

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Никитина Елена Александровна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 29.01.2025 16:06:35
Уникальный программный ключ:
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

КОММУНИКОЛОГИИ И ПСИХОЛОГИИ



Е.А. Никитина

«29» марта 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации обучающихся
по дисциплине

Профессиональная этика
(наименование дисциплины)

37.03.02 Конфликтология
(код и наименование ОПОП ВО)

направленность (профиль) «Конфликтология в управлении персоналом» с
присвоением двух квалификаций одного уровня высшего образования

Курск – 2024

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Тема №1. Природа и сущность этики

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

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

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.

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.

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. Профессиональная этика конфликтолога

Представьте себе, что Вы работаете в организации в качестве конфликтолога и Вам поручили составить принципы поведения конфликтолога, которые должны быть утверждены организацией.

Что должно быть указано в принципах поведения конфликтолога, утвержденных организацией? Составьте примерный список таких принципов. Объясните свой выбор.

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. Совесть человека – это ...

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

9. Установите соответствие между понятиями и их определением:

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

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

а) да б) нет. Объясните ответ.

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. Этноцентрическая корпорация ориентирована на:

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

7. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как...

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

Этноцентрическая корпорация	местные знают, что для них лучше
Полицентрическая корпорация	то, что хорошо дома, сработает и за рубежом
Региоцентрическая корпорация	создание единой региональной системы

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

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

10. 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

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. Отведение плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:
 а) боязливого б) уверенного в) покорного
5. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»?
 а) коммуникативная сторона общения б) интерактивная сторона общения в) перцептивная сторона общения.
6. 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.
7. 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.
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.
9. Специфика делового общения заключается в том, что ...
10. 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

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. Стороны конфликта – это:

а) заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга б) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник (медиатор) в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта

7. 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.

8. 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?»

9. Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:

а) конфликтная ситуация

б) противодействие

в) инцидент

г) противоборство

д) разрешение конфликта

е) противостояние

10. 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: «...»

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. Какая форма делового общения подразумевает наличие ведущего:

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

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

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

7. 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.

8. 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

9. 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

10. Деловое совещание проводится с целью.....

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 шадить 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 пишете 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. Имидж можно отнести к средствам манипуляции, потому что.....

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

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. Что означает жест: руководитель начинает собирать бумаги на столе:
 а) начинайте говорить б) разговор окончен в) зайдите завтра

Тема №8. Профессиональная этика конфликтолога

1. Роль конфликтолога как беспристрастной третьей стороны заключается:
 а) в помощи сторонам выработать взаимоприемлемое и жизнеспособное решения спора б) в предоставлении готового решения спора в) в осуществлении консультирования по вопросам разрешения конфликта
2. Конфликтолог может предложить после урегулирования спора составить документ, который называется:
 а) договором б) соглашением в) лицензией
3. При осуществлении своих полномочий конфликтолог не вправе:
 -оказывать какой-либо стороне;
 - делать заявления о;
 - вносить предложения о.....;
4. При выявлении обстоятельств, способных повлиять на независимость и беспристрастность конфликтолога при разрешении конфликта, он обязан.....
5. Клиент – это лицо, которое:
 а) лично обратилось к конфликтологу за конфликтологической помощью б) на консультацию привели родственники или друзья в) которое принудительно было направлено другим специалистом к конфликтологу на консультацию
6. Соотнесите принципы работы конфликтолога с их определением:

А.Уважение достоинства, прав и свобод личности	1. Конфликтолог не допускает предвзятого отношения к Клиенту
Б. Конфиденциальность	2. Конфликтолог с равным уважением относится к людям вне зависимости от их возраста, пола, сексуальной ориентации, национальности, принадлежности к определенной культуре, этносу и расе, вероисповедания, языка, социально-экономического статуса, физических возможностей и других оснований.
В. Беспристрастность	3. Информация, полученная конфликтологом в процессе работы с Клиентом на основе доверительных отношений, не подлежит намеренному или случайному разглашению вне согласованных условий.

7. Этика работы конфликтолога основывается на.....
8. Клиент должен быть извещен о цели работы, о применяемых методах и способах использования полученной информации. Работа с клиентом допускается только после того, как клиент дал информированное согласие в ней участвовать. В случае, если клиент не в состоянии сам принимать решение о своем участии в работе, такое решение должно быть

принято его законными представителями. О каком принципе работы конфликтолога идет речь?

а) уважения и принятия б) конфиденциальности в) осведомленности и добровольного согласия клиента

9. Участие в конфликтологических экспериментах и исследованиях должно быть:

а) принудительным б) добровольным в) только по направлению другого специалиста (врача, психолога и т.д.)

10. В случае, если у конфликтолога в связи с его работой возникли вопросы этического характера, он должен обратиться в

Шкала оценивания: 5-балльная.

Критерии оценивания:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 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. Этика — это наука.....

а) которая изучает добродетели; б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей в) о морали, нравственности; г) о нравах, обычаях.

2. Конфликт – это: а) соперничество, направленное на достижение победы в споре б) борьба мнений в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений

3. Конфликтная ситуация – это:

а) причина конфликта б) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними

4. Мораль — это.....

а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации; б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе; в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению; г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

5. Социальные нормы — это.....

а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации; б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе; в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению; г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

6. Ритуалы — это.....

а) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности
б) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению
в) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством
г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

7. Традиции — это.....

а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством
б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций
в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания
г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

8. 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.

9. Нормы общественных организаций представляют собой:....

а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют; б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством; в) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций; г) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

10. Причина конфликта — это:

а) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт
б) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его; в) то, из-за чего возникает конфликт
г) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия
д) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними

11. Стороны конфликта — это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта, и посредник
б) заинтересованные стороны или противоборствующие силы, субъекты конфликта, которые непосредственно совершают активные (наступательные или защитные) действия друг против друга
в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта
г) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта
д) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих

12. Конфликт в переводе с латинского означает:

а) существование б) развитие в) соглашение г) приспособление д) столкновение

13. Конфликт в обществе — это:

а) конфликты в больших социальных группах б) конфликты в различных сферах общественной жизни (экономической, политической, социальной и духовной) в) конфликты, субъектами которых выступают нации, государства, классы, партии, союзы и т. д. г) конфликты между государствами д) конфликты в любых социальных группах

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

а) нравственный идеал; б) образец; в) мораль

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

а) самооценка; б) вина; в) мораль

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

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

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

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

18. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как:...

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

19. Оценочно-нормативная функция корпоративной культуры заключается:.....

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

20. Этноцентрическая корпорация ориентирована на:.....

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

21. В истории развития этики как науки можно выделить:.....

а) 3 этапа: античная этика, средневековая этика, современная этика б) 2 этапа: античная этика, современная этика в) 5 этапов: предэтика, античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика г) 4 этапа: античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.

22. Автор термина «мораль»:.....

а) Гомер; б) Тацит; в) Цицерон

23. Добро и зло - это:.....

а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно личностных регуляторов поведения людей б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем в) наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное

24. В этике справедливость - категория...

а) означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло; б) специфически моральная категория; в) специфически правовая категория.

25. Ответственность - это:.....

а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности; б) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем; в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований,

соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности; г) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

26. «Вы-подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы...

а) лучше понять собеседника б) дать понять, что будете держать дистанцию в) выразить благодарность за присутствие на беседе

27. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:

а) том, что разобщает партнеров б) том, что связывает партнеров в) на противоположности мнений

28. Кто первым в соответствии с правилами этикета должен приветствовать другого в следующих парах:

а) подчиненный начальника б) старший младшего в) женщина мужчину

29. Из приведенных примеров выберите тот, который соответствует этическому запрету на некоторые ответы и вопросы в телефонном разговоре:

а) «Лады, договорились. Пока» б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?» в) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

30. Нормами этикета являются:

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

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

а) да б) нет в) только для некоторых организаций

32. Вербальное общение осуществляется при помощи:

а) слов б) мимики в) жестов

33. Выберите верное определение:

а) деловая этика представляет собой совокупность принципов поведения людей б) деловая этика представляет собой поведение людей в конфликтных ситуациях в) деловая этика представляет собой совокупность способов воздействия на других людей

34. Какие два полярно противоположных типа современных предпринимателей выделил Х. Андерсен, П. Шихирев?

а) «оптимист» и «пессимист» б) «акула» и «дельфин» в) «лжец» и «правдолюбец»

35. Что такое совесть?

а) образец поведения, к которому необходимо стремиться, считая его наиболее разумным, полезным б) самооценка человеком своих поступков с точки зрения общепринятой или корпоративной этики в) требования и правила поведения человека в повседневной жизни

36. Структура общения представлена:

а) двумя компонентами б) тремя компонентами в) пятью компонентами

37. Какой вид дистанции считается приемлемым для делового общения?

а) социальная дистанция б) интимная дистанция в) личная дистанция

38. Межгрупповой конфликт – это:

а) конфликт между личностью и группой б) конфликт между двумя людьми в) конфликт между формальными группами коллектива, между неформальными группами, а также между формальными и неформальными группами

39. Что такое деловая беседа?

а) одна из основных эффективных форм организации делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению определенных профессиональных задач б) 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 в) процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников

40. Какой из деловых приемов предполагает наличие специального вечернего туалета?

- а) обед-буфет б) коктейль в) бокал шампанского г) званый ужин
41. Когда деловому мужчине можно расстегнуть пуговицы на пиджаке?
а) во время обеда, ужина или сидя в кресле б) всегда в) никогда
42. С какого расстояния должна быть заметна косметика на лице деловой женщины?
а) со среднего расстояния б) с дальнего расстояния в) с близкого расстояния
43. Женщина проходит мимо группы знакомых мужчин. Кто здоровается первым?
а) очередность значения не имеет б) женщина в) мужчины
44. 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 шадить самолюбие собеседников г) принципом деловых отношений должно быть противоборство, в этом мире выживает сильнейший
45. Укажите, какую позицию при проведении деловой беседы необходимо учитывать:
а) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия б) начальная фаза беседы задает ей дальнейший тон в) все позиции верны
46. Отведение плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:
а) уверенного б) боязливое в) покорного
47. Какие действия по смыслу соответствуют 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
48. Compliment, по-вашему мнению, это:
а) оценка реальных (объективных) достоинств собеседника б) значительное преувеличение достоинств собеседника в) незначительное преувеличение достоинств собеседника
49. 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) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?», «Не надо так нервничать!»
50. В деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов базируется на такой общечеловеческой ценности как:
а) доброта б) свобода в) сопереживание
51. Какое из определений соответствует понятию «нормы»?
а) все то, к чему человек субъективно стремится, то, что вызывает у него положительные эмоции б) информация о том, что собой представляет окружающий человека мир, осознание того, что он хочет, информация о ценностях, имеющихся или потенциальных, а также способах их получения и правилах, которыми следует при этом руководствоваться в) правила человеческого взаимодействия
52. С чем, в первую очередь, связывают понятие «профессиональная честь»:
а) профессиональный долг б) профессиональный интерес в) профессиональные навыки
53. Что такое «корпоративная этика»?
а) это 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) это деловая культура в ее организационном аспекте, т.е. в том виде, в каком она функционирует внутри группы людей в) общество, союз, группа людей, объединяемая общностью профессиональных интересов
54. Императивное общение – это:
а) оказание воздействия на партнера по общению, достижение своих намерений скрытно, партнер не информирует о своих истинных целях, они скрываются или подменяются другими

б) равноправие партнеров, позволяет перейти от фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению в) авторитарная форма воздействия на партнера по общению, основная цель такого общения – подчинение себе одним из партнеров другого, достижение контроля над его поведением, мыслями, а также принуждение к определенным действиям и решениям

55. Что предполагает «ориентация на понимание» в процессе взаимодействия? а) стремление одного из участников общения контролировать и управлять ситуацией и поведением других людей б) равенство партнеров и направлено на достижение взаимной удовлетворенности ходом общения в) стремление сопереживать и сочувствовать

56. Что означает метод «зацепки» или ассоциации во время проведения беседы?

а) использование актуального события, случая, сравнения, чтобы, «зацепившись», перебросить мостик к основной теме беседы б) непосредственный переход к делу без вступления в) использование добрых слов, доброй шутки и соответствующих жестов, интонации, мимики для разрядки напряженности и установления тесного контакта

57. Одним из принципов, на котором базируется деловой этикет, является принцип эффективности. Что он обозначает?

а) нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу, а, следовательно, направлены на поддержание порядка, организованности и другие разумные цели б) стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в коллективе в) нормы делового этикета не должны мешать деловым отношениям и тормозить развитие экономики

58. Одним из правил предоставления комплимента является правило «без дидактики». Что оно означает?

а) отражаемое в комплименте позитивное качество должно иметь лишь небольшое преувеличение б) делая комплимент, следует удержаться от ложки дегтя, то есть неприятных дополнений в) комплимент должен констатировать наличие той или иной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению

59. Что из нижеперечисленного относится к механизму воздействия на других людей?

а) убеждение б) взаимодействие в) перцепция

60. Какой принцип относится к универсальному деловому этикету (по Д. Ягеру «Personal Public Relations») :

а) громко не смейтесь б) сдерживайте свое раздражение в) не будьте неряшливы г) делайте все вовремя

61. Этноцентрическая корпорация ориентирована на:

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

62. 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

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

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

64. 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

65. Какой стиль руководства самый эффективный?

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

2. Вопросы в открытой форме:

1. Одним из психологических механизмов восприятия является рефлексия. Характеристикой, которая соответствует по смыслу данному механизму восприятия, является.....
2. Кинесика изучает.....
3. Э. Берн выделил три эго-состояния. Характеристики и способы поведения, соответствующие эго-состоянию «Взрослый», следующие:.....
4. Нереплексивное слушание характеризуется.....
5. Аргументы в процессе делового общения применяют с целью.....
6. Третьей фазой деловой беседы является.....
7. Сглаживание, как один из способов разрешения конфликта, характеризуется.....
8. Использование новых идей, разработка перспективных направлений деятельности. Речь идет отипе совещания.
9. Согласование целей и интересов более эффективно, если обеспечены следующим (продолжите ряд рекомендаций):
 - ориентация сторон на решение проблемы, «на дело»;
 - хорошие или нейтральные межличностные отношения оппонентов;
 - уважительное отношение к оппоненту;

10. «Не переходить на личности» во время конфликта означает.....
11. Имеет ли внешний вид большое значение при приеме на работу?
12. *Стиль управления* – это устойчивая система.....
13. С точки зрения этики корпорацию можно охарактеризовать как...
14. *Нравственные принципы* – исходные начала, обуславливающие ...

3. Вопросы на установление соответствия:

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

1.Этноцентрическая корпорация	А.местные знают, что для них лучше
2.Полицентрическая корпорация	Б.то, что хорошо дома, сработает и за рубежом
3.Региоцентрическая корпорация	В.создание единой региональной системы

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

1.регламентирующая и регулирующая	А.продуцирование новых ценностей и их накопление
2.воспроизводства лучших элементов культуры	Б.через ценности, принятые в корпорации, нормы поведения обеспечиваются взаимопонимание и взаимодействие сотрудников
3.коммуникационная	В.применение культуры как индикатора и регулятора поведения

3. Соотнесите названия видов переговоров с их значением:

1.Переговоры нормализации	о	А.Одна из сторон требует изменений в свою пользу за счет другой. Эти требования, как правило, сопровождаются угрозами наступающей стороны.
2.Переговоры перераспределении	о	Б.Решаются второстепенные вопросы (демонстрация миролюбия, уяснение позиций, отвлечение внимания и т.д.)

3. Переговоры по достижению побочных эффектов	В. Проводятся с целью перевода конфликтных отношений к более конструктивному общению оппонентов
---	---

4. Соотнесите уровни анализа предмета переговоров с их сутью:

1. конкретный	А. предметом переговоров выступают определённые объекты, представляющие взаимный интерес (финансовые инвестиции, повышение заработной платы, договоренности о совместной деятельности и т.д.)
2. абстрактный	Б. предметом переговоров являются интересы, потребности, претензии, притязания сторон

5. Соотнесите уровни анализа предмета переговоров с их сутью:

1. конкретный	А. предметом переговоров выступают определённые объекты, представляющие взаимный интерес (финансовые инвестиции, повышение заработной платы, договоренности о совместной деятельности и т.д.)
2. абстрактный	Б. предметом переговоров являются интересы, потребности, претензии, притязания сторон

6. Установите соответствие между названиями принципов ведения переговоров и их содержанием:

1. Отделите ЧЕЛОВЕКА от ПРОБЛЕМЫ	А. Не надо спорить по поводу позиций, мы исследуем лежащие в их основе интересы (свои и Другого), тогда может появиться взаимовыгодный вариант решения
2. Сконцентрируйтесь на ИНТЕРЕСАХ, а не на ПОЗИЦИЯХ	Б. Диалог становится дискуссией по решению проблемы, где господствуют ориентация «мы-против проблемы», а не «я против тебя»
3. Изучите ВАРИАНТЫ, которые могут удовлетворить обоих	В. Оппонент может раздражать, но изменить и перевоспитать его нельзя. Работайте с позицией, а не с его особенностями.

7. 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.

8. 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.

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

1. Известность	А. ориентация на определенный круг лиц, которым интересна личность (партнеры, поклонники, сотрудники)
2. Адресность	Б. определяется не только уровнем отдельного человека, но и популярностью среди значительной группы людей

3.Динамичность	В.способность имиджа изменяться, преобразовываться в связи с изменением личности
----------------	--

10. Установите соответствие между понятиями, относящимися к переговорам в экстремальных условиях, и их значением:

1.Предмет переговоров	А.защита жизни заложников; задержание захватчиков и возвращение или защита имущества
2.Задача переговоров	Б.особенности личности захватчиков; мотивы захвата и цели преступников; предполагаемое поведение захватчиков в ближайшее и более отдаленное время
3.Обстоятельства переговоров	В.условия освобождения заложников; продукты питания для заложников и захватчиков; условия предоставления свободы заложникам; вопрос о выкупе; вопрос об организации взаимодействия между переговаривающимися сторонами

11. 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.

12. 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.

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.

14. 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.

15. 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. Вопросы на установление последовательности

1. Установите правильную последовательность в этапах Я-сообщения:

- А. Сообщение чувств.
- Б. Наблюдение, сообщение реального факта
- В. Выражение просьбы
- Г. Сообщение потребности, которая не удовлетворяется.

2. Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:

- а) конфликтная ситуация
- б) противодействие
- в) инцидент
- г) противоборство
- д) разрешение конфликта
- е) противостояние

3. 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

4. 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

5. Определите правильную последовательность пунктов резюме:

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

6. Определите правильную последовательность этапов переговоров:

- а) аргументация и контраргументация
- б) начало
- в) обмен информацией
- г) завершение переговоров
- д) выработка и принятие решений

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 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ (кейс-задачи)

Компетентностно-ориентированная задача №1.

Вас попросили пополнить «дешевый» сектор вашего товарного ассортимента упрощенной моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишенный усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться, что коммивояжера сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас попросят дать «зеленый» свет созданию «раздетого» товара.

Проанализируйте ситуацию. Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть? Что бы Вы сделали на месте руководителя организации? Разработайте план действий по разрешению этой ситуации.

Компетентностно-ориентированная задача №2.

К Вам обратился за советом Александр П. Он управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями и книгами. Обычно коммивояжер проникает в дом под предлогом проведения социологического опроса. Окончив опрос он переключается на выполнение своей коммерческой задачи, то есть рекламирует энциклопедии и книги. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов.

Проанализируйте ситуацию. Считаете ли вы такой метод работы правильным с точки зрения этики? Предложите свои методы работы для Александра.

Компетентностно-ориентированная задача №3

По причине плохого самочувствия клиентка территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации, вежливо обратившись к очередному клиенту, прошла вне очереди, что вызвало недовольство среди некоторых посетителей, ожидающих свою очередь. Ситуация повлекла сбой в работе отдела.

Каковы Ваши действия как работника территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации? Каким образом можно решить конфликтную ситуацию? Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача №4

В социальную службу пришла на работу выпускница вуза по специальности «социальная работа». В коллективе работали, в основном, женщины средних лет, не имеющие специального образования. Замечания молодой сотрудницы вызывают раздражение коллег.

Найдите в кодексе социального работника нормы, которые могут помочь в этой ситуации. Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть? Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача №5

Вы – руководитель отдела по работе с персоналом. К вам обратился сотрудник Петров С. с просьбой помочь решить одну щекотливую проблему. Он стал свидетелем, как его коллега унес с работы канцелярские принадлежности, являющиеся собственностью фирмы: пачку бумаги для ксерокса, пачку чистых дискет и скотч.

Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть? Как вы поступите в этой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача №6

Представьте, что Вы – руководитель организации. Сотрудник Вашей организации Сидоров С. представляет Ваш контракт другой фирме и при этом намекает противоположной стороне о поиске ещё более выгодной работе. При перескакивании из фирмы в фирму конкурентов возможна утечка конфиденциальной информации к конкурентам.

Оцените действия сотрудника с точки зрения профессиональной этики. Как бы Вы поступили в данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача №7

В период подготовки годового отчета сотрудники компании «Карат» ходят мимо бухгалтерии на цыпочках, потому что единственный бухгалтер Марина Анатольевна очень болезненно реагирует на попытки отвлекать ее от этой ответственной работы. Довести ее до крика и слез может любой визитер, явившийся без предварительной договоренности. Но обращаться к ней все равно приходится – нужно оформлять счетафактуры и прочие финансовые документы. Чтобы бухгалтер снизошла до просителей, сотрудникам приходится ее подкупать – то коробочка конфет, то цветочки. При этом Марина Анатольевна регулярно жалуется своей подруге – жене генерального директора – на переработку и низкую для такой «дикой запарки» зарплату, но категорически отказывается от предложения руководителя взять себе помощника.

Как вы оцениваете поведение Марины Анатольевны с точки зрения деловой этики? Можно ли его назвать ее манипулятором? Нужно ли руководителю обратить внимание на подобную ситуацию и предпринять определенные меры? Если да, то какие?

Компетентностно-ориентированная задача №8

Пациентка Петрова Т., записанная на прием к врачу, зашла в кабинет, где находилась медицинская сестра. Медсестра на вопрос: «Где доктор?» ответила, чтобы пациентка закрыла дверь с другой стороны, и научилась читать объявления на дверях. Женщина была возмущена грубым ответом. Выяснив, что доктор заболел, ради приема она отпросилась с работы, она сказала об этом медсестре. На что она сказала, что это ее проблемы. Пациентка Петрова Т. позвонила с жалобой на горячую линию медицинской администрации с просьбой разобраться с грубым поведением медицинского персонала».

Проанализируйте ситуацию. Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть? Предложите свой способ разрешения данной проблемы.

Компетентностно-ориентированная задача №9

После сильного снегопада в садоводческом товариществе была прочищена только главная дорога, и невозможно было проехать. Хозяева домов договорились добровольно нанять трактор за собственные деньги и расчистить дорожку. Один сосед был в командировке, поэтому за него деньги за расчистку снега сдали остальные хозяева домов, намереваясь их забрать после его приезда. Однако вернувшийся из командировки сосед заявил, что он деньги сдавать не собирается, потому что никакого согласия на сдачу денег за расчистку снега он не давал.

Какой выход из конфликтной ситуации вы можете предложить? Какой способ разрешения конфликта вы можете предложить?

Компетентностно-ориентированная задача №10

Представьте, что Вы работаете конфликтологом или руководителем по работе с персоналом в табачной компании «Курск-табак» и до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом о научном исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раком.

Проанализируйте ситуацию. Следует ли Вам в данном случае предпринимать какие-то действия? Объясните свою позицию.

Компетентностно-ориентированная задача №11

Конфликтолог Ирина Петровна была приглашена руководителем организации как специалист, который сможет исправить проблему высокой конфликтности в группе. Руководитель так сформулировал свой запрос: «Ну разберитесь, в чем дело. Вместо того, чтобы усердно работать, они выясняют отношения друг с другом, да еще и меня втягивают в свои разборки». В ходе наблюдения за группой Ирина Петровна сделала первые выводы: высокая требовательность руководителя; низкий уровень доверия членов организации друг к другу; язвительная неконструктивная критика в адрес друг друга; собственное субъективное мнение членов организации при отсутствии обсуждения вопросов групповой жизни; неудовлетворенность принадлежностью к организации; низкая степень взаимопомощи; недостаточная информированность членов организации обо всех аспектах ее внутренней жизни.

Проанализируйте ситуацию. Является ли причиной конфликта несоблюдение этических норм и принципов? Какие еще причины можно выделить? Какие мероприятия вы порекомендуете включить для решения данной ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача №12

Вы – директор фирмы и узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего соглядатая, чтобы узнать о нововведении.

Проанализируйте ситуацию. Считаете ли вы способ поведения, описанный в ситуации, этическим? Почему? Какие мероприятия можно предложить по повышению конкурентоспособности продукции Вашей организации.

Компетентностно-ориентированная задача №13

Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной.

Вложите ли вы дополнительные 40%? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

Компетентностно-ориентированная задача №14

Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ.

Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Компетентностно-ориентированная задача №15

Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих.

Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Компетентностно-ориентированная задача №16

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу распределения обязанностей и трудовых функций пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Проанализируйте ситуацию. Какие действия нужно предпринять руководителю, чтобы нормализовать психологический климат в группе и обеспечить эффективное производство? Насколько важно участие руководителя в качестве посредника при разрешении возникших конфликтных ситуаций?

Компетентностно-ориентированная задача №17

Один из руководителей фирмы, в которой вы работаете, сделал для вас очень много: он устроил вас туда, с его помощью вы быстро продвигаетесь вверх по служебной лестнице, иногда вместе обедаете. Однажды он «пробалтывается» о том, что за поставки компьютеров в вашу организацию фирма «М» выделила ему «вознаграждение» – 70.000 руб., но он естественно просит вас не разглашать эту информацию. Вы знаете, что существует другая фирма, у которой цены на компьютеры ниже, и она более надежна, чем та, о которой говорил ваш коллега.

Расскажете ли об этой ситуации руководству фирмы? Почему? Что делать, если обнаружится, что Ваша организация ведет двойную бухгалтерию?

Компетентностно-ориентированная задача №18

Прочитав высказывание, в котором отражены основные принципы и правила общения, выполните следующее задание. Объясните, как вы понимаете смысл афоризма с научной точки зрения. Для достоверности и яркости вашего объяснения используйте примеры из жизни. Можно ли данное высказывание принять для себя как правило эффективного взаимодействия с другими людьми?

Самое важное в общении – увидеть то, что было сказано.

З. Графф

Компетентностно-ориентированная задача №19

В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.

Оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Приведите свои альтернативные варианты эффективных, с точки зрения этики и психологии общения, высказываний.

Компетентностно-ориентированная задача №20

Двое сотрудников финансовой организации «Империял Z» проработали в ней более 7 лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящих в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей компании, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а по авторитету уважаемой ранее компании нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, и был получен ущерб в пять миллионов рублей.

Как вы думаете, насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников? Как поступит руководство «Империял Z» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации? Какие перспективы у руководства организации в части стратегии развития и работы с персоналом?

Компетентностно-ориентированная задача №21

На 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.

Проанализируйте конфликтную проблему. Определите предмет конфликта, вид, детерминирующие факторы. Считаете ли вы допустимым с точки зрения этики публичную критику со стороны руководителя? Считаете ли вы правильным с точки зрения этики поведение сотрудника?

Компетентностно-ориентированная задача №22

В ответ на замечание со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам, иронизировал по поводу качества его работы и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Проанализируйте ситуацию. Правильно ли поступил начальник в данной ситуации? Целесообразно ли его поведение с точки зрения этики? Как бы вы поступили на месте руководителя в такой ситуации?

Компетентностно-ориентированная задача №23

Определите ценности и этические нормы, на которые ориентируется человек, по-разному рассуждающий в процессе принятия решения в указанной ситуации.

«Менеджер фирмы, который имеет возможность украсть незарегистрированный компьютер, доставленный на склад крупной фирмы, может рассуждать различным образом в зависимости от уровня своего нравственного развития:

1) «Хотя я знаю, что я могу украсть компьютер без разоблачения, но не уверен абсолютно, что смогу вынести его. Я бы сделал это, если бы не боялся, что буду при этом пойман».

2) «Если я украду компьютер и буду пойман, моя карьера погибнет. Было бы лучше привлечь внимание руководства к незарегистрированному компьютеру: может быть меня продвинут по службе».

3) «Хорошие менеджеры не крадут имущество компании, даже если имеют возможность это сделать. Я хочу быть хорошим менеджером, и я даже не могу подумать о том, чтобы украсть компьютер».

4) «Красть собственность организации – это идти против закона, даже если многие люди и делают это. Я не нарушу закон».

5) «Если я возьму компьютер, это нанесет ущерб моей фирме и рабочим. Этот компьютер повысит нашу производительность, и я не могу игнорировать наш успех».

6) «Воровство – это плохое дело во всех ситуациях, даже если это важно для жизни и здоровья (т.е. даже в том случае, когда воровство кормит нищую семью). Компьютер принадлежит фирме: я не могу взять его для собственных нужд».

Компетентностно-ориентированная задача №24

Сотрудница всю ночь работала над срочным проектом, поэтому чувствовала себя неважно. Утром, когда она пришла на работу, коллеги сказали, что она отлично выглядит. Compliment от коллег ей не понравился.

Как вы считаете, почему не понравился комплимент? Как бы вы на месте сотрудницы отреагировали в таком случае?

Компетентностно-ориентированная задача №25

Представьте себе, что Вы работаете в конфликтологической службе организации и Вам поручили составить этический кодекс сотрудников для профилактики конфликтов в организации.

Составьте примерный список этических правил и принципов. Нужен ли вообще такой кодекс в организации?

Компетентностно-ориентированная задача №26

Когда вы приходите на работу, вы в очередной раз обнаруживаете, что кто-то из сотрудников отдела включил ваш компьютер без разрешения. Кроме того, со стола опять пропали ручки и карандаши. Скорее всего, их опять взяли попользоваться сотрудники без вашего разрешения.

Составьте и приведите пример ОК-сообщения для предотвращения подобной ситуации в следующий раз по схеме: факт-эмоция-потребность-просьба

Компетентностно-ориентированная задача №27

Отредактируйте правила поведения студентов в вузе. Предложите свои варианты.

- Студенты первыми здороваются с сотрудниками и преподавателями, независимо от того, учатся они у них или нет.

- Войдя в вуз, юноши должны снять головные уборы.

- Верхнюю одежду студентам можно не сдавать в гардероб.

- Допустимо появляться в верхней одежде в учебных аудиториях, лабораториях, кабинетах, столовой и других местах общего пользования.

- Во время занятий можно находиться в вузе в шортах или спортивной одежде.

- Студенты обязаны вовремя приходить на занятия. В случае опоздания студент должен извиниться, не привлекая внимания, и занять ближайшее свободное место в аудитории.
- Во время учебных занятий и любых официальных мероприятий звуковой сигнал мобильного телефона должен быть отключен либо переведен в режим вибрации.
- На различных мероприятиях (собраниях, торжественных заседаниях, деловых встречах, концертах, праздниках) необходимо относиться к выступающим с уважением, соблюдать тишину и порядок. В случае необходимости разрешается покидать зал в паузах между выступлениями.
- Студенты должны называть преподавателей и сотрудников университета по имени-отчеству.
- В общении преподаватели и студенты должны обращаться друг к другу на «Вы».
- Студенты могут перебивать преподавателей во время чтения лекции.
- Допустимо пренебрежительное отношение к студентам младших курсов и проявление высокомерия.

Компетентностно-ориентированная задача №28

Светлана (сотрудник отдела кадров) и Анна (администратор) – сотрудницы фармацевтической фирмы. Два месяца назад генеральным директором был издан приказ о необходимости всем сотрудникам пройти диспансеризацию. Светлана уже получила необходимые справки от всех сотрудников, лишь Анна под разными предлогами тянет время, ссылаясь на семейные проблемы. Отдел Светланы через неделю ожидает плановая проверка, и ей необходимо, чтобы все документы были в порядке.

Считаете ли вы поведение Анны манипуляцией? Как поступить Светлане?

Компетентностно-ориентированная задача №29

«Татьяна, ты не подменишь меня сегодня? У меня тут семейные обстоятельства, уйти бы пораньше надо, а начальника я предупредила уже, он отпускает!» – такие просьбы Татьяна слышит от Инны с завидным постоянством. И Татьяна каждый раз, входя в положение, задерживается на работе на один – два часа. При этом Инна и не думает в свой черед отрабатывать пропущенное время и тем более делиться с Татьяной своей зарплатой. Зато она всегда так искренне изображает тревогу и так просительно смотрит, что у Татьяны не хватает воли ей отказать.

Считаете ли вы действия Инны манипуляцией? Какие контрмеры, на ваш взгляд, необходимо принять Татьяне, чтобы защититься от манипулятивного поведения Инны?

Компетентностно-ориентированная задача №30

Максим, придя на работу в рекламное агентство на должность менеджера по продажам, очень быстро выдвинулся в «звезды», прославив мировым парнем и душой компании. Любезный и дружелюбный, он буквально объединил вокруг себя группу молодых творческих сотрудников – дизайнеров, копирайтеров, фотографа. Они были довольны щедрыми на сюрпризы вечеринками у нового сотрудника и вскоре единодушно признали его своим неформальным лидером. А через несколько месяцев Максим неожиданно для всех был назначен творческим руководителем проекта, в тонкостях которого даже толком не разбирался. Все разъяснилось на собрании, где босс очень хвалил его за креативные идеи, в которых приятели Максима без труда узнали некоторые свои разработки, обсуждаемые в их тесном кругу. Обескураженные таким поворотом, они попробовали выяснить: почему он украл их идеи? Максим разводил руками и говорил, что все это – продукт организованного им мозгового штурма, и, потом, именно он догадался подать эти идеи боссу, так что все

претензии коллег к нему просто смешны – наоборот, они должны быть ему признательны за инициативу.

Как расценивать поведение Максима с точки зрения деловой этики? Какие принципы деловой этики он нарушил? Можно ли считать его поведение манипуляцией?

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

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

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

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

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

или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

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

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

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