

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 06.09.2024 16:41:03  
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 и деловой этикет

ОПОП ВО реализуется по модели проектного обучения

# 1. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

### Тема № 1 «Природа и сущность этики. Корпоративная культура и этика»

1. Деловое общение – это .....

- а) общение, целью которого является достижение какого-либо четкого соглашения или договоренности;
- б) общение, целью которого является формулировка определенного представления о собеседнике или получение от него какой-либо информации;
- в) предполагает целенаправленное воздействие одного участника на другого с достаточно четким представлением желаемого результата, обмен предметами и продуктами деятельности, которые, служат средством удовлетворения их актуальных потребностей.

2. К общим принципам профессиональной этики, базирующейся на общечеловеческих нормах морали, относится.....

- а) профессиональная солидарность;
- б) особое понимание долга и чести;
- в) особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности;
- г) все ответы верны.

3. Внутренняя культура – это.....

- а) знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка);
- б) культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой;
- в) все ответы верны.

4. Внешняя культура – это.....

- а) знания, чувства и умения, лежащие в основе жизни человека (образованность, развитый интеллект, добродетельность-нравственность, профессиональная подготовка)
- б) культура поведения, культура непосредственного контакта, общения с людьми, с окружающей средой
- в) все ответы верны.

5) Этика – это....

- а) философская дисциплина, предметом исследования которой являются мораль и нравственность;
- б) система норм нравственного поведения человека или группы людей наука, которая рассматривает поступки и отношения между людьми с точки зрения представлений о добре и зле;
- в) все ответы верны.

б) Совокупность нравственных правил, норм, представлений, регулирующих отношения, а также поведение индивидов в совместной производственной деятельности – это ....

- а) формальное поведение;
- б) этикет делового общения;
- в) оба ответа верны.

7) К принципам современного этикета относится .....

- а) гуманизм и целесообразность действий;

- б) эстетическая привлекательность поведения;
- в) уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых осуществляются деловые контакты;
- г) все ответы верны.

8. Принцип гуманизма или человечности ....

- а) определяет поведение людей в нестандартных деловых и жизненных ситуациях, которые ставят человека перед выбором модели поведения, опираясь лишь на здравый смысл;
- б) ориентирует на красоту и уважение эстетических чувств других людей;
- в) ориентирует на установление добрых отношений и плодотворного сотрудничества с самыми разными людьми и закрепляет нравственную основу современного делового этикета демонстрирует уважение к этикетным традициям других культур и помогает взаимопониманию в деловой сфере.

9. Укажите способы рефлексивного слушания....

- а) выяснение, перефразирование, резюмирование;
- б) чувствование, поиски смысла, пересказ;
- в) предположение, выяснение, интерпретация.

10. Определите суть приема «выяснение»...

- а) обращение к говорящему с «выясняющими» вопросами;
- б) демонстрация собеседнику непонимания;
- в) понимание собеседника благодаря его пояснениям.

11. Определите суть приема «перефразирование»...

- а) пересказ мысли собеседника своими словами;
- б) «расшифровывание» мысли собеседника;
- в) определение точности понимания смысла.

12. Профессиональная этика – это .....

13. Мораль – это .....

14. Установите соответствие между термином и определением:

1. Деструктивные конфликты препятствуют ....	А. Внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности)
2. Выделяют следующие типы конфликтов:...	Б. Эффективному взаимодействию, приводят к разрушению межличностных отношений
3. Причиной внутриличностного конфликта являются.....	В. Внутриличностный, межличностный, межгрупповой конфликт, социальный, межнациональный (межэтнический) конфликт

15. Расположите этапы ведения переговоров в правильном порядке.....

- а) уточнение интересов и позиций сторон;
- б) достижение соглашения;
- в) обсуждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы.

## Тема № 2 «Психологические основы общения. Взаимоотношения на работе. Конфликты и способы их разрешения в гостиничном бизнесе»

1. Продолжите предложение:

Принципы корпоративной культуры: .....

2. Продолжите предложение:

Корпоративная культура – это.....

3. Этика как наука существует:.....

- а) более 20 веков;
- б) более 10 веков;
- в) с конца 18 века;
- г) с IV века до нашей эры.

4. Этика — это наука.....

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

5. 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 передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

6. 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 передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. Основателем этики признаётся:....

- а) Платон (428-328 до н.э.)
- б) философ Сократ (469-399 до н.э.).
- в) Аристотель (384-322 до н.э.),
- г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

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

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

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

- а) самооценка;
- б) вина;
- в) мораль.

14) 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

15. Установите последовательность:

Общение – это сложный, \_\_\_\_\_ установления и развития контактов между людьми, порождаемый \_\_\_\_\_ в совместной деятельности и включающий в себя обмен \_\_\_\_\_, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

- А. информацией
- В. многоплановый процесс
- С. потребностями.

### Тема № 3 «Основные формы делового общения. Этикет в профессиональном общении »

1. Продолжите предложение:

Профессиональная этика конфликтолога -это .....

2. Продолжите предложение:

Этический кодекс специалиста- это.....

3. Термин «этика» впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:
- а) Платон (428-328 до н.э.);
  - б) философ Сократ (469-399 до н.э.);
  - в) Аристотель (384-322 до н.э.);
  - г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.).

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Этноцентрическая корпорация ориентирована на:.....
- а) на принимающую сторону (страну, где работает компания);
  - б) собственную страну;
  - в) создание единой региональной системы.

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

10. 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.

11. Автор термина «мораль»:.....

- а) Гомер;
- б) Тацит;
- в) Цицерон.

12. 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
------------------------------	--------------------------------------

13. Нравственность - термин:.....

- а) французский;
- б) китайский;
- в) русский.

14. «Домострой» - памятник этической мысли:.....

- а) Древней Греции;
- б) Индии;
- в) России.

15. 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

**Тема № 4 «Универсальные этические нормы и психологические принципы делового общения.  
Этические нормы руководителя в гостиничном бизнесе »**

1. «Любовь к ближнему» - моральная норма этики:.....

- а) античной;
- б) конфуцианской;
- в) христианской.

2. Этический утилитаризм - это этика:.....

- а) феодальных экономических отношений;
- б) рабовладельческих рыночных отношений;
- в) буржуазных рыночных отношений.

3. Эвдемонизм - это:.....

- а) долг;
- б) красота;
- в) счастье.

4. Гедонизм - это:.....

- а) аскетизм;
- б) чувственное наслаждение.
- в) патриотизм.

5. Аскетизм - это:.....

- а) отказ от чувственно-физических наслаждений;
- б) печаль;
- в) развлечение.

6. Понятие «греха» впервые сформулировано:.....

- а) Платоном;
- б) Аристотелем;
- в) Фомой Аквинским.

7. «Деонтология» - это:.....

- а) учение о правилах поведения;
- б) учение об общественных нравах и обычаях;
- в) учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики.
- г) профессиональная этика.

8. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита информации – это:....

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

9. Кинесика изучает:.....

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

10. 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.

11. «Категорический императив» встречается в учении:....

- а) Маркса;
- б) Гегеля;
- в) Канта.

12. Религиозное начало преобладало в этике:.....

- а) античности;
- б) Нового времени;
- в) Средних веков.

13. Рационализм - отличительная черта этики:.....

- а) протестантизма;
- б) язычества;
- в) православия.

14. 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.

15. 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</i>
<i>шкале 100–50</i>	<i>Зачтено</i>
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**.

## 1.2 СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ

### Ситуационная задача проектного типа

Группу студентов делят на команды по четыре человека и дают инструкцию: «Представьте, что вы работаете преподавателем на кафедре истории и социально-культурного сервиса в Юго-Западном государственном университете. На Вашей кафедре работает Петров В.И. Он ответственный и дисциплинированный сотрудник. В то же время он человек очень подозрительный, обидчивый и мнительный, ему все время кажется, что другие ущемляют его интересы, поступают по отношению к нему несправедливо. Из-за этого у него часто возникают конфликты с коллегами и руководством.

*Проанализируйте сложившуюся ситуацию.*

1. Как вести себя с таким человеком, чтобы общение с ним было более конструктивным?
2. Определите акцентуацию характера Петрова В.И.
3. Какая стратегия поведения его коллег будет способствовать более оптимальному взаимодействию с таким человеком?
4. Какие методы психологического воздействия можно использовать?
5. Разработайте программу по улучшению социально-психологической атмосферы на кафедре истории и социально-культурного сервиса.

### Ситуационная задача № 2

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. 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. Вопросы:*

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

### Ситуационная задача № 3

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. 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. Вопросы:*

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

### Ситуационная задача № 4

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. 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.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *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?*

#### Ситуационная задача № 5

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. За назначением социального пособия на погребение в территориальное управление Пенсионного фонда Российской Федерации обратился заявитель, который в силу тяжелой жизненной ситуации (смерти близкого человека) периодически плачет, отвлекается, не может сосредоточиться.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Каковы Ваши действия как работника территориального управления Пенсионного фонда Российской Федерации?*
- *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

#### Ситуационная задача № 5

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. 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.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

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

#### Ситуационная задача № 6

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. 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.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Как вы поступите в этой ситуации?*
- *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

#### Ситуационная задача № 7

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. Сотрудник Вашей организации Сидоров С. представляет Ваш контракт другой фирме и при

этом наметнет противоположной стороне о поиске ещё более выгодной работе. При перескакивании из фирмы в фирму конкурентов возможна утечка конфиденциальной информации к конкурентам.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

1. *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
2. *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*
3. *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

#### Ситуационная задача № 8

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в медицинской организации. 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. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
4. *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
  5. *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*
  6. *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*

#### Ситуационная задача № 9

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом 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. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*
- *Разработайте план мероприятий по формированию здорового образа жизни.*

#### Ситуационная задача № 10

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. Вы 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. Вопросы:*

- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*
- *Какие методы психологического общения и взаимодействия можно использовать в данной ситуации?*
- *Разработайте план мероприятий по повышению конкурентоспособности продукции Вашей организации.*

### Ситуационная задача № 11

. Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. При проведении оперативной проверки по делу Иванова Т. возникла необходимость в прослушивании его телефонных переговоров. Старший оперуполномоченный Сергеев И. получил, в установленном законе порядке, разрешение на проведение данного оперативно – розыскного мероприятия. Однако никаких результатов его проведение не дало: обстоятельства и вопросы, имеющие отношение к данному делу в рамках телефонных бесед Ивановым не обсуждались. Но из содержания разговоров Сергееву стало известно о многочисленных изменах Иванова Т. своей жене. Используя эту информацию, для оказания воздействия на Иванова, Сергеев добился от него признательных показаний.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*

### Ситуационная задача № 12

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. В ходе проведения оперативно – розыскных мероприятий был задержан Федотов, подозреваемый в совершении тяжкого преступления. Однако Федотов отрицал свою причастность к данному преступлению, но под действием физической силы, примененной к нему оперативными работниками, дал признательные показания. Дальнейшее расследование и судебное рассмотрение дела подтвердили виновность Федотова.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*

### Ситуационная задача № 13

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. В ходе производства по уголовному делу Шмакова С. возникла необходимость в проведении очной ставки, т.к. два свидетеля давали различные по содержанию показания. Очная ставка была проведена между 38-летним другом обвиняемого Снегиревым и 16-летним соседом обвиняемого Кораблиным. Следователь был уверен, что Кораблин дает правдивые показания и поэтому всячески старался ему помочь в ходе проведения данного следственного действия: подсказывал верные, по его мнению, ответы, задавал наводящие вопросы. Однако, под воздействием многочисленных угроз Снегирева, оскорблений и грубых выпадов в ходе очной ставки, которые остались без внимания следователя, Кораблин изменил свои первоначальные показания, на показания аналогичные показаниям Снегирева.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*

### Ситуационная задача № 14

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. При производстве обыска в квартире Пушкиной С. у следователя

Моргунова П. возникло предположение, что Пушкина скрывает в карманах своей одежды важные документы, подтверждающие ее причастность к расследуемому уголовному делу. Моргунов, боясь уничтожения необходимых доказательств, счел необходимым произвести личный обыск Пушкиной, а т.к. сотрудники женского пола в данном следственном действии не участвовали, Моргунов самостоятельно произвел личный обыск Пушкиной, в присутствии понятых Степанова и Фурманова. Однако нужных документов найдено не было. У себя Пушкина скрывала документы, свидетельствующие о факте усыновления приемного ребенка, не имеющие к данному уголовному делу отношения. Разозлившись, что в ходе обыска ничего не удалось обнаружить, Моргунов рассказал 12 –летнему сыну Пушкиной, Диме, что он приемный ребенок.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*

#### Ситуационная задача № 15

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в организации. Один из судей районного суда Сидоров С., в особо жаркий летний день, с учетом небольшой значимости рассматриваемого им уголовного дела и низкого социального статуса потерпевшего и подсудимого (нигде не работающих, лиц без определенного места жительства), счел возможным прийти на судебное заседание в пляжных шортах, спортивной майке – безрукавке и сланцах.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*

#### Ситуационная задача № 16

Описание ситуации: «К судье Звереву поступило уголовное дело по обвинению Азарова в разбойном нападении. Большинство доказательств по делу носило косвенный характер и напрямую не подтверждало виновности Азарова в преступлении. Однако, жена Зверева, работавшая школьным учителем, узнав об этом уголовном деле, стала убеждать мужа, что Азаров отъявленный хулиган и способен на любое преступление, еще учась в школе, он неоднократно оскорблял ее и угрожал расправой за плохие оценки, на него жаловались все учителя и ученики школы. Она просила мужа проучить Азарова за прежние проделки, признав его виновным в этом преступлении и назначив ему строгое наказание. Под влиянием рассказа своей жены судья Зверев согласился.

Еще до начала судебного разбирательства по данному делу он выступил перед журналистами местного телевидения с заявлением об очевидности вины Азарова и предрешенности исхода дела. В ходе непосредственного рассмотрения уголовного дела Зверев всячески подчеркивал свое негативное отношение к Азарову: игнорировал его обращения и заявление, проявлял нетерпения, демонстрировал недоверие к нему, предпринимал попытки любым образом унизить его достоинство, в том числе путем оглашения сведений об интимных сторонах жизни подсудимого, не имеющих к данному делу никого отношения.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*

#### Ситуационная задача 17

Описание ситуации: «Обнаружив, что показания в суде подсудимого Лукина существенно противоречат его показаниям, данным на предварительном следствии (вместо признания вины – отрицание), прокурор, не дослушав Лукина до конца и не дав ему мотивировать причины изменения показаний, стал громко кричать, возмущаться, обвинять подсудимого в лживости, изворотливости, всячески оскорблять его. Затем, не реагируя на замечания судьи, стал цитировать запись показаний Лукина на предварительном следствии. Судья заметил прокурору, что не следует прибегать к допросу в такой форме.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*

#### Ситуационная задача 18

Описание ситуации: «В юридическую консультацию за помощью в оформлении размена квартиры обратилась Магомедова. Дело не представляло особой юридической сложности и не предполагало больших затрат времени. Магомедова одна воспитывает и содержит пятерых детей, имеет низкий уровень доходов, поэтому рассчитывала, что юридическая помощь будет оказана ей бесплатно. Однако адвокат пояснил ей, что никаких льгот по оплате, а тем более бесплатного обслуживания у них не предусмотрено. Магомедова, боясь потерять квартиру, вынуждена была согласиться на высокий гонорар, назначенный адвокатом. Причем такого же размера гонорар был назначен адвокатом и по более сложному делу преуспевающего бизнесмена.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*

#### Ситуационная задача 19

Описание ситуации: «В целях реализации своего права на защиту Карпов обратился к адвокату Антонову, специализирующемуся по уголовным делам. Карпов обвинялся в совершении умышленного убийства, но сам он отрицал свою причастность к этому преступлению и убедил адвоката в своей правоте. При таком положении дел Антонов согласился осуществлять защиту. Однако в процессе судебного следствия виновность Карпова была подтверждена достаточными и проверенными доказательствами, и сам Антонов пришел к убеждению, что его подзащитный виновен.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?*
- *Возможен ли в такой ситуации отказ адвоката от дальнейшей защиты с точки зрения морали, нравственности и норм адвокатской этики?*

### Ситуационная задача 20

Описание ситуации: «В юридическую консультацию обратилась Макарова, для разъяснения вопросов, возникших у нее в связи с оформлением наследства. В консультации в этот момент находился лишь молодой адвокат, стажер Смычков, только что закончивший юридический институт и не имеющий еще достаточного опыта для оказания гражданам квалифицированной юридической помощи. Однако, Смычков, не желая упустить возможности заработать, решил самостоятельно проконсультировать Макарову, несмотря на то, что в области наследственного права имел лишь поверхностные знания. Данная Смычковым консультация не соответствовала содержанию закона и сложившейся практике в области наследственных отношений.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?
- Что бы Вы сделали в данной ситуации?
- Оцените действия молодого адвоката Смычкова.

### Ситуационная задача 21

Описание ситуации: «Губернатор Сидоров С. встречается с жителями проблемного «села». Вы и другие журналисты сопровождаете его в этой поездке. Когда все возвращаются в город, губернатор предлагает заехать в ресторанчик поужинать всем вместе. И, мол, там он готов продолжить разговор о проблемах области с журналистами. Говорит, что в ресторане уже накрыто на всю компанию и что ужин уже оплачен. Вы, если честно, голодны.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?
- Что бы Вы сделали в данной ситуации?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?

### Ситуационная задача 22

Описание ситуации: «К вам в город приехал известный оппозиционный политик Миронов С. Вы намерены пригласить его в прямой эфир. Но из достоверных источников Вам становится известно, что появление в эфире этого политика может привести к большим неприятностям для всей телекомпании. Вашу телекомпанию по цензурным соображениям могут просто закрыть.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?
- Что бы Вы сделали в данной ситуации?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?

### Ситуационная задача 23

Описание ситуации: «В вашем городе проходят многочисленные митинги протеста уволенных рабочих. В редакцию звонят из властных кабинетов и просят не показывать этот митинг в эфире, чтобы «не нагнетать ситуацию» и «не раскачивать лодку» в условиях экономического кризиса.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?
- Что бы Вы сделали в данной ситуации?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?



#### Ситуационная задача 24

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в телекомпании. Вам звонят ваши зрители и говорят, что у них в доме невозможно жить, потому что крыша сгнила, водопровод и канализация не работают. И никто не хочет им помогать. Вся надежда на СМИ. Сегодня в программе у вас уже есть два сюжета на подобные бытовые темы.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?
- Что бы Вы сделали в данной ситуации?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?

#### Ситуационная задача 25

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в телекомпании. Вы снимаете для своего сюжета опрос на улице на тему «Часто ли вас обманывали». Одна респондентка отвечает вам — «да меня недавно обманула цыганка. Но что делать — такой это народ».

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?
- Что бы Вы сделали в данной ситуации?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?

#### Ситуационная задача 27

Описание ситуации: «Вы снимаете сюжет о проблемах развития инклюзивного образования в вашем городе. Один из респондентов (отец здорового ребенка) говорит — «я не хочу, чтобы мой ребенок учился в одной школе с инвалидом — мне не нравятся эти недоразвитые дети, и я не скрываю этого. Мой ребенок так просто начнет отставать в развитии — если нам тут устроят инклюзивную школу».

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Какие нарушения этического кодекса можно тут увидеть?
- Что бы Вы сделали в данной ситуации?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя организации?

#### Ситуационная задача 28

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете в спортивной детской школе.

Являетесь директором спортивной детской школы, Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, тренер К. Иванов, резко высказался против предложения о переносе его занятий на другое, не удобное для него время, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах своей семьи. В душе вы не уважаете этого человека, считаете его плохим тренером и «скандалистом».

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Как вы себя поведете в этой ситуации?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать в данной ситуации?

#### Ситуационная задача 29

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете в фитнес-центре.

Вы являетесь руководителем фитнес-центра, где остро ощутима нехватка кадров в одном из фитнес-залов. Один из ваших тренеров, имеющий большой опыт работы, пользующийся уважением и авторитетом среди коллег, обратился к вам с просьбой отпустить его с работы на собеседование в другой фитнес-клуб, где, как он пояснил, ему обещают более высокую заработную плату труда. Вы понимаете, что его уход лишит учреждение нужного,

квалифицированного специалиста.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Как вы себя поведете в этой ситуации?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать в данной ситуации?

### Ситуационная задача 30

Описание ситуации: «Один из ваших подчиненных, является заслуженным мастером спорта, чемпионом области по гимнастике, он выступает за честь области на различных соревнованиях. Зрелый и талантливый тренер, специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью среди коллектива и у городских властей. Так же ему присуще решение любых проблем, связанных с трудностями, возникающими у вашего спортивного комплекса. Более того, он великолепно взаимодействует в коллективе. Но у вас не складываются личные взаимоотношения. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно, амбициозно. Вы нашли некоторые недочеты в его работе, и даже, нарушения трудовой дисциплины, решили высказать ему критические замечания. Из личного предыдущего опыта, Вы знаете, что его реакция на критику, будет негативной, он станет раздражительным и настороженным, и даже может наругать в присутствии коллектива.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- Как вы себя поведете в этой ситуации?
- Какие психологические методы воздействия можно использовать в данной ситуации?

**Шкала оценивания решения ситуационной 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 ситуационной задачи – 6 баллов.

- 1 Балл, полученный обучающимся за решение ситуационной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.
- 2 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:

	Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по дихотомической шк.
100	50	Зачтено
	49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по 5-балльной шкале
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 ситуации 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); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

**4-3 балла** выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной ситуации; 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 ситуации; 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 ситуации, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.

### 1.3 Темы эссе:

1. Значение этикета в процессе трудовой деятельности
- 2 Преимущества служебного этикета.
- 3 Этика руководителя организации.
- 4 Особенности корпоративной культуры в организации.
- 5 Профилактика конфликтов в профессиональной деятельности.

#### Критерии оценки эссе

Количество баллов:	Общая оценка выполнения практического задания
Оценка «отлично» (5 баллов)	Четко сформулировано понимание проблемы и ясно выражено отношение к ней автора; проблема раскрыта на теоретическом (в связях и с обоснованиями) и бытовом уровнях, с корректным использованием или без использования обществоведческих понятий в контексте ответа; логически соединены в единое повествование термины, понятия, теоретические обобщения, относящиеся к раскрываемой проблеме; представлена четкая аргументация, доказывающая позицию автора
Оценка «хорошо» (4 балла)	С неточностями представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта на теоретическом уровне с неточностями в использовании обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа. Дана аргументация своего мнения со слабой опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
Оценка «удовлетворительно» (3 балла)	Расплывчато представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта с некорректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются); слабо аргументировано собственное мнение с минимальной опорой на факты общественной жизни, личный социальный опыт или её отсутствие
Оценка «неудовлетворительно» (2 балла)	Не прослеживается собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта слабо, без использования обществоведческих терминов; не аргументировано собственное мнение.

## **1.4. КЕЙС- ЗАДАЧИ**

### Кейс-задача № 1

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в Информационном агентстве «Курск-Сити». Вашего товарища Сергея С, как известного сотрудника СМИ, просят дать интервью и рассказать об истории и работе вашей организации. Вам задают самые разные вопросы — в том числе и о проблемах на работе. Вы хорошо знаете эти проблемы — технические, финансовые и человеческие.

*Проанализируйте ситуацию. Как Вы поступили бы на месте Сергея С.:*

- Вы рассказываете обо всех проблемах вашего СМИ - потому что хотите, чтобы интервью было искренним;
- Вы заранее оговариваете, что внутрикорпоративная этика не позволяет вам обсуждать проблемы своего СМИ. Это внутреннее дело;
- Уже в ходе интервью вы просто уходите от острых вопросов и отвечаете на них формально;
- другой вариант.

### Кейс-задача № 2

Описание ситуации: «Руководство телекомпании «Сейм» требует, чтобы вы прекратили съемки сюжета о проблемах на предприятии «Счетмаш» г. Курска, руководитель которого незаконно увольняет сотрудников. Этот руководитель одноклассник и приятель одного из акционеров вашей телекомпании. К тому же Ваш начальник считает, что он должен проявить солидарность с коллегой-бизнесменом.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

1. В чем причины такой ситуации?
2. Определите варианты решения проблемной ситуации.
3. Что бы Вы сделали на месте руководства телекомпании?

### Кейс-задача № 3

Описание ситуации: «Марина К. работала в банке «ВТБ» . 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.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

1. В чем причины такой ситуации?
2. Определите варианты решения проблемной ситуации.
  - Как вы расцениваете поведение Марины с точки зрения корпоративной этики?
  - Считаете ли Вы его правильным? Почему?

### Кейс-задача № 4

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 7 г. Курска. К Вам обратились за консультацией больной Михаил Т. Ему 54 года, находится на лечении в хирургическом стационаре, по поводу опухоли в легком. Медицинская сестра, выполнявшая назначения врача, во время очередной манипуляции, сказала пациенту, что его состояние безнадежно и лечение не принесет никаких результатов, возможно у него разовьется рак легкого. В результате больной М., попытался совершить попытку самоубийства, его

родственники написали жалобу в органы здравоохранения и подали иск о компенсации причиненного морального вреда.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступила медицинская сестра?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

#### Кейс-задача № 5

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 5 г. Курска. К Вам обратились за консультацией Иванов И. Карточка пациента находится в филиале медицинской организации. Пациенту необходимо ее взять, чтобы пойти на прием к врачу, принимающему в другом филиале этой медицинской организации. В регистратуре ему в грубой форме отказали, заявив, что это не его дело и никто никакие карточки пациентам давать не должен.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступила сотрудница регистратуры?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

#### Кейс-задача № 6

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 5 г. Курска. К Вам обратились за консультацией Татьяна С. У нее, после выполнения инъекции в области локтевого сгиба появилась большая гематома. Она обратилась к старшей сестре отделения с требованием провести беседу со своими подчиненными, объясняя свое требование тем, что процедурная медицинская сестра невнимательна, недобросовестно относится к своим обязанностям. Старшая медицинская сестра была возмущена жалобой пациентки и предложила обратиться в частную клинику, так как у нее все медсестры перегружены и не могут быть внимательны к каждому пациенту.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступила старшая медицинская сестра?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

#### Кейс-задача № 7

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 3 г. Курска. К Вам обратились за консультацией Василий С. Он пришел на прием к врачу. Врач назначила ему обследования. Василий сказал, что делал эти обследования недавно в рамках диспансеризации и не будет проходить их повторно. Его отправили за результатами. Фельдшер центра здоровья отказала ему в выдаче результатов. Пациент вернулся. Врач написал ему записку для фельдшера с просьбой выдать результаты пациенту. Фельдшер сказала, что результатов ЭКГ и ОАК крови этого пациента нет, что ему надо идти за результатами в отделение профилактики, а не в центр здоровья. Мужчина вернулся расстроенный, у него повысилось АД до 180/100. Гипертонический криз осложнился инфарктом.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступил врач?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

### Кейс-задача № 8

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 3 г. Курска. К Вам обратились за консультацией Наталья Н.

Медицинская сестра после приема попросила пациентку Наталью Н. подождать в коридоре, пока она ей выпишет рецепт и направления на обследования. Ожидание составило более 40 минут. Пациентка начала возмущаться. На что медицинская сестра сказала: «Таких, как вы, у меня куча, не нравится - не ждите». Пациентке стало плохо, повысилось артериальное давление - возник гипертонический криз.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступила медицинская сестра?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

### Кейс-задача № 9

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 3 г. Курска. К Вам обратились за консультацией больная Клавдия Т.

Клавдия Т., 75 лет пришла по записи на прием к врачу. Оказалось, что ее амбулаторной карты нет. Медицинская сестра сказала, чтобы она шла в регистратуру и взяла там свою карту или пусть сидит и ждет, когда ее принесут. Через 30 минут ожидания карточку так и не принесли. Медицинская сестра сказала, что ее карту потеряли. Женщина стала возмущаться, что ее карту постоянно не могут найти и теряют. На что медсестра ей ответила: «А я то при чем? Вот кто теряет, тому и предъявляйте претензии».

Возник конфликт, после которого женщина написала жалобу главному врачу.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступила медицинская сестра?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

### Кейс-задача № 10

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 3 г. Курска. К Вам обратились за консультацией девушка Елена А.

Елена А., 25 лет, обратилась с жалобой к заведующему хирургического отделения, где на лечении находилась её мама. Женщине провели операцию, после которой категорически запрещается прием пищи в течение 2х дней, не предупредив её об этом. На замечания девушки палатная медицинская сестра нагрубила, сказав, что она не обязана за этим следить.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступила медицинская сестра?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

### Кейс-задача № 11

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 5 г. Курска. К Вам обратились за консультацией Васильева И.

Васильева И. с внучкой пришли на прием к участковому педиатру без записи.

Девочка плохо себя чувствует, кашляет, есть температура. Оказалось, что в очереди есть люди по записи и не по записи. Возник спор кто должен заходить первым. Из кабинета вышла медицинская сестра и сказала, что если они будут

орать как бешенные, то врач принимать вообще никого не будет. Бабушку с внучкой не пропустили. Из-за долгого ожидания и нервного возбуждения у бабушки возник сердечный приступ.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступила медицинская сестра?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

#### Кейс-задача № 12

Описание ситуации: «На деловом совещании руководитель Курского электроаппаратного завода раскритиковал работу одного из сотрудников Петрова П. 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 ситуацию. Задание:*

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

#### Кейс-задача № 13

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 3 г. Курска. К Вам обратились за консультацией Петров М.

Петров М. из-за непредвиденных обстоятельств на работе опоздал на прием к врачу. Медицинская сестра вызывала в кабинет строго по записи и попросила подождать, когда появится «окно». Пациент прождал более часа в очереди. Мужчина стал возмущаться. На что медицинская сестра сказала, что он сам виноват и не надо было опаздывать. Мужчина возмутился и стал скандалить.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

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

#### Кейс-задача № 14

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работает специалистом в поликлинике № 3 г. Курска. К Вам обратились за консультацией Сидоров М.

В приёмное отделение поступил больной Сидоров М., 80 лет с инсультом. Состояние пациента тяжелое, находится в глубоком сопоре. Но в госпитализации в реанимационное отделение было отказано. Родственники больного были сильно возмущены и потребовали объяснения дежурного врача. Своё решение он мотивировал тем, что он не хочет тратить своё время напрасно, так как пациент пожилой и прогноз его заболевания плохой, а в любой момент может поступить молодой больной, у которого больше вероятность благоприятного исхода.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- *Правильно ли поступил дежурный врач?*
- *Определите варианты решения проблемной ситуации*
- *Какой выход из конфликтной ситуации вы считаете наиболее эффективным?*

### Кейс-задача № 15

Описание ситуации: «Ваша подруга Светлана очень расстроена по поводу того, что она поссорилась со своим парнем Никитой. 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.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

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

### Кейс-задача № 16

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации г. Курска. Начальство предложило вам весьма почетную должность, отвечающую вашим возможностям и стремлениям, но попросило не разглашать это предложение, пока не будет отправлен на пенсию занимающий эту должность Михайлов М., с которым вы связаны давними дружескими отношениями и весьма вами уважаемый. Вам приходится выбирать между согласием, отказом и попыткой предварительно посоветоваться с Михайлов М., нарушив прямое указание начальства.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- Какой выход из ситуации вы считаете наиболее эффективным?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?

### Кейс-задача № 17

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации .

Сразу после катастрофы на Чернобыльской АС руководство СССР приняло решение не распространять информацию о реальных масштабах радиоактивной опасности. Сама катастрофа оказалась следствием принятого руководством АЭС решения провести эксперимент с одним из атомных реакторов - ввести его в критический режим, чтобы получить полезные данные о свойствах реактора.

Находились ли лица, ответственные за принятие этих решений, в ситуации морального выбора?

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- Какой выход из ситуации вы считаете наиболее эффективным?
- Что бы Вы сделали на месте руководителя?

### Кейс-задача № 18

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. Однажды Вы шли по улице и проходили мимо лотерейного зазывалы, приглашающего купить билеты. При этом он обещает, что купивший пять билетов, на которые не пал выигрыш, получает деньги обратно. Ваш выбор прост; купить какое-то количество билетов или не обращать на эти призывы внимания. Легко сообразить, что лотерея устроена так, что с большой вероятностью один из пяти билетов выигрышный, но размер этого выигрыша сильно меньше, чем цена пяти билетов. Итак, обещание возместить убытки построено на легко разгадываемом обмане.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- Какой выход из ситуации вы считаете наиболее эффективным?
- Что бы Вы сделали в данной ситуации?



### Кейс-задача № 19

Представьте, что Вы работаете специалистом в гостинице «Белая акация» в г. Курске. Сотрудница гостиницы, Ирина Сергеевна Колесникова работает под руководством одного и того же начальника уже 11 лет. Однажды ее давняя подруга за чаем спросила, насколько ей хорошо работать со своим начальником? Прозвучал приблизительно такой ответ: «Вообще-то ничего. Он мне не досаждают. Я делаю свою работу». Тогда подруга поинтересовалась: «Но ты же работаешь на одном месте 11 лет. Как ты работаешь? Тебя когда-нибудь повысят? Пожалуйста, не обижайся, но мне совершенно не понятно, какое отношение имеет то, что ты делаешь, к работе фирмы». Ирина Сергеевна задумалась: «Я действительно не знаю, хорошо ли я работаю... Мой начальник никогда со мной об этом не говорит. Правда, я всегда считала, что отсутствие новостей – уже хорошая новость. Что касается содержания и важности моей работы, то при приеме на работу мне что-то не очень внятно пояснили и больше об этом речи не было. Мы с руководителем не особенно общаемся».

*Вопросы для анализа ситуации:*

- *Какие цели и условия эффективности коммуникаций между руководителем и подчиненным отсутствуют?*
- *Как можно определить уровень вертикальных коммуникаций?*
- *Существуют ли возможности для восходящих коммуникаций в данной ситуации?*
- *Каким образом можно более эффективно построить обратную связь?*

### Кейс-задача № 20

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации г. Курска. С Вами работают Ирина и Сергей, в соседних отделах. Однажды на одной из коллективных встреч между ними завязался спор по профессиональному вопросу. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних отделов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили конфликт. После этого они старались избегать общения друг с другом. Позднее, в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице, Сергей оказался в одном отделе с Ириной. Их неприязнь стала еще больше. Они не упускали момента, чтобы «задеть», обидеть друг друга. Руководитель отдела поговорила с ними, и казалось, что отношения улучшились. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Через три месяца, не выдержав напряжения, Ирина перестала стараться работать, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой. Через какое-то время Ирина решила на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию. Руководитель принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации, и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

*Проанализируйте ситуацию.*

- *Какой вариант решения проблемы Вы предлагаете?*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя для предотвращения конфликта?*

### Кейс-задача № 21

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации в г. Курске. В вашу организацию после окончания вуза с отличием пришел молодой специалист Иванов Сергей. Ему был назначен оклад, равный окладу опытных старых специалистов, не имеющих высшего образования, однако имеющих большой практический опыт. При возникновении профессиональных вопросов, даже связанных с производственной необходимостью, Сергей всякий раз не желает отвечать и выражает свое недовольство. «Старожилы» организации чувствуют себя уязвленными, испытывают угрозу в связи с предстоящим сокращением штатов.

Проанализируйте ситуацию.

- Определите тип конфликта по характеру участников.
- Какова его структура? Кто является инициатором конфликта?
- Какие варианты разрешения проблемы существуют?
- Разработайте и напишите план мероприятий по устранению конфликтной ситуации.

### Кейс-задача № 22

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации г. Курска. В одном из отделов организации работали две женщины – Татьяна М. и Светлана И. Они пришли в организацию одновременно, но стиль их работы сильно различался. Татьяна была на редкость добросовестна, пунктуальна и требовала того же от подчиненных, к тому же не отказывалась от внеплановой работы. Светлана, в свою очередь, работала нестабильно, периоды активности чередовались у нее со спадами настроения и работоспособности, она жаловалась на давление, сердцебиение, но на больничные никогда не ходила, объясняя это тем, что не хочет терять в зарплате. Руководитель всегда шел ей на уступки, зная, что может положиться на Татьяну. Когда Светлана отказывалась от мелких поручений или в очередной раз ссылалась на плохое самочувствие, то начальник отдела передавал часть ее работы Татьяне. Причиной первых столкновений между сотрудницами послужили ошибки в работе Светланы. Так как Татьяна приходилось доделывать некоторую часть работы за Светлану, то она стала требовать качественного и своевременного ее исполнения. И хотя свои замечания и требования Татьяна высказала Светлане без свидетелей, та сделала инцидент предметом обсуждений в отделе. Конфликт перерос в неприязнь коллег друг к другу. И их непосредственный руководитель, решив не лезть в женские дела, при первой возможности полностью разделил их функции и предложил Татьяне занять другое рабочее место в соседнем отделе. Татьяна отказалась выполнять другие функциональные задачи и потребовала, чтобы руководитель пересадила Светлану в другой отдел, так как именно она отлынивает от работы и виновата в сложившейся ситуации.

Проанализируйте ситуацию.

- Что бы Вы сделали на месте руководителя?
- Какие методы управления предприятием можно использовать?
- Есть ли ошибки в решениях руководителя?

### Кейс-задача № 23

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

Проанализируйте ситуацию.

- Оцените предложение руководителя и предложите наиболее конструктивные ответные действия со стороны подчиненного.
- Как бы Вы поступили на месте руководителя?

#### Кейс-задача № 24

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

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

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

#### Кейс-задача № 25

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. 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 упокоился. 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.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

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

#### Кейс-задача № 26

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. 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.

*Проанализируйте ситуацию. 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?

#### Кейс-задача № 27

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. Катерина, 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. Катерина 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.

*Проанализируйте ситуацию. 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?

#### Кейс-задача № 28

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации.

Специалист Сергеев С. 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.

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- 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?

#### Кейс-задача № 29

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в Областном суде.

Гражданка Николаева М. обратилась к секретарю судебного заседания Петрову А. за копией документа из материалов дела, сопроводив просьбу фразой: «И побыстрее ... Что вы копаетесь! Вечно у вас в суде бардак! Весь день потратила, а результата нет! Бездельники!».

Секретарь ответила: «Можно подумать, вы у нас одна. Ждите! Только работать мешаете!»

*Проанализируйте ситуацию . Вопросы:*

- *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?*

### Кейс-задача № 30

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете в спортивном центре.

В спортивном центре, куда вас недавно назначили директором, пришла директива о срочном предоставлении финансового отчета за прошедшее полугодие. Вы пригласили бухгалтера, попросили сделать отчет в ближайшее время. В ответ услышали, что он его сделал еще до вашего прихода на должность и не помнит таких обстоятельств, при которых его просили бы дважды делать один и то же финансовый отчет, даже в случае каких-либо неточностей, от которых не застрахован ни один бухгалтер.

*Проанализируйте ситуацию . Вопросы:*

- Как вы поступите в этой ситуации?
- Что подсказывает профессионально этический кодекс: имеет ли право подчиненный отклонять вашу просьбу, касающуюся производственной необходимости?

**Шкала оценивания решения кейс-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 кейс-задачи – 6 баллов. Балл, полученный обучающимся за решение кейс-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</i>
<i>шкале 100–50</i>	<b>Зачтено</b>
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 кейс-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); 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.

## **1.5 Мини-проект**

Группу студентов делят на команды по четыре человека и дают инструкцию:

«Представьте, что Вы работаете в гостинице «Аврора» г. Курска. Некоторые клиенты этой гостиницы недовольны отношением персонала к людям и написали свои негативные отзывы на сайте этой организации. В связи с этим, директор поручил Вам разработать проект по улучшению качества обслуживания клиентов и профессиональной этики сотрудников гостиницы «Аврора».

Задание:

1. Разработайте проект по улучшению качества обслуживания клиентов и профессиональной этики сотрудников гостиницы «Аврора».
2. Какие эффективные психолого-педагогические методы и технологии можно использовать для улучшения качества обслуживания клиентов?
3. Разработайте комплекс мероприятий по улучшению качества обслуживания клиентов гостиницы «Аврора» на 5 лет».

Командам дают время: 30 мин.

Затем каждая команда предоставляет свой проект. Жюри оценивает проекты и выбирает наилучшие варианты.

## **1.6 Деловая игра по теме № 2 «Основы делового общения. Правила письменной коммуникации Основы делового общения»**

Группу студентов делят на команды по 4-5 человек и дают задание каждой из них: «Представьте себе, что Вы сейчас получили 2 млн. руб. и можете создать свое предприятие или организацию. Подумайте и обсудите вместе, чем вы будете заниматься. Вы должны придумать название предприятия и его эмблему. Каким образом вы будете выполнять профессиональные обязанности, как вы распределите должности (директор, зам. директора по экономической деятельности, зам. директора по информационным технологиям, начальник отдела и т.д.)? Что нужно приобрести для успешной профессиональной деятельности? Как вы будете тратить деньги в течение года (на рекламу вашего предприятия, на зарплату сотрудников, на аренду помещения, на приобретения компьютеров и т.д.)? Будет ли прибыль от деятельности вашего предприятия? Если да, то, каким образом это будет происходить?» Студентам дают 45 - 50 минут на обсуждение и выполнение этого задания. Когда все команды выполнили задание, происходит презентация проектов. Каждая команды должна выйти и представить свою организацию, своих товарищей, рассказать о будущей профессиональной деятельности. Время на презентацию каждой команды - около 10 минут. Затем студенты могут задавать

уточняющие вопросы командам. В заключении преподаватель и студенты оценивают презентации этих проектов и выбирают наилучшие варианты.

### Критерии оценки деловой игры

Количество баллов:	Общая оценка выполнения практического задания
Оценка «отлично» (5 баллов)	Отличное выполнение задания деловой игры. Были использованы теоретические и практические знания научной дисциплины. Ответы на дополнительные вопросы верные и четкие
Оценка «хорошо» (4 балла)	Студент хорошо, правильно выполнил задания деловой игры, но были допущены незначительные ошибки. Ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками
Оценка «удовлетворительно» (3 балла)	Студент удовлетворительно выполнил задания деловой игры, не участвовал в ее обсуждении. Он неправильно ответил на дополнительные вопросы
Оценка «неудовлетворительно» (2 балла)	Неудовлетворительное выполнение задания деловой игры.

## 2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Эмотивизм - это направление в этике:....
  - а) марксизма;
  - б) экзистенциализма;
  - в) неопозитивизма.
  
2. «Научить человека быть счастливым» - это точка зрения:.....
  - а) разумного эгоизма;
  - б) гедонизма;
  - в) эвдемонизма.
  
3. Эмотивизм это направление в этике:.....
  - а) марксизма;
  - б) экзистенциализма;
  - в) неопозитивизма.
  
4. «Человек должен быть свободным» считает этика:.....
  - а) этического утилитаризма;
  - б) экзистенциализма;
  - в) неотомизма.
  
5. 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.
  
6. 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.
  
7. Долг представляет собой:.....
  - а) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
  - б) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно личностных регуляторов поведения людей.
  - в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.



8. Совесть — 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) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;
- г) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

9. 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.

10. Деловая беседа – это....

11. Деловые переговоры - это .....

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. Специфика делового общения заключается в том, что ...

14. 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.

15. 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.

1. Категория этики, которая по своему содержанию противоположна добру, выражает представление о том, что противоречит требованиям морали и заслуживает осуждения:
  - а) зло;
  - б) справедливость;
  - в) благо.
2. К какой этике относится данный постулат – «Любовь к ближнему»:.....
  - а) античной;
  - б) христианской;
  - в) конфуцианской.

3. Конфликтная ситуация – это:....

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. Определите третью фазу деловой беседы:.....

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

9. Какие элементы входят в структуру этики:.....

- а) нравы – обычай – мораль;
- б) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы;
- в) история этики – теория морали — прикладная этика.

10. Этические концепции утверждают, что моральная ответственность личности невозможна без:.....

- а) свободы;
- б) интеллекта;
- в) счастья.

11. Определите соотношение этики и философии:.....

- а) этика является самостоятельной дисциплиной, исторически выделившейся из философии;
- б) этика — область философского знания;
- в) «этика» и «философия» — тождественные понятия.

12. 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.

13. Что такое конгруэнтность?

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

14. Основная функция имиджа делового человека - ...

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

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 включить 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»
  - Серен Кьеркегор «Беседы и размышления»
- 3.3 Установите в хронологической последовательности создания труды по этике
- Серен Кьеркегор «Беседы и размышления»
  - Ницше «Так говорил Заратустра»
  - Николай Бердяев «О назначении человека»
- 3.4 Установите правильную последовательность уровней развития конфликта:
- конфликтная ситуация
  - противодействие
  - инцидент
  - противоборство
  - разрешение конфликта
  - противостояние
- 3.5 Определите правильную последовательность этапов деловой дискуссии:
- 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 корпорация	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	производство 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.

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

#### 4.15 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

4.16 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.

4.17 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.

4.18 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.
--	--

4.19 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.

4.20 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.

4.21 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

4.22 Соотнесите психологический механизм общения с его сущностью

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

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

4.23 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

4.24 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.

4.25 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.

4.26 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.

4.27 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**.