

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 14.03.2023 11:56:27  
Уникальный программный ключ:  
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f07926

## МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ

заведующий кафедрой

коммуникологии и психологии



Е.А. Никитина

«11» февраля 2022 г.

### ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Для текущего контроля успеваемости

и промежуточной аттестации обучающихся

по дисциплине

Профессиональная этика и основы конфликтологии

37.03.02 Конфликтология

Курск – 2022

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

### **Тема №1. Природа и сущность этики**

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

### **Тема №2. Корпоративная культура и этика.**

1. 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?*

### **Тема №3. Психологические основы общения.**

1. 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*

### **Тема №4. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения**

1. 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.*

### **Тема №5. Основные формы делового общения**

1. 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?*

### **Тема №6. Этикет в профессиональном общении.**

1. 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 замещительстве 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 замещительства информацию ради собственной карьеры.
4. Ориентация на окончание сроков замещительства. 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?*

### **Тема №7. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.**

1. 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?*

### **Тема №8. Этические нормы руководителя.**

1. 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 признать 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?*

### **Тема №9. Служебный этикет при устройстве на работу**

1. Вы – начальник отдела медиации по разрешению трудовых споров на крупном предприятии. К вам на собеседование приходит кандидат на должность медиатора в данном отделе.

*Составьте возможные вопросы (8-10), которые Вы, как работодатель, будете использовать во время собеседования с ним.*

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**2 балла** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

## **1.2 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ 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»

## Тема №2. Корпоративная культура и этика.

1. 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

2. 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

3. 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

4. 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

5. В качестве элементов корпоративной культуры могут быть названы:

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

6. 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

7. 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

8. 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

9. 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.

10. Установите в хронологической последовательности создания труды по этике

- Дэвид Юм «Трактат о человеческой природе»
- Иммануил Кант «Критика практического разума»
- Серен Кьеркегор «Беседы и размышления»

### Тема №3. Психологические основы общения.

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

а) да б) нет. Ответ поясните.

2. 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

3. Выберите правильный ответ. Кинесика изучает:

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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

8. 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

9. 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»

10. 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

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

1. Конфликтная ситуация – это:

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

2. 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

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

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

4. 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

5. 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

6. 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.

7. Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:

а) конфликтная ситуация

б) противодействие

в) инцидент

г) противоборство

д) разрешение конфликта

е) противостояние

8. 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.

9. 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.

10. 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.

### Тема №5. Основные формы делового общения

1. 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

2. 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

3. 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.

4. Определите третью фазу деловой беседы:

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

5. 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.

6. 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

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

### Тема №6. Этикет в профессиональном общении.

1. Этикет – это:

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

2. 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 сдвинуть самолюбие собеседников г) принципом деловых отношений должно быть противоборство, в этом мире выживает сильнейший.

3. 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.

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

5. 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?»

6. Что такое конгруэнтность?

а) показатель искренности;

б) показатель трудолюбия;

в) показатель внешнего вида;

г) умение правильно преподнести информацию поставщику товара.

7. Основная функция имиджа делового человека - ...

8. 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

9. 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

10. 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

#### **Тема №7. Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.**

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

2. 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.

3. Compliment, по-вашему мнению, это:

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

4. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:

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

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

а) да б) нет

6. 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.

7. 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.

8. Психологическое воздействие – это...

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

10. 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.

11. 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»

### Тема №8. Этические нормы руководителя.

1. Руководитель обычно предлагает посетителю сесть. Более почетным считается место:

а) лицом или боком к окну, при этом хозяин кабинета обычно старается сесть лицом к двери б) напротив руководителя в) спиной к двери

2. Что означает жест: руководитель начинает собирать бумаги на столе:

а) начинайте говорить б) разговор окончен в) зайдите завтра

3. 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

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

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

5. 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

6. Какой стиль руководства самый эффективный?

- а) собственный стиль с учетом всех объективных и субъективных факторов б) авторитарный в) демократический

7. *Стиль управления* – это устойчивая система.....

8. 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.

9. 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.

10. 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

11. 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»

### Тема №9. Служебный этикет при устройстве на работу

1. 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.

2. Имеет ли внешний вид большое значение при приеме на работу?

а) да б) нет. Объясните ответ.

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. Определите правильную последовательность пунктов резюме:

А) Образование

Б) Фамилия, имя и отчество полностью

В) Должность, на которую претендует соискатель

Г) Настоящее место работы

8. Без преувеличения можно сказать, что ... - это самая важная часть резюме (письма), и соискателю необходимо продемонстрировать ...

9. 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: «...»

10. 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»

***Шкала оценивания:*** 5-балльная.

***Критерии оценивания:***

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 0,5 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5-4 **баллов** соответствует оценке «**отлично**»;

- 4-3 **баллов** – оценке «**хорошо**»;

- 3-2 **баллов** – оценке «**удовлетворительно**»;

- 2-1 **баллов** – оценке «**неудовлетворительно**».

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### ***2.1 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 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.

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	и	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 явления 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**.

## 2.2 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

Ситуационная задача № 1

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?

Ситуационная задача № 2

Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно Вы ознакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлен связь между курением раковыми заболеваниями. Как Вы поступите?

Ситуационная задача № 3

Возможна ли настоящая дружба между руководителем и подчиненным? Привести аргументы за и против.

Ситуационная задача № 4

Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает, как следует выполнять текущую работу, но в результате все делает весьма старательно. Сотрудник работает в компании более полугода. Чем может быть вызвана эта ситуация? Каковы Ваши действия?

Ситуационная задача № 5

Представьте себе, что к Вам в подчинение поступает человек, который ранее работал на должности такого же уровня, как и Ваша. Чем может быть вызван такой переход и каковы Ваши действия?

Ситуационная задача № 6

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 получилось...»; «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?

Ситуационная задача № 7

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?

Ситуационная задача № 8

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?

Ситуационная задача № 9

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?

Ситуационная задача № 10

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

#### Ситуационная задача № 11

1. 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?*

#### Ситуационная задача № 12

1. 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*

#### Ситуационная задача № 13

1. 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.*

#### Ситуационная задача № 14

1. 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?*

#### Ситуационная задача № 15

1. 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 замещительстве 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 замещительства информацию ради собственной карьеры.
4. Ориентация на окончание сроков замещительства. 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?*

Ситуационная задача № 16

1. 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?*

Ситуационная задача № 17

1. 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?*

Ситуационная задача № 18

1. Вы – начальник отдела медиации по разрешению трудовых споров на крупном предприятии. К вам на собеседование приходит кандидат на должность медиатора в данном отделе.

*Составьте возможные вопросы (8-10), которые Вы, как работодатель, будете использовать во время собеседования с ним.*

#### Ситуационная задача № 19

На консультацию пришла женщина (возраст 39 лет, замужем, среднее специальное образование, работает медицинской сестрой в пенитенциарном учреждении). Она обращается с просьбой повлиять на ее дочь-подростка (девочка – единственная в семье, возраст 14 лет), которая начала встречаться с мальчиком из интерната. Со слов матери, мальчик болен туберкулезом, имеет умственное недоразвитие. Кроме того, он из неблагополучной семьи. Попытки родителей повлиять на дочь не увенчались успехом, и, со слов матери, последняя надежда для них – разговор психолога с девочкой, в ходе которого необходимо убедить ее расстаться с мальчиком.

В ходе первой встречи мама была очень взволнована, просила не раскрывать для дочери цель ее прихода к психологу. Было установлено, что мать преимущественно ориентирована на контроль, использует директивные формы воздействия по отношению к дочери (категорически запрещает встречаться с мальчиком), испытывает множество страхов, которые особенно проявились во время знакомства девочки с молодым человеком (страх, что девочка вступит в интимные отношения с ним, страх, что она заболит, уйдет из дома, бросит учебу и т. д.).

Психологом было принято решение о том, чтобы пригласить девочку на консультацию, при этом мама была предупреждена, что девочка будет информирована о том, что ее мать обратилась на консультацию.

*Задание: С этической точки зрения психологу было сложно не стать инструментом манипулирования девочкой со стороны мамы, так как ее запрос был именно таковым. Как найти оптимальный выход из сложившейся ситуации?*

#### Ситуационная задача № 20

На консультацию обратилась девушка 24 лет. Живет на съемной квартире гражданским браком с молодым человеком. Работает по полученной в университете специальности. Работа нравится, но не очень высокий доход. Хочет создать «нормальную» семью, т. е. узаконить отношения, родить ребенка. Но ее тревожит стиль взаимоотношений с молодым человеком. Он может быть с ней грубым на словах, оскорблять ее, принижать и обесценивать то, где и как она работает. Девушка чувствует постоянный контроль за тем, сколько она тратит деньги и на что, куда ходит, с кем общается. Такой стиль отношения скрыт под словами: «Я тебя люблю, я по тебе соскучился...», «С кем ты хочешь быть: со мной или с подружкой?», «Сиди дома, нечего тебе туда ходить, там не интересно (музей, выставка, концерт и т. д.)», «Что тебе там делать без меня?» и пр. Поводом прийти на консультацию стало то, что парень во время конфликта ее ударил, спустя некоторое время попросил прощения, а затем в знак примирения вступил с ней в интимные отношения, но проявил это с элементами грубости. Запрос на консультацию: «Можно ли планировать будущее с таким мужчиной? Возможно ли повторение физического насилия? Если не акцентировать внимание на оскорблениях, то он вообще-то меня любит, заботится обо мне, мы достаточно долго вместе живем и нам много хорошего можно вспомнить».

*Задание: Этический вопрос обращен к ценностной позиции консультанта: считает ли он насилие приемлемым или не приемлемым как таковое. От этого будет зависеть возможность стратегий дальнейшей работы с данным клиентом. Важно также различение просто грубого поведения и невербального насилия, проявленного в данном случае, и вопрос принятия/непринятия консультантом такой формы поведения в отношениях. Что стоит предложить клиенту? Какую стратегию консультации выбрать?*



### Ситуационная задача № 21

За психологической помощью обратилась женщина 37 лет, по профессии педагог. Поводом для обращения к психологу явилось тяжелое эмоциональное состояние, сопровождающееся чувством одиночества, ощущением того, что ее недостаточно ценят на работе. В последнее время (по ее словам) у клиентки резко понизилась самооценка и к чувству одиночества добавилось раздражение по отношению к своим близким – дочери, мужу, матери. В процессе работы клиентка рассказала, что уже проходила длительный курс психотерапии и высказала версию о том, что ухудшение ее состояния связано с действиями психотерапевта. В качестве темы консультации она настойчиво и эмоционально предлагала обсуждение личности этого психотерапевта и выбранных им стратегий работы.

*Задание: Возникла этическая дилемма: с одной стороны, ясно, что тема отношений для данной клиентки является центральной для проработки в процессе консультирования и ее переживания по поводу отношений с предыдущим психотерапевтом представляют собой наглядную модель. В то же время обсуждение поведения коллеги с клиентами является недопустимым с точки зрения корпоративной этики (даже если мы допускаем, что способы и технологии работы, о которых упомянула клиентка, были использованы некорректно). Какой должна быть позиция консультанта с точки зрения профессиональной этики? Как стоит консультанту обозначить свою позицию, чтобы это привело к осознанию клиентом причин одиночества?*

### Ситуационная задача № 22

На консультацию обратился мужчина 38 лет, лично пришел в консультационный центр, выбрал консультанта (с множеством уточняющих вопросов о квалификации специалиста и условиях проведения консультации), сам назначил день и время встречи.

Через день после этого перезвонил и перенес встречу на другой день (объяснение – изменение рабочих планов). В назначенный день за 10 минут от предполагаемого времени начала консультации позвонил в центр с извинениями, что «произошли накладки, пришли электрики именно в это время, он не успевает вовремя, может ли консультант подождать его еще минут 40...» (в этом случае консультация только бы началась около 8 часов вечера). Консультант не согласился, перенесли встречу на другой день.

На момент назначенного времени клиент позвонил и сказал, что он еще на работе, но очень хочет встретиться со специалистом, готов выехать, если консультант его дождется. Психолог поставил условия: время консультации начинается с момента настоящего звонка, закончится ровно через час, оплата за полный час работы. Чем быстрее клиент доберется до центра, тем больше времени у него останется на работу со специалистом. Клиент согласился, встреча состоялась.

Первичный запрос – «долгострой в быту»: на работе делаю все вовремя, а дома картину уже полгода не могу на стену повесить; неумение планировать время, неудовлетворенность своей жизнью в сравнении с другими. Задумывается о создании семьи, желании иметь детей, но пока имеет неустойчивые отношения с женщинами, любит погулять. Клиент упомянул, что после выходных ему сложно возвращаться на работу. Прямые вопросы консультанта о том, в чем эти сложности заключаются («Вам не нравятся условия работы, коллектив, что-то еще?», «Вы плохо себя чувствуете?», «У вас после выходных похмелье?», «У вас только алкогольная зависимость?», «Вы курите. Что именно вы курите?», «Это конфиденциально. Если вы действительно хотите получить помощь, то мне важно знать, с чем именно мы работаем»), позволили начать обсуждать тему зависимости клиента (ЛСД, кокаин, алкогольная зависимость).

Этический вопрос заключается в том, что консультант может принять позицию «следователя», отдавая приоритет юридическим вопросам (откуда клиент берет наркотики? как давно употребляет? и т. п.), или воспринимать клиента в первую очередь

как большого человека, которому требуется помощь.

*Задание: Консультанта сопровождало чувство, что клиент постоянно пытается втянуть его в игру «пойми меня и живи по моим правилам». Присутствовало понимание специалистом того, что это манипуляция, клиент сам от этого страдает, устал и хочет помощи, направленной на улучшение качества его жизни, помогает выстраивать спокойные отношения по стратегии взаимодействия с клиентом, имеющим зависимость.*

*Обязательным условием консультанта стало сопровождение клиента врачом-наркологом. При этом между психологом-консультантом и врачом-наркологом соблюдается полная информированность по вопросам, обсуждаемым с клиентом. Как выстроить профессиональные отношения с клиентом, не поддавшись манипуляции? Что находится в зоне компетентности консультанта?*

### Ситуационная задача № 23

Клиент мужчина 40 лет, руководитель крупной компании, обратился за психологической помощью, чтобы разобраться со своими чувствами и принять решение в ситуации выбора. По его словам, он «запутался» в отношениях с двумя женщинами: женой (женаты 15 лет, есть дочь) и молодой девушкой – его сотрудницей, с которой у него случился роман во время одной из совместных командировок. Измену он скрывает, но жена начинает догадываться, что с ним что-то происходит, о чем он с ней не говорит. Клиент испытывает комплекс смешанных чувств: вины, смущения, раздражения, возбуждения, тревоги, страха разоблачения. Он не хочет оставлять семью, но и не готов обрывать начавшиеся романтические отношения, начинает эмоционально в них вовлекаться, хотя понимает, что рано или поздно нужно делать выбор. Было несколько консультаций, во время которых между консультантом и клиентом сложились доверительные отношения (выстроен рабочий альянс), шла работа по осознанию чувств и потребностей клиента, его ценностей, расстановке приоритетов и поиска оснований для выбора. Организация процесса консультирования предполагала возможные ситуации их переноса и согласования даты и времени консультаций по сотовому телефону.

После очередной консультации вечером консультанту позвонила женщина. Обратилась к консультанту по имени, упомянув общих знакомых, назвала себя и просила ей конфиденциально подтвердить, правда ли что ее муж обратился к консультанту за психологической помощью (она, по ее словам, случайно обнаружила визитку психолога со знакомой фамилией). Муж это отрицает, стал очень закрытым и замкнутым. Она очень просит дать ей информацию о причинах прихода мужа, особенно ее волнует проблема, по поводу которой он обратился. Ей необходимо знать правду, так она в последнее время переживает мучительное чувство одиночества, боли, начинает подозревать появление в жизни мужа другой женщины. Она надеется, что консультант поймет ее переживания и поможет ей избавиться от мучительной неопределенности.

*Задание: Консультант испытывал сочувствие, желание поддержать, понимал тяжесть переживаний неопределенности. Имели место воспоминания, связанные с общими знакомыми и друзьями по прошлой студенческой жизни в университете. Однако профессиональная позиция требует соблюдения интересов клиента. Как консультанту следует обозначить свою профессиональную позицию? Какую стратегию следует выбрать в работе с клиентом?*

### Ситуационная задача № 24

«У нас семья из 4-х человек: мы с мужем, дочь Вера (19 лет) – студентка медицинского университета, отличница, умница, сын Николай (13 лет). Сын левша. Сколько мы его не переучивали - мучается, но пишет левой рукой. Учитя плохо, ничего не хочет делать в доме по хозяйству. Не хочет умываться и ленится стелить постель. Еще в детстве, когда мы его заставляли что-то делать, он в отместку ломал ручки, карандаши, игрушки, мелкие вещи. А теперь он после нашего очередного выяснения с ним отношений, начал мучить и убивать уличных собак и котов. Причем все это он делает спокойно и молча, что вещь раздробит на куски, что животное замучает.

*Вопросы: Откуда такая жестокость? Может, когда он вырастет, то станет убивать людей? Что нам с ним делать?»*

*Осуществите анализ ситуации и выявите возможные причины агрессивного поведения ребенка.*

*Дайте рекомендации родителям.*

*Предложите программу коррекции агрессивного поведения.*

### Ситуационная задача № 25

Учащиеся 11 класса (7 человек: 4 юноши и 3 девушки) в октябре месяце пошли в поход на скальный участок морского побережья (в черте города). На привале все члены группы выпили вина и находились в состоянии легкого опьянения). Ринат – общепризнанный лидер в классе предложил всем спуститься по скале к морю. Высота около 50 метров, спуск опасный. Все отказались. Но вожак сказал, что он себя испытает. Члены группы пытались его удержать. Но он не послушал товарищей и начал спуск. Почти сразу он сорвался и полетел вниз, ударяясь о выступы скалы. Товарищи видели, как его тело ударилось об булыжники.

Туристы побежали домой. О происшествии заявила в милицию только одна Светлана. Все остальные члены группы дома ничего не рассказали. Друг Рината Иван, когда пришел домой, позвонил родителям Рината и спросил дома ли Ринат, о случившемся ничего им не рассказал.

Через неделю вся школа узнала о случившемся и о всех обстоятельствах. Старшеклассники начали обзывать членов туристической группы трусами и объявили их виновниками смерти Рината. Они знали заключение экспертизы о том, что Ринат погиб мгновенно, после первого удара об выступ скалы и до земли уже долетел мертвым. Но они упорно называли участников похода виновниками смерти и стали их ежедневно жестоко избивать. Возникла реальная угроза для их здоровья и жизни.

*Вопросы и задания: Осуществите анализ ситуации.*

*Ответьте на вопросы:*

*- Как надо поступить школьной администрации, какие меры принять?*

*- Как погасить конфликт?*

*- Почему учащиеся старших классов ведут себя жестоко по отношению к своим товарищам – членам туристической группы. – У них есть потребность в жестокое поведение, был бы справедливый повод, снимающих с них ответственность за последствие? Это борьба за место, освободившееся после смерти вожака?*

*- Почему члены группы не сообщили о случившемся (Это инфантилизм, трусость или они находились в состоянии аффекта?)? Виноваты ли они?*

*Предложите комплекс действенных мер в масштабах школы, города, государства по предупреждению подобных ситуаций.*

### Ситуационная задача № 26

Преподаватель на занятии делает замечание студентам по поводу плохой посещаемости лекций. В ответ они утверждают, что подготовятся самостоятельно по учебнику и «чужим» лекциям, а напрасно тратить время они не намерены. После этого преподаватель проводит опрос по материалу лекции и выставляет двойки всей группе. Группа студентов отправляется к заведующему отделением и жалуется на предвзятое к ним отношение преподавателя.

*Задание:*

1. *Определите, к какому типу конфликтов соответствует данный инцидент.*
2. *Проанализируйте и оцените действия участников инцидента при условии:*
  - а) *если это объективный инцидент;*
  - б) *если это субъективный инцидент.*
3. *Какие пути управления конфликтом Вы предлагаете?*

#### Ситуационная задача № 27

Главный врач и заведующая отделением решили открыть коммерческие палаты для укрепления материально-технической базы больницы. Чтобы увеличить прибыль, главный врач предлагает вложить деньги в закупку дорогостоящего оборудования, которое позволит улучшить эффективность лечебного процесса. А заведующая отделением считает, что средства надо тратить на капитальный ремонт коммерческих палат и на услуги квалифицированного врачебного и сестринского персонала.

*Задание:*

*Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.*

#### Ситуационная задача № 28

У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

*Задание:*

*Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.*

#### Ситуационная задача № 29

Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения

В

коллективе?

*Задание:*

*Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.*

#### Ситуационная задача № 30

В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение.

*Задание:*

*Дайте характеристику конфликта, предложите стратегию его разрешения.*

**Шкала оценивания решения ситуационных 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 ситуационной 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.

