рамках деловых отношений.

Заповеди для вас как руководителя:

1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.
2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.
3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.

Заповеди для вашего заместителя:

1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не надо видеть в замеществе шанс для проведения собственной политики.
2. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.
3. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время замещения информацию ради собственной карьеры.
4. Ориентация на окончание сроков замещения. Заместитель должен зафиксировать в рабочем дневнике все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.

Со всеми ли заповедями вы согласны? Как вы считаете, что еще нужно добавить к ним ради пользы дела? От каких заповедей, на ваш взгляд, можно или нужно отказаться и почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Ваша подруга очень расстроена по поводу того, что она поссорилась со своим парнем. Она возмущена тем, что он зарабатывает недостаточно денег для «достойного существования» в современное время. Парень возмущается в ответ, считая ее меркантильной особой. Ваша подруга переживает из-за этой проблемы, плачет, но считает свое мнение правильным.

Какой тип слушания Вы выберете в этой ситуации? Почему? Приведите в качестве примера конкретные речевые и неречевые клише, которые вы будете при этом использовать. Как разрешить данную конфликтную ситуацию? Будет ли для разрешения конфликта иметь значение общение в корректной форме?

Компетентностно-ориентированная задача № 8

Специалист обращается к своему руководителю за помощью. Тот в данный момент не может ничем помочь – то ли вопрос упирается в технические тонкости, в которых руководитель не превосходит спрашивающего, то ли новый руководитель еще не знает, как следует поступать в подобных случаях, чтобы его помощь была эффективной. Однако признаться в этом руководитель считает недопустимым – не хочет ронять свой авторитет.

Какое поведение руководителя в данной ситуации, на ваш взгляд, могло бы быть эффективным? Соответствует ли оно профессиональным этическим нормам общения? Что должен предпринять руководитель, чтобы предупредить конфликт?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Белая акация» в г. Курске. Сотрудница гостиницы, Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждаст. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся». Вопросы для анализа ситуации: Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют? Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций? Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации? Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Престиж» г. Курска. В Вашем коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер Петров С.. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Петров С. , как Вам сообщили, против предстоящих перемен. Проанализируйте ситуацию. Разработайте стратегию взаимодействия администратора и неформального лидера. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера: уволить несогласного лидера; проигнорировать его мнение; привлечь на свою сторону; прочее (обосновать).

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре истории и социальнокультурного сервиса в ЮЗГУ. К Вам за помощью обратились две девушки выпускного курса вуза: Татьяна и Светлана. Сейчас преддипломная практика, до защиты дипломной работы остается один месяц. Девушки стали очень эмоциональные, нервные, но все равно стараются иногда отдыхать. Вот только в их комнате общежития в последнее время происходит необычное поведение их однокурсницы Валентины. Она встает «ни свет, ни заря», садится читать книжки, часто по многу часов подряд не встает со стула. Питается кое-как, всухомятку. Почти никуда не выходит, ни с кем не общается. Стала раздражительной,

недоброжелательной, хотя раньше она была доброй и приветливой. Но из-за усталости, Валентина плохо запоминает учебный материал, путает информацию. Все трое учатся приблизительно одинаково, но Татьяна и Светлана уже заканчивают написание своих дипломных работ, а у Валентины написана только половина ее работы. Татьяна и Светлана просят у Вас совет, как помочь Валентине, так как в последнее время она стала плохо выглядеть: бледная, измученная, с «синяками» под глазами. Проанализируйте ситуацию. Какие варианты решения проблемы возможны? Что Вы скажите Валентине, как ей изменить свое поведение? Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 12

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Престиж» г. Курска. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным. Проанализируйте ситуацию. Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете? Оцените решение руководителя для предотвращения конфликта: 1) руководитель принял ошибочное и несправедливое решение о повышении в должности Ирины, что будет провоцировать дальнейший конфликт; 2) руководитель не должен был переводить Сергея в отдел Ирины. Для прекращения конфликта Сергею нужно уволиться или перевестись в другой отдел; 3) руководителю следовало бы вмешаться сразу. Ирина и Сергей должны были сразу идти к руководителю вместе и при нем высказать свои претензии; 4) руководитель должен был корректно указать Ирине и Сергею на то, что они повели себя непрофессионально, неэтично.

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Белая акация» в г. Курске. В вашу гостиницу после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» гостиницы чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов. Проанализируйте ситуацию. Определите тип конфликта по характеру участников. Какова его структура? Кто является инициатором конфликта? Какие варианты разрешения проблемы существуют? Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Престиж» г. Курска. В одном

из отделов гостиницы работали две женщины – Анастасия М. и Елена И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Анастасия была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Елена, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничный никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Анастасию. Когда Елена отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Анастасии. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Елены. Так как Анастасии приходилось доделывать некоторую часть работы за Елену, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Анастасия высказала Елене без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Анастасии занять другое рабочее место в соседнем отделе. Анастасия отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадил Елену в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации. Проанализируйте ситуацию. Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие методы управления предприятием можно использовать? Есть ли ошибки в решениях руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Представьте, что Вы работаете преподавателем на кафедре истории и социальнокультурного сервиса в ЮЗГУ. Доцент кафедры Тамара М. хотела бы спокойно, планомерно и без эмоций доказать свою точку зрения, правоту, взгляд на некую проблему и довести до понимания и принятия ее своим руководителем. Как правило, бывает так, что она хорошо работает, наработывает авторитет (она хороший профессионал) и, когда случается непонимание с руководителем (с нижними звеньями этого не происходит), какое-то время доказывает свою точку зрения, но часто эмоционально (то, что ей кажется элементарным, не понимается руководителем), и тогда она разворачивается и уходит. Пока она чувствует в себе силы, но такое положение не может сохраняться всегда. Она хотела бы научиться не уходить, а спокойно добиваться своего. Проанализируйте ситуацию. Какие методы саморегуляции поведения Вы бы посоветовали Тамаре?

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Представьте, что Вы работаете специалистом по организации и управлению научно-исследовательскими разработками в Юго-Западном государственном университете. Ваши обязанности весьма однообразны, но в то же время Вы не отвечаете за конечный результат, так как наряду с другими сотрудниками выполняете работу по поручению руководителя информационного отдела. Вы выполняете главным образом такие стандартные действия: получаете информацию от руководителя отдела и вносите его в информационную базу, составляете список работников и передаете все данные своему руководителю. Таким образом, Вы дошли до той стадии в работе, когда стало скучно, но зато Вы имеете возможность отпрашиваться с работы по личным делам, и в коллективе очень хороший психологический климат. Однако в последнее время Вы чувствуете, что неудовлетворенность трудом усиливается, а Вы готовы выполнять более сложную работу или хотя бы попробовать, причем Вам хотелось бы, чтобы Ваша работа не зависела от результата работы других. В общем, Вы уверены, что руководитель мог бы уже предложить Вам место повыше. В ответ на Вашу просьбу о повышении руководитель сказал, что ответит через несколько дней. Через три дня начальник предложил Вам следующие условия: по результатам работы за предыдущее время он не видит оснований для повышения должности, но предлагает Вам в течение следующих двух месяцев выполнять функции ведущего специалиста вместе с теми обязанностями, которые

у Вас уже есть; официальное распоряжение о повышении будет сделано, если Вы будете отлично справляться со всей работой; оплата не меняется, но если работа будет выполнена качественно, то Вы получите премиальные, размер которых также будет зависеть от результата. Проанализируйте ситуацию. Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного. Как бы Вы поступили на месте руководителя?

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Представьте, что Вы работаете начальником отдела научно-исследовательских исследований в Курском государственном университете. Через несколько минут к Вам должна подойти Ваша подчиненная Ольга М., которую Вы вызвали по поводу ее опозданий. Она работает в университете больше года, и свои обязанности выполняет качественно. Первое время она была очень увлечена и часто приходила даже раньше на работу. А в последнее время Вы стали замечать, что она опаздывает почти каждый день. Вы могли бы закрыть на это глаза, но есть профессиональные правила, исполнения которых требуют, прежде всего, от Вас. Пару раз ей было сделано замечание, что следует все же вовремя приходить, хотя бы, потому что это прописано в трудовом договоре. Вы предупредили, что будете оформлять все письменно и составлять служебные записки об ее опозданиях. Сегодня 14 января: прошло два месяца с того момента, как Вы сделали замечание. Тогда сотрудница согласилась с Вами и пообещала, что ситуация изменится. Но все осталось так же. Для сегодняшнего разговора Вы собрали данные об ее опозданиях (таблица 1). Кроме того, Вы планировали повышать ее в должности, но теперь думаете, следует ли это делать.

Таблица 1. - График опозданий Ольги М.

| Дата | День недели | Опоздания |
|-----------|-------------|-----------|
| 12 ноября | Пятница | 12 минут |
| 22 ноября | Вторник | 22 минуты |
| 30 ноября | Понедельник | 19 минут |
| 6 декабря | Вторник | 14 минут |
| 11 января | Среда | 15 минут |
| 13 января | Пятница | 12 минут |

Проанализируйте ситуацию. Нужно ли учитывать факт опозданий, принимая решение о повышении сотрудника в должности? Составьте план беседы с сотрудницей. Какие педагогические методы воздействия можно использовать в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Представьте, что Вы работаете администратор гостиницы «Престиж» г. Курска. Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Проанализируйте ситуацию: 1. Что означает данная поза? 2. Какова может быть причина такого поведения партнера? 3. Какие действия Вы предпримете?

Вы всеми силами стремитесь к заключению крупного контракта и в ходе переговоров о продаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему о такой возможности, то он, вероятно, передаст заказ вашей фирме. Как вы поступите?

Компетентностно-ориентированная задача № 19

В Вашем коллективе работают следующие сотрудники:

1. Вероника Матвеевна – старший мастер, 31 год. Очень подвижная женщина, которая постоянно куда-то торопится, бежит, появляется то там, то здесь. Когда она беседует с кем-то, то постоянно меняет позу, вертит что-то в руках, отвлекается, разговаривает сразу с несколькими людьми. Ее легко заинтересовать всем новым, но она сравнительно быстро остывает. Преобладающее настроение – веселое, бодрое. На вопрос: «Как дела?» – отвечает с улыбкой: «Очень хорошо», - хотя иногда оказывается, что дела и на работе и в личной жизни не так уж хороши. Про свои достижения радостно объявляет всем: «Вот, начальник цеха опять похвалил». Огорчений не скрывает, рассказывает о них, но всегда бодро добавляет: «Это как-то случайно случилось...»; «Это можно исправить». Иногда огорчается, даже плачет, но недолго. Быстро успокаивается и снова смеется. Несмотря на живость и непоседливость, ее легко дисциплинировать, она охотно прислушивается к советам, старается их выполнить. В делах, особенно в трудных, проявляет большую энергию и заинтересованность, крайне работоспособна. Легко сходится с новыми людьми. Ее охотно слушают в коллективе, считают хорошим человеком. Быстро привыкает к новым требованиям.

2. Лев Викторович – бухгалтер, 38 лет. Спокоен, малоразговорчив. Окружающие говорят, что он глуповат, но работает Лев Викторович хорошо: никогда не делает ошибок в расчетах. Обычно не ссорится. Единственная ссора была связана с тем, что однажды, когда он был в отпуске, его стол был вынесен из кабинета и заменен новым. После возвращения из отпуска он в резкой форме потребовал вернуть стол. Требование было удовлетворено, и Лев Викторович успокоился. Сослуживцы считают, что он очень увлечен работой, так как забывает об обеде и не ходит в столовую. Главный бухгалтер уважает его за аккуратность и добросовестность в работе, но говорит, что Лев Викторович необыкновенно упрям, и заставить его выполнить работу, которую он не хочет делать, невозможно.

3. Татьяна Алексеевна – менеджер, 40 лет. Это безгранично увлекающаяся натура. Часто берет работу не по силам, до крайности подвижна. Она в любую минуту готова сорваться с места и «лететь» в любом направлении. Татьяна Алексеевна вспыльчива. Задание понимает сразу, но в работе делает много ошибок из-за торопливости и невнимательности. Она очень инициативна. Всех «засыпает» вопросами. Очень любит, когда ее хвалят и ставят в пример, на критику сердится и может сорваться, а на тех, кто критикует, затаивает злобу.

Вопросы:

1. Какие основные потребности этих людей согласно пирамиде Маслоу?
2. Какими способами Вам следует удовлетворять их потребности?

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

Вопросы:

1. Что означает данная поза?
2. Какова может быть причина такого поведения партнера?
3. Какие действия Вы предпримете?

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Вы чувствуете, что намеченные на день дела Вы не успеваете сделать вовремя. Помимо того, что уже выполнено, еще нужно провести совещание с руководителями подразделений, заказать билеты на самолет для предстоящей командировки, сделать заказ на поставку товаров и встретиться с рабочими по поводу внедрения в производство новой технологии.

Вопросы:

1. Станете ли Вы стараться все успеть сделать самому?
2. Перепоручите ли какие-нибудь дела своим подчиненным? Если да, то какие и кому?
3. Что Вы перенесете на другие дни?

Компетентностно-ориентированная задача № 22

Карина, одна из ваших ассистенток, по Вашим советам неоднократно оканчивала курсы повышения квалификации, чтобы иметь комплексное представление о деятельности Вашей службы. После очередной стажировки в других службах банка она вернулась, чтобы занять пост Вашего референта. Она работает с рвением, согласовывает с Вами каждый свой шаг по всем проблемам, выполняет все Ваши поручения и проявляет повышенный интерес к усовершенствованию работы. Вы отдаете себе отчет в том, что она еще не достигла совершенства в работе референта и часто проявляет несостоятельность перед определенными проблемами.

Вопросы:

1. Следует ли применять меры наказания к Карине?
2. Какие методы управления будут действенны для повышения эффективности работы Карины?
3. Какие конкретные действия Вы предпримете?

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Нельзя не отметить, что постепенно в деловом мире «дельфины» вытесняют «акул», о чем свидетельствует повышенный интерес к проблемам профессиональной этики и принятие в сфере международного предпринимательства кодекса предпринимательской этики.

В соответствии с этим кодексом цивилизованный деловой человек:

- убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других;
- исходит из того, что люди хотят и умеют работать, стремятся реализовать себя вместе с ним.

Продолжите по своему усмотрению еще 8-10 заповедей цивилизованного делового человека в соответствии с общепринятыми моральными и этическими нормами и правилами

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Марина К. работала в коммерческом банке. Работа ей нравилась, зарплата была хорошей. Однако у Марины был конфликт затяжного характера с руководством банка, поскольку она отказывалась носить ту униформу, которая была принята в стенах организации. Она считала ее безвкусной, отпугивающей клиентов и не раз заявляла об этом руководству.

Как вы расцениваете поведение Марины с точки зрения корпоративной этики? Считаете ли Вы его правильным? Почему? Как способы разрешения конфликта вы можете предложить?

Компетентностно-ориентированная задача № 25

Прочитав высказывание, в котором отражены основные принципы и правила

общения, выполните следующее задание. Объясните, как вы понимаете смысл афоризма с научной точки зрения. Для объяснения используйте уже известные вам концепции, понятия, категории, а также практические приемы и методы из курса «Профессиональная этика и основы конфликтологии». Для достоверности и яркости вашего объяснения используйте примеры из жизни. Можно ли данное высказывание принять для себя как способ предупреждения конфликта?

Мы должны стремиться не к тому, чтобы всякий нас понимал, а к тому, чтобы нас нельзя было не понять.

Вергилий

Компетентностно-ориентированная задача № 26

Между двумя сотрудниками не сложились отношения. В разговоре один употребил какие-то неуместные слова, второй обиделся, хлопнул дверью и написал жалобу на первого. Руководитель вызвал обидчика и заставил его извиниться. «Инцидент исчерпан», - заявил руководитель удовлетворенно, имея в виду, что конфликт разрешен.

Как вы думаете, является ли данный конфликт разрешенным? Обоснуйте свою точку зрения. Могло ли несоблюдение этических норм общения спровоцировать конфликт в данной ситуации? Предложите свой способ урегулирования конфликта.

Компетентностно-ориентированная задача № 27

На деловом совещании руководитель раскритиковал работу одного из сотрудников. Этот сотрудник был человеком вспыльчивым, он достаточно резко ответил своему начальнику, сказав, что считает его критику несправедливой, и покинул присутствующих, хлопнув дверью. После этого случая отношения между руководителем и подчиненным долгое время оставались натянутыми.

Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным? Имело ли в данном конфликте значение несоблюдение этических норм поведения, грубое обращение друг к другу?

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Представьте себе, что вы – главный товаровед крупной торговой фирмы. А главный товаровед должен иметь своего заместителя. От вашей совместной деятельности, взаимодействия во многом зависит успех дела. Ниже приводятся основные заповеди, которыми вам и вашему заместителю следует руководствоваться в рамках деловых отношений.

Заповеди для вас как руководителя:

1. Обязательное полное информирование заместителя о состоянии дел.
2. Лояльность по отношению к заместителю. Руководитель должен не просто поддерживать своего заместителя, но и отстаивать его интересы.
3. Оказание заместителю всякого содействия: он должен иметь доступ к информации, ценному опыту.

Заповеди для вашего заместителя:

1. Действовать в духе отсутствующего руководителя. Не надо видеть в замеществе шанс для проведения собственной политики.
2. Секретность. Необходимо хранить молчание обо всех происшествиях в подразделении. Конечно, заместитель не обязан скрывать ставшие ему известными факты, связанные с уголовными преступлениями.
3. Честность и благородство. Заместитель не должен использовать полученную им во время замещения информацию ради собственной карьеры.
4. Ориентация на окончание сроков замещения. Заместитель должен зафиксировать в

рабочем дневнике все существенные дела и полностью информировать о них руководителя по его возвращении, чтобы тот мог без промедления приступить к работе.

Со всеми ли заповедями вы согласны? Как вы считаете, что еще нужно добавить к ним ради пользы дела? От каких заповедей, на ваш взгляд, можно или нужно отказаться и почему?

Компетентностно-ориентированная задача № 29

Ваша подруга очень расстроена по поводу того, что она поссорилась со своим парнем. Она возмущена тем, что он зарабатывает недостаточно денег для «достойного существования» в современное время. Парень возмущается в ответ, считая ее меркантильной особой. Ваша подруга переживает из-за этой проблемы, плачет, но считает свое мнение правильным.

Какой тип слушания Вы выберете в этой ситуации? Почему? Приведите в качестве примера конкретные речевые и неречевые клише, которые вы будете при этом использовать. Как разрешить данную конфликтную ситуацию? Будет ли для разрешения конфликта иметь значение общение в корректной форме?

Компетентностно-ориентированная задача № 30

Специалист обращается к своему руководителю за помощью. Тот в данный момент не может ничем помочь – то ли вопрос упирается в технические тонкости, в которых руководитель не превосходит спрашивающего, то ли новый руководитель еще не знает, как следует поступать в подобных случаях, чтобы его помощь была эффективной. Однако признаться в этом руководитель считает недопустимым – не хочет ронять свой авторитет.

Какое поведение руководителя в данной ситуации, на ваш взгляд, могло бы быть эффективным? Соответствует ли оно профессиональным этическим нормам общения? Что должен предпринять руководитель, чтобы предупредить конфликт?

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

| <i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i> | <i>Оценка по дихотомической шкале</i> |
|---|---------------------------------------|
| 100–50 | зачтено |
| 49 и менее | не зачтено |

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

| <i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i> | <i>Оценка по 5-балльной шкале</i> |
|---|-----------------------------------|
| 100–85 | отлично |
| 84–70 | хорошо |

| | |
|------------|---------------------|
| 69–50 | удовлетворительно |
| 49 и менее | неудовлетворительно |

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.