

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Никитина Елена Александровна  
Должность: Заведующий кафедрой  
Дата подписания: 23.09.2024 15:01:56  
Уникальный программный ключ:  
b82bb1b02541bfa5ccfb5e275a3d186687f0792d

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Юго-Западный государственный университет

Заведующий кафедрой

коммуникологии и психологии

 Е.А. Никитина

«13» июня 2024 г.

## ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Для текущего контроля успеваемости

и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине  
«Социальные коммуникации.  
Психология»

Курск – 2024

# 1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

## 1.1 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема № 1 «Социальные коммуникации и условия их эффективности. Способы развития коммуникативной компетентности»

1. Продолжите предложение:

Социальные коммуникации - это.....

2. Общение – это:...

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны.

3. Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя — это...

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия;
- г) систематика.

4. Коммуникация — это:.....

- а) обмен информацией между общающимися индивидами;
- б) организация взаимодействия между общающимися индивидами;
- в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению;
- г) нет верного ответа.

5. Психология – это наука \_\_\_\_\_

6. Сознание – это \_\_\_\_\_

1. Соотнесите направления современной психологической науки с предметами их исследования:

1. Психоанализ	А. Поведение
2. Бихевиоризм	Б. Познавательные процессы
3. Когнитивная психология	В. Бессознательное
4. Гуманистическая психология	Г. Личность, индивидуальность

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, В, Г.

- 1 - ....
- 2 - ....
- 3 - ....
- 4 - ....

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

- а) социальная роль;
- б) статус;

- в) позиция;
- г) расположение;

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

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

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

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

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

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

12. Установите соответствие между понятиями и определениями:

1. Общение – это...	А. Исследование психических процессов и состояний при помощи их реальных или идеальных, прежде всего математических, моделей
2. Моделирование - это...	В. Проводится с участием ученого в качестве непосредственного участника того процесса, за ходом которого ведется наблюдение
3. Включенное наблюдение ...	С. сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия, и понимание другого человека

Напишите около номера задания соответствующую букву: А, Б, С.

- 1 - ....
- 2 - ....
- 3 - .....

13. Какие средства общения относятся к вербальным?

- а) речь
- б) мимика
- в) взгляд.

14. Какие средства общения являются невербальными?

- а) мимика и жесты
- б) устная речь
- в) письменная речь.

15. Какие три стороны включает структура общения?

- а) коммуникация, перцепция, интеракция
- б) информация, восприятие, понимание
- в) интерпретация, понимание, восприятие.

## **Тема № 2 «Организация эффективной коммуникации при решении профессиональных задач»**

1. Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:.....

- а) рефлексией;
- б) эмпатией;
- в) идентификацией;
- г) сопоставление.

2. Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:....

- а) идентификация;
- б) креативность;
- в) научение;
- г) карикатура.

3. Качество голоса, его диапазон, тональность – это.....

- а) паралингвистика;
- б) кинесика;
- в) проксемика;
- г) визуальные.

4. Восприятие – это:.....

- а) целостное отражение предметов и явлений объективного мира при их непосредственном воздействии в данный момент на органы чувств;
- б) наименьшая величина различий между раздражителями, когда разница между ними улавливается;
- в) функциональное состояние органов чувств, зависящее от чувствительности анализаторов соответствующего типа;
- г) нет верного ответа;

5. Темперамент - это:.....

- а) врожденные особенности человека, обуславливающие степень эмоциональной возбудимости и особенности приспособления к окружающей среде;
- б) общие закономерности психики;
- в) приобретенные особенности человека;
- г) все ответы верны;

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

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

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

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

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

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

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

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

10. Установите соответствие:

Уровень потребностей	Примеры потребностей
1. Потребность в самоактуализации	А. пища, вода, сон
2. Потребность в уважении	Б. стабильность, порядок, зависимость, защита, свобода от страха
3. Потребность в любви и принадлежности	В. семья, дружба
4. Потребность в безопасности	Г. компетентность, достижение успеха
5. Физиологические потребности	Д. реализация своих целей

11. Что относится к большим социальным группам?

- 1) молодежь;
- 2) семья;
- 3) компания друзей;
- 4) школьный класс.

12. По характеру межгрупповых и внутригрупповых социальных связей выделяют

- 1) объективные макрогруппы и субъективно-психологические макрогруппы;
- 2) организованные и неорганизованные группы;
- 3) открытые и закрытые группы;
- 4) условные и реальные группы.

13. Массовидные явления психики-это.....

- 1) феномены, описываемые в психологических терминах и возникающие в больших социальных группах или массах людей;
- 2) феномены, описываемые в психологических терминах и возникающие в малых социальных группах;
- 3) явления, возникающие при социальной мобильности;
- 4) феномены, описываемые в политических терминах и возникающие в политических группах

14. Что не относится к массовидным явлениям?

- 1) диалог;
- 2) паника;
- 3) распространение слухов;
- 4) общественное мнение.

15. Сложившаяся в современном обществе практика обмена информацией между массами людей с помощью различных материальных и технических средств – это

- 1) массовые коммуникации;
- 2) массовые психические состояния;
- 3) общественное мнение;
- 4) массовые социальные установки.

### **Тема № 3 «Психологические основы построения эффективной командной работы и кросс-культурной коммуникации в команде»**

1. Более или менее единообразное и устойчивое отношение масс людей к тому, что происходит с ними и вокруг них – это ....

- 1) массовые социальные установки;
- 2) общественное мнение;
- 3) массовое сознание;
- 4) массовые коммуникации.

2. В данный момент времени пользуется наибольшей популярностью среди масс людей – это ....

- 1) мода;
- 2) слухи;
- 3) реклама;
- 4) общественное мнение.

3. Действия, направленные на популяризацию среди масс людей кого-либо или чего-либо – это ....

- 1) реклама;
- 2) слухи;
- 3) мода;
- 4) религия.

4. Недостоверная, непроверенная информация, распространяемая среди масс людей исключительно из уст в уста – это ....

- 1) слухи;
- 2) реклама;
- 3) религия;
- 4) мода.

5. В каком веке началось систематическое изучение массовидных явлений?

- 1) в XIX;
- 2) в XXI;
- 3) в XVI;
- 4) в XVII.

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

.....

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

7. Трансактный анализ – это \_\_\_\_\_

8. Соотнесите направления в практической психологии с их создателями:

- |                            |               |
|----------------------------|---------------|
| А) Гештальттерапия         | 1) М. Эриксон |
| Б) Неподчинительный гипноз | 2) Р. Бэндлер |
| В) Программирование        | 3) Ф. Перлз   |

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

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

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

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

11. Что подразумевают под понятием «деловой этикет»?

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

12. Соотнесите между собой виды поддержки в межличностном общении и их характеристики.

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| А) Эмоциональная поддержка    | 1) Получение нужных сведений об окружающем мире и о том, как лучше всего строить свои отношения |
| Б) Информационная поддержка   | 2) Проявление любви, заботы, симпатии близких людей   |
| В) Инструментальная поддержка | 3) Физическая или материальная помощь, которая приносит ощутимую пользу.                        |

- |     |   |
|-----|---|
| 13. | Специфической особенностью делового общения является... |
| а.  | неограниченность во времени                             |
| б.  | регламентированность                                    |
| с.  | отсутствие норм и правил                                |

d. разговор по душам.

14. Деловой этикет включает в себя группы правил
- a. нормы, взаимодействие равных по статусу
  - b. наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
  - c. требования руководителя к высшему управленческому звену
  - d. приказы подчиненного для руководителя.

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

#### **Тема № 4 «Психологические основы эффективного профессионального развития и карьерного роста»**

1. Продолжите предложение:  
Профессиональное развитие -это.....
2. Этапы продуктивной конкуренции ...
  - 1) соревнование, соперничество, конфронтация;
  - 2) начальный, средний этап;
  - 3) первый, второстепенный этап.
3. Кооперация (кооперативное взаимодействие) - это...
  - 1) координация единичных сил участников на основе взаимопомощи, взаимодействия;
  - 2) разобщенная деятельность участников команды;
  - 3) характеристика темперамента.
4. Причиной внутриличностного конфликта являются ...
  - 1) внутренние личностные психологические факторы (потребности, мотивы, ценности, чувства, сознательные и бессознательные потребности и т.п.);
  - 2) природные условия;
  - 3) производственная деятельность.
5. Причиной межличностного конфликта является....
  - 1) ограниченность ресурсов на предприятии, личностные особенности сотрудников и не соблюдение этически деловых норм поведения;
  - 2) особенности учебной деятельности;
  - 3) особенности познавательных процессов.
6. Межгрупповой конфликт происходит....
  - 1) между формальными и неформальными группами, между высшим и более низким уровнями управления;
  - 2) между учителем и учеником;
  - 3) между сыном и отцом.
7. Социальный конфликт возникает в результате....

- 1) противодействия субъектов из-за определенных социальных целей и задач (например, классовый, межгосударственный конфликт);
- 2) особенностей учебной деятельности;
- 3) особенностей познавательных процессов.

8. 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

9. Установите последовательность:

Примирение оппонентов обычно достигается в результате \_\_\_\_\_ между конфликтующими сторонами, заканчивающихся \_\_\_\_\_ о дальнейшем поведении друг друга. Для того чтобы конфликт разрешился, важно, чтобы конфликтующие стороны \_\_\_\_\_ между собой, чтобы они сами нашли наиболее устраивающий их способ выхода из конфликтной ситуации.

- А. договаривались.
- В. переговоров.
- С. принятием решения.

10. Переговоры - это...

11. Инцидент – это:

12. Соотнесите между собой понятия и их определения:

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| А) активное слушание     | 1) слушание с сопереживанием  |
| Б) эмпатическое слушание | 2) слушание, предполагающее анализ и рефлексиию смысла высказываний             |
| В) пассивное слушание    | 3) слушание без анализа, рефлексии, создающее возможность человеку высказаться. |

13. Дайте определение следующей функции общения социальный контроль ....

- а) регламентация поведения и деятельности;
- б) формирование навыков взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами;
- в) взаимопонимание переживаний и эмоциональных состояний.

14. Методы научных исследований - это ...

1. приемы и средства, с помощью которых ученые получают достоверные сведения, используемые для построения научных теорий, выработки практических рекомендаций.
2. способы творческого развития.
3. методы развития общительности и коммуникабельности.

15. Наблюдение – это...

1. один из основных методов, заключающийся в систематическом и целенаправленном восприятии объектов, ситуаций, явлений, с целью изучения явлений и объектов, их изменений в зависимости от определенных условий и установление причин происходящих изменений.
2. метод анкетирования.
3. метод тестирования.

**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 100–</i>
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 100–</i>
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 № 1

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

Задание:

- Определите наиболее психологически эффективные и конструктивные способы коммуникации между руководителем и подчиненными в данной ситуации.
- Какие методы психологического воздействия можно использовать в данной ситуации?

### Ситуационная задача № 2

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 № 3

*Описание ситуации:* «Вы – начальник отдела по работе с персоналом на «Курском заводе КЖД». В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ, не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – Татьяну С., молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но Вы находите ее в полном здравии, она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту».

*Проанализируйте ситуацию. Вопросы:*

- *Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.*
- *Что бы Вы сделали на месте руководителя?*
- *Какие психологические методы воздействия можно использовать?*
- *Какую дополнительную информацию необходимо собрать для решения данной 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. 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 намекает 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 унижить 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 Смыčkова.*

#### 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 работает 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 нагрубить 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 шкале
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 заданий для эссе:

1. Способы развития коммуникативной компетентности в строительной сфере.
2. Психологические основы эффективного профессионального развития и карьерного роста в строительных организациях.
3. Организация эффективной коммуникации при решении профессиональных задач в сфере промышленного строительства.
4. Правила аргументации и конструктивного поведения при разрешении спорных вопросов и деловых проблем.
5. Роль коммуникации в жизни общества.
6. Влияние социальных сетей на общение молодёжи.
7. Распределение поручений и делегирование полномочий членам команды в сфере промышленного строительства.

#### 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

Кейс на решение конфликта в коммуникациях между руководителями головного офиса и филиала.

Описание ситуации: «Нередко, в компаниях, имеющих филиалы в других городах, есть сложности коммуникаций и распределения полномочий. По мнению филиалов, в головных офисах не всегда видят и понимают специфику работы. Удаленность друг от друга не всегда позволяет наладить эффективные коммуникации, что приводит к конфликтам и потере результата для компании в целом.

Аутсорсинговый контактный центр с головным офисом в Санкт-Петербурге и филиалами в Волгограде, Ростове-на-Дону, Краснодаре. Лена - руководитель филиала контактного центра в Волгограде. Юлия - руководитель департамента разработки скриптов, работает в головном офисе в СПб и курирует одноименные отделы в филиалах. Катя - руководитель отдела разработки скриптов в Волгоградском филиале. Руководитель филиала Лена управляет Катей и ее отделом административно, все функциональное управление (постановка задач, контроль за выполнением и пр.) осуществляет Юлия. Она руководит отделом дистанционно, осуществляя коммуникации в чате с помощью скайпа и скайп-конференций.

Кате не нравится, что ей приходится взаимодействовать с Юлей как с руководителем. Кате кажется, что Юлия плохо вникает в их работу, недостаточно полно. Кроме того, Кате не нравится, что ей приходится все время быть на связи с Юлей в течение рабочего дня, а Юлия контролирует их отдел постоянно звонками и сообщениями в чате. Кате проще и спокойнее общаться с Леной. Она территориально находится рядом. Но у Лены нет никаких ресурсов управления отделом, кроме административного контроля. Лене кажется, что у нее "связаны руки", потому что как такового управления отделом она не осуществляет и не понимает чем заняты сотрудники. Она может выяснять это только через Юлию, что не всегда удобно. Лена хочет, чтобы отдел работал эффективно и в качестве решения она видит выход в том, чтобы забрать полностью управление отделом на себя. Кроме того, Катя периодически жалуется ей на неэффективное руководство Юли и Лена считает, что может справиться с этим лучше. Лена пока не знает всех нюансов и процессов работы отдела, но надеется, что сможет быстро вникнуть в все детали. Юлия курирует филиалы уже очень давно. Она один из старейших и опытных сотрудников компании. Она детально знает все процессы и нюансы по работе отделов по разработке сценариев. Она, конечно, очень загружена и у нее не всегда на все хватает времени. Тем более, она находится в головном офисе и все взаимодействие осуществляет дистанционно. Кроме того, у нее дома больной диабетом ребенок и Юлия каждый день отлучается в рабочее время на 2 часа, чтобы сделать ему необходимые процедуры. Но зато Юлия "нагоняет" это время работой по ночам и рассылкой писем и указаний в ночное время. Юлия не готова отдать полномочия по управлению отделом Лене, потому что Лена работает в компании недавно и не знает всей специфики работы. Катя - эффективный, но сложный сотрудник. Склонна к тому, чтобы работать "по настроению", конфликтовать с соседними отделами. Катя, по мнению Юли, нуждается в постоянном контроле, который Лена, не зная всей специфики, осуществлять эффективно не сможет. Ситуация идет к конфликту. Катя саботирует задачи Юли, все время жалуется Лене на неоправданный контроль Юли и сложность взаимодействия с ней. Юлия еще более усиливает меры контроля и штрафов за невыполненные вовремя задачи. В результате страдает результативность работы отдела волгоградского филиала.

*Проанализируйте ситуацию. Задание:*

- . Как решить данную ситуацию? Что бы Вы сделали на месте руководителя? Какие психологические методы воздействия можно использовать в данной ситуации?

*Разработайте план социально-психологического сопровождения профессиональной деятельности в этой организации.*

#### Кейс-задача № 2

Описание ситуации: «Среди ваших коллег, работающих в одном спортивном зале тренерами по спортивной гимнастике, есть два приятеля-однокурсника, которые часто во время тренировок со своими спортсменами, обсуждают свои вопросы, оставляя без внимания тренирующихся, у них спортсменов. Вы подошли к ним и сделали замечание, причем замечание вы попытались смягчить последующей за этим замечанием, шуткой. Вы увидели, что замечание на них не подействовало. Они продолжали решать свои вопросы. Вы поняли, что замечание не было воспринято, и даже осталось без внимания. Учитывая, что подобная ситуация происходит периодически и отрицательно сказывается на эффективности тренировочных занятий тренирующихся у ваших коллег, спортсменов, вы решили сообщить об этом руководству.

##### Задание:

- 1. Определите структурные элементы конфликта.*
- 2. Какие психологические методы воздействия можно было использовать ?*
- 3. Разработайте программу создания благоприятной социально-психологической ситуации в коллективе.*

#### Кейс-задача № 3

Описание ситуации: «Вы являетесь директором спортивного комплекса, где на коммерческой основе проводятся занятия в одном из тренажерных залов с женщинами. Для уборки помещения, вы заключили контракт с клининговой компанией «Мой До дыр». Директором клининговой компании является гражданка К., женщина преклонного возраста. Вы стали замечать, что в последнее время уборка помещения проводится недостаточно хорошо и не каждый день, как было прописано в договоре.

Вы назначили встречу директору клининговой компании, чтобы выразить ей свои замечания. Она ответила, что ей некогда и предложила решать проблему по телефону. В начале вы вели разговор корректно, но в конце разговора она расплакалась и обвинила вас в том, что к ней просто придираетесь. В конце своего разговора по телефону Вы объявили ей о том, что будете разрывать с ней контракт, искать другую клининговую фирму.

##### Задание:

- 1. Определите структурные элементы конфликта.*
- 2. Разработайте программу дальнейших действий.*
- 3. Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

#### Кейс-задача № 4

Описание ситуации: «Вам предстоит открыть новый тренажерный зал на коммерческой основе. Для этого вы взяли в аренду помещение, закупили тренажерное оборудование, осталось запустить рекламу. Вы нашли агентство по рекламе и заказали ее. Посмотрев готовую рекламу, поняли, что она вас не совсем устраивает и попросили внести некоторые изменения. Но сотрудник из рекламного агентства с вами не соглашался, ничего не хотел менять и настаивал на своем проекте рекламы. Вы посчитали, что, ведя себя подобным образом, сотрудник рекламного агентства подрывает Ваш авторитет, сказали ему, что контракт разрывается, если он не пойдет на уступки и не сделает рекламу такой, какой хотите видеть ее Вы.

Задание:

1. *Определите структурные элементы конфликта.*
2. *Разработайте программу дальнейших действий.*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

Кейс-задача № 5

Описание ситуации: «Вас назначили руководителем спортивной школы. Коллектив тренеров принял вас, на первый взгляд, доброжелательно. Но один из ваших подчиненных на протяжении месяца демонстративно отказывается выполнять указания, игнорируя их. Он делает все по-своему усмотрению, тем самым подрывает ваш авторитет как руководителя.

Задание:

1. *Определите структурные элементы конфликта.*
2. *Разработайте программу дальнейших действий.*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

Кейс-задача № 6

Описание ситуации: «Вы работаете в должности директора спортивного клуба, в котором тренируются волейболисты двух команд города. В связи с внедрением новшеств в вашем клубе произошла ситуация, которая разделила коллектив спортсменов на две противоположных, по восприятию введения новшеств, команд. Причем разделение произошло в обеих волейбольных командах».

Задание:

1. *Определите структурные элементы конфликта.*
2. *Разработайте программу дальнейших действий.*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

Кейс-задача № 7

Описание ситуации: «Вы менеджер спортивного комплекса «Вымпел». У вас проводятся платные тренировки по плаванию в бассейне. Их проводят 5 тренеров по плаванию. Сложилась ситуация, которая требует от вас принятия срочного решения по замене одного из них, так как один из этих тренеров заболел, отменять занятия с клиентами, вам не позволяют условия договора, но и оплатить замену вы не имеете возможности.

Задание:

1. *Определите структурные элементы конфликта.*
2. *Разработайте программу дальнейших действий.*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

Кейс-задача № 8

Описание ситуации: «В данный момент вы являетесь руководителем олимпийского стадиона, в городе Н. Вас назначили на эту должность четыре месяца назад, до этого вы работали в должности тренера этого же стадиона, а теперь ваши бывшие коллеги оказались у вас в подчинении. Один из ваших коллег, тренер Михаил Т., имеет привычку

часто опаздывать на работу. Ранее вы никогда не делали ему замечаний по этому поводу, так как считали это неэтичным. Теперь вы решили сделать замечание на правах руководителя, и назначили встречу в своем кабинете на 9.00, т.е. перед началом рабочего дня. Но по объективным причинам, вы сами опоздали на 20 минут.

Задание:

1. *Определите структурные элементы конфликта.*
2. *Разработайте программу дальнейших действий.*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

Кейс-задача № 9

Описание ситуации: «Две недели назад, вас назначили руководителем спортивной школы. Тренеры, которые оказались в настоящее время, в подчинение, являются вашими друзьями. Они не принимают ваш статус всерьез и опаздывают на работу, часто делают перерывы, чтобы попить кофе, поговорить и т.д.

Задание:

1. *Определите структурные элементы конфликта.*
2. *Разработайте программу дальнейших действий.*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

Кейс-задача № 10

Описание ситуации: «В вашем подчинении находится тренер, который как специалист очень устраивает вас. Но вы замечаете, что, общаясь на тренировках со своими спортсменами, он часто не правильно произносит слова, а иногда допускает нецензурную брань. Он старше и опытнее вас, вы его уважаете. Но вас заботит впечатление, которое может дискредитировать ваше спортивное сообщество.

Задание:

1. *Определите структурные элементы конфликта.*
2. *Разработайте программу дальнейших действий.*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

Кейс-задача № 11

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в спортивном центре. К Вам за консультацией обратился тренер Иванов С.

Особенностью организма является склонность к тому, что очень часто люди потеют, особенно ладони, которыми часто приходится соприкасаться с тренирующимися, например, гимнастками, во время выполнения их страховки. Как по вашему мнению лучше поступить в подобных случаях? Каждый раз извиняться за это неудобство или ничего не говорить. Как надо поступать по правилам этикета?

Задание:

1. *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
2. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

### Кейс-задача № 12

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете конфликтологом в спортивном центре. К Вам за консультацией обратился тренер Жданов С.

Согласно этикету, как можно дать понять собеседнику, что вам неприятно близкое общение с собеседником, так как теряется, когда собеседник подходит к вам слишком близко, и с трудом воспринимаете, что он говорит.

#### Задание:

3. *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
4. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

### Кейс-задача № 13

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. В предпринимательской этике существует этикет телефонных деловых переговоров. Как правильно ответить на звонок, касающийся служебных переговоров:

1. Вам нужно дать ответ на голосовую почту автоответчика, как это сделать правильно:

а) «Я сейчас отсутствую на рабочем месте»

или более конкретно:

б) «Все утро я буду на совещании. Но к обеду вернусь в офис. Вы можете оставить ваше сообщение, а когда я приду на рабочее место, я с вами свяжусь. Спасибо».

#### Задание:

1. *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*

### Кейс-задача № 14

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам за консультацией обратился тренер Сидоров А. из плавательного бассейна. Посетители часто застают вас врасплох, задавая вопросы, на которые вы не компетентны ответить. Поэтому прибегаете к традиционным фразам «не знаю», «не в курсе», тем самым показывая свою некомпетентность.

#### Задание:

1. *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
2. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

### Кейс-задача № 15

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам за консультацией обратился тренер Сидоров А. У него часто меняется расписание тренировок в связи с тем, что вы выезжаете на различные соревнования. Родители детей, которые тренируются у вас, звонят и просят позвонить им, сообщить новое время занятий вместо того, чтобы спросить у вас, смогут ли они перезвонить вам.

#### Задание:

1. *Кто должен перезванивать первым?*
2. *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

### Кейс-задача № 16

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. Исследователи обзванивают по телефону домохозяек. Звонящий называет фиктивную группу потребителей, которую он якобы представляет, и задает домохозяйке вопросы об используемых ею моющих средствах, чтобы составить отчет для «издания, посвященного бытовому обслуживанию», для которого тоже придумано фиктивное название. Через несколько дней экспериментатор звонит снова и спрашивает, не позволит ли домохозяйка пяти или шести человекам прийти к ней домой, чтобы «подсчитать и классифицировать» все используемые ею хозяйственные товары для другого отчета в том же издании. Если домохозяйка соглашается, звонящий говорит, что пока он просто составляет список желающих и что с ней свяжутся, если решат использовать ее при составлении обзора. Ни к одной из домохозяек в дальнейшем не обращаются.

Задание:

- Какие этические проблемы встают в связи с этим экспериментом?
- Являются ли такие телефонные звонки неэтичным вторжением в частную жизнь, или они ничем не отличаются от других непрошенных звонков лиц, проводящих опросы общественного мнения, предлагающих товары, собирающих пожертвования и т.п.?

Кейс-задача № 17

Описание ситуации: «ЗАО «Авиатехника» было учреждено в 1989 г. в статусе дочернего образования одного из авиаремонтных заводов МАП. В течение первых трех лет общество с 30% прибылью освоило более 82% внешней кооперации основного предприятия, включая сертификационные и поверочные процедуры. Развивая инициативную коммерческую программу, ЗАО окончательно сформировалось в качестве основного рыночного партнера завода, учредив совместно с ним и другими контрагентами ряд малых предприятий и коммерческих структур. При этом производственная группа управлялась на 40% единым менеджментом. После акционирования авиаремонтного завода, поэтапного сокращения портфеля заказов предприятия, реорганизации системы его отношений с производителями и ремонтниками двигателей, сертифицирующими органами, аэропортом финансовые показатели работы завода стали постоянно снижаться. Ситуация резко обострилась в августе 1998 г., поскольку в результате девальвации рубля некоторые отечественные заказчики оказались неплатежеспособны по уже запущенным в работу контрактам.

Это обусловило постановку вопроса о сохранении группы предприятий в сложившемся виде, реструктуризации одних ее составляющих и перепрофилировании других. Разрабатываемые и реализуемые решения не привели к выходу из кризисной ситуации, и к началу 2001 г. производственно-коммерческая группа практически перестала существовать как единое соглашение. Часть учредителей и команды менеджмента в поиске выхода из кризиса перешли к переделу собственности, в том числе латентными методами. Было принято и реализовано решение по санации, реструктуризации, банкротству, перепрофилированию, закрытию составляющих группу предприятий, что позволило ряду из них сохраниться и позиционироваться в этом и других сегментах бизнеса. Вместе с тем положение завода не претерпело кардинальных изменений и оставляет актуальным вопрос о его дальнейшей судьбе.

*Задания для анализа ситуации:*

1. *Приведите иллюстрации действия законов организации в данной ситуации.*
2. *Определите, действия каких законов организации не были учтены менеджментом.*
3. *Выделите ключевые зависимости разрешения кризисной ситуации.*

Кейс-задача № 18

Описание ситуации: «Мастерская по ремонту антикварной мебели «Кварт» специализируется также и на восстановлении старых пианино и роялей. В компании работают 24 человека, в их числе 6 столяров и 5 настройщиков. Директор на основании общей, но еще слабой тенденции уменьшения спроса на эти услуги решил постепенно осваивать новые виды услуг. Он заключил договор на поставку через год технологического оборудования для восстановления старых скрипок, условился с двумя специалистами по восстановлению скрипок, что они перейдут к нему на работу из другой мастерской также через год. Директор оказался прав, через 4-5 месяцев количество заказов уменьшилось на 20%, и заработная плата работников стала постепенно сокращаться. Несоответствие между возможностями мастерской и количеством заказов вызвало у работников настороженное отношение к директору из-за его якобы бездействия, появилось желание что-то предпринять самостоятельно. Они стали принимать заказы на восстановление других антикварных инструментов, в том числе и скрипок. Но отсутствие навыков и опыта работы негативно сказывалось на качестве работ. Когда по плану директора в компанию пришли опытные специалисты и было поставлено специальное оборудование, репутация компании была подорвана.

*Задания для анализа ситуации:*

- *Что следовало бы предпринять руководителю во избежание появления данной проблемы?*
- *Что бы Вы сделали в данной ситуации?*
- *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

#### Кейс-задача № 19

Описание ситуации: «Далеко не все руководители связывают напрямую показатели эффективности работы организации с показателями удовлетворенности работников данной организации. В то же время прогрессивные менеджеры все чаще приходят к выводу, что важно внимательно относиться не только к «внешним клиентам» - покупателям продукции и потребителям услуг компании, но и к собственным работникам (их принято относить к категории «внутренних клиентов» организации). В последнее время доказано, что только «удовлетворенные», «счастливые» работники способны произвести товар или оказать услугу высокого качества. Недовольство работника, помыслы о переходе в другую организацию непременно скажутся на результатах его работы - особенно тех работников, которые непосредственно контактируют с партнерами, покупателями и клиентами данной организации.

Ряд исследований демонстрирует, как отношение к персоналу организации, его удовлетворенность отражаются на экономических показателях ее работы. В частности, специалисты в области маркетинга выявили прямую корреляционную зависимость между степенью удовлетворенности и лояльности работников системы отелей Radisson SAS и степенью удовлетворенности клиентов — потребителей их услуг, а следовательно, и уровнем прибыли и рентабельности работы организации. Представляют также интерес результаты исследования, проведенного Д. Краветс на американских предприятиях. В середине 90-х гг. он предложил так называемый индекс прогрессивности (HR Progressiveness Index), чтобы оценить прогрессивность управления людьми. Исследование, в котором приняли участие 150 компаний, затрагивало более 50 областей их управленческой деятельности и практики управления персоналом, в том числе:

- корпоративную культуру;
- прогрессивность взаимодействия внутри организации;
- привлечение работников к управлению;
- обучение работников и их карьерный рост;

- удовлетворенность работников;
- справедливость оценки и поощрения и др.

На основе специально разработанной системы балльной оценки был рассчитан индекс прогрессивности по каждой из 150 компаний. Самым высоким этот индекс оказался у таких всемирно известных компаний, как IBM, American Medical International, ЗМ. После завершения общей оценки прогрессивности управления людьми Д. Кравец сравнил полученные показатели с финансовыми показателями работы этих организаций, опубликованными в их ежегодных финансовых отчетах. За пятилетний период работы этих организаций отмечалась высокая корреляционная зависимость между индексом прогрессивности и финансовыми показателями их работы, особенно такими, как прибыль и доходы на акцию.

Таким образом, прогрессивность форм и методов управления людьми, умение понимать, анализировать и прогнозировать их поведение становится все более существенным фактором успешной хозяйственной деятельности организации, ее финансовой стабильности и конкурентоспособности на рынке.

*Задания для анализа ситуации:*

1. Как бы вы оценили по пятибалльной системе показатель прогрессивности управления людьми в вашей организации?
2. Что, на ваш взгляд, необходимо в первую очередь сделать в вашей организации для повышения прогрессивности управления?

#### Кейс-задача № 20

Описание ситуации: «Многие крупные компании, в особенности те, которые доминировали в своих отраслях, обнаруживают, что должны предпринять усилия для превращения в научающиеся организации. Хорошим примером является компания AT&T, осуществившая важнейшие изменения после того, как была вынуждена освободиться от местных компаний-операторов в 1984 г. Хотя в последние годы компания приобрела фирму National Cash Register и McCaw Electronics, это не остановило ее в стремлении изменять методы ведения бизнеса, политику и процедуры с целью повышения эффективности. Например, в прошлом каждое подразделение AT&T работало наполовину независимо друг от друга. Теперь же руководители всех основных бизнес-групп ежемесячно проводят встречи, длящиеся несколько дней, чтобы обсудить различные операции и научиться работать сообща, используя синергетический эффект. Для компании это абсолютно новый метод работы. Высшее руководство организовало также команды для изучения и развития областей, в которых, по его мнению, для компании открываются наиболее благоприятные возможности. Каждая команда состоит из представителей всех четырех бизнес-групп. Главное исполнительное лицо компании (СЕО) пояснило логику, лежащую в основе этой новой системы, следующими словами: «Цель состоит в том, чтобы «перемешать» сотрудников, заставить людей общаться друг с другом и выявить области бизнеса и структуры, которые будут необходимы AT&T как компании в будущем».

IBM также делает попытки стать научающейся организацией. Компания реорганизуется и налаживает коммуникации между всеми подразделениями. Лу Герстнер, новый СЕО, создал комитет из одиннадцати высших руководителей, отвечающих за операции компании, и поставил перед ними задачу находить лучшие пути совместной работы. Он также заменил корпоративный исполнительный совет IBM, состоявший из трех членов, на всемирный совет, включающий 34 руководителя. Этот совет собирается четыре-пять раз в год для обсуждения практики ведения бизнеса, проблем и решений, а также инициатив, касающихся всей компании. Цель этих изменений в IBM состоит в том, чтобы упростить бюрократическую структуру и заставить менеджеров учиться новым

методам выполнения работы.

В дополнение к структурным изменениям многие фирмы переосмысливают формы обучения своих менеджеров. Чтобы научить менеджеров большей гибкости и умению разрешать нетипичные проблемы, такие компании, как General Electric, Motorola, Weyerhaeuser и IBM, создают собственные корпоративные университеты или ведут тщательный мониторинг тренингов, которые менеджеры проходят вне компании. Например, в Weyerhaeuser, гигантской компании, занимающейся деревообработкой и производством бумаги, был создан собственный Институт управленческого лидерства (Leadership Institute for Managers). По программе Института прошли обучение 1240 менеджеров компании, после чего было объявлено, что прибыльность деревообрабатывающего подразделения компании достигла рекордных показателей. В корпорации General Electric во внутрифирменной системе обучения особое внимание уделяется обучению действием. Менеджеры объединяются в команды и обучаются тому, как собирать информацию по проблемам, касающимся бизнеса, и представлять ее менеджерам более высокого уровня. Высшие руководители GE разбиваются на группы и имеют возможность отправиться куда угодно, чтобы собрать необходимую информацию. Чтобы выполнить задание в установленный тридцатидневный срок, некоторые группы отправляются за рубеж. Затем под руководством консультантов, инструкторов компании и университетских преподавателей они упорядочивают, анализируют, оценивают собранную информацию и представляют ее «наверх». В рамках подобных программ менеджеры GE учатся переосмысливать старые подходы к разрешению проблем и превращать свои предприятия в научающиеся организации, которые оказываются способными не только адаптироваться к веч-но меняющемуся миру бизнеса, но и предвидеть изменения и извлекать из них уроки.

#### *Вопросы к ситуации*

1. Почему таким фирмам, как AT&T и IBM, необходимо преобразование в научающиеся организации?
2. В чем сходство подходов, использованных AT&T и IBM? Выявите и поясните две сходные черты.
3. Почему научающиеся организации все шире используют внутрифирменное обучение и программы развития менеджмента?

#### Кейс-задача № 21

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам за консультацией обратилась Татьяна С., 60 лет воспитывает одна десятилетнего внука. Ее дочь, мать ребенка, умерла при родах; отец ребенка ушел из семьи еще до его рождения. У мальчика порок сердца. Основной источник дохода – пенсии: по старости – женщины и по утере кормильца - ребенка.

Проанализируйте ситуацию. Задание:

1. Определите социальные проблемы семьи.
2. Какие специалисты и учреждения будут задействованы в её решении?
3. *Какие психологические методы воздействия можно было использовать?*

#### Кейс-задача № 22

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам за консультацией обратился Сергей М.

Молодой человек Сергей вернулся из армии, службу проходил в одной из «горячих точек». Имеет ранения. Не может найти работу. Проживает с пожилыми родителями и 15-летней сестрой.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

- Что можно порекомендовать Сергею?

- Какие социально-психологические методы помощи можно использовать?
- Что бы Вы сказали Сергею?
- Какие государственные и социальные структуры могут оказать помощь Сергею?

#### Кейс-задача № 23

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам за консультацией обратился Светлана Т.

Семья Светланы Т. проживает в пригороде. 7-летняя дочь Елена – ребенок-инвалид (диагноз – ДЦП) – замкнута, со сверстниками не общается, в школу не ходит, все время проводит дома. Родители считают, что общение с посторонними людьми может навредить дочери.

Проанализируйте ситуацию. Задание:

1. Определите социальную проблему.
2. Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае для решения проблемы семьи, имеющей ребенка инвалида.
3. Какие специалисты и учреждения будут задействованы в оказании помощи?
4. Какие варианты решения данной проблемы Вы можете предложить?

#### Кейс-задача № 24

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам за консультацией обратился двадцатисемилетний Константин.

Он страдает наркотической зависимостью на протяжении пяти лет. Находится на иждивении родителей, проживающих в другом городе. Его подруга в растерянности – она не знает, куда обратиться за помощью.

Проанализируйте ситуацию. Задание:

1. В какие учреждения можно обратиться?
2. Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае для решения проблемы.
3. Какие специалисты будут задействованы в решении проблемы?
4. Какие механизмы решения данной проблемы Вы можете предложить?

#### Кейс-задача № 25

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам за консультацией обратилась Наталья Г.

Наталья и ее сын десяти лет подвергаются физическому насилию со стороны мужа Владимира. Мальчик периодически убегает из дома, ночует в подвале.

Проанализируйте ситуацию. Вопросы:

1. Куда может обратиться женщина с сыном?
2. Законодательная база, используемая специалистом социальной работы в данном случае для решения проблемы.
3. Какие варианты решения данной проблемы Вы можете предложить?

#### Кейс-задача № 26

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. К Вам за консультацией обратилась жителя дома.

Жители дома 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. Задание:

1. В какие учреждения можно обратиться?
2. Какие варианты решения данной проблемы Вы можете предложить?

#### Кейс-задача № 27

Описание ситуации: «Представьте, что Вы работаете специалистом в организации. Борис Никифоров работает в отделе планирования и анализа в течении 14 лет. Его руководитель считает, что Борис готов к продвижению по ситуации –переход в финансовое управление компании. Для этого он должен пройти повышение квалификации по университетской программе для высшего руководящего состава. Одна из первых частей данной программы касается организационного поведения. Борис считает, что после 14 лет руководства людьми овладения принципами управления поведения не представит для него трудностей. Однако во время лекций по организационному поведению профессор сделал несколько замечаний, которые вызвали у Бориса раздражение. В частности, профессор отметил: «Большинство менеджеров достаточно хорошо знают своих специалистов, имеют хорошие знания в конкретной функциональной области, но очень плохо управляют своими подчиненными. Одна из причин заключается в том, что, имея большой опыт работы с людьми, менеджеры считают себя в этом деле экспертами. В то время как ученые, работающие в области организационного поведения, только начинают углубляться в понимания индивидуального поведения. Кроме того, для эффективного управления людьми мы должны научиться лучше предсказывать и контролировать организационное поведение. В настоящее время ведется разработка нескольких людей, которые, как мы надеялись помогут менеджерам лучше понимать, предсказывать организационное поведение и управлять им».

Борис был огорчен тем, что профессор очевидно принижает значение практического опыта управления людьми, и не мог представить себе, как концептуальная модель, поможет ему в работе.

Вопросы к ситуации

1. Как вы думаете, прав ли Борис Никифоров в своей оценке лекций профессора?
2. Каков смысл концептуальных людей в области организационного поведения?
3. Как бы вы оценили относительную ценность изучения теорией и результатов исследования по сравнению с практическим опытом, для эффективного управления людьми.

#### Кейс-задача № 28

Описание ситуации: «Laurelli Materassi s.n.c. - это предприятие, которое производит фирменные матрасы (т.е. те которые обладают известной маркой). Поскольку матрасы громоздкие и их транспортировка дорогостоящая, на предприятие создали национальную систему франчайзинга с многочисленными локальными предприятиями (филиалы), которые производят их для местных продавцов. На предприятии работает примерно 32 рабочих монтажников-сборщиков, которые выполняют различные операции при изготовлении матраса. Пружины для и матраца поставляются от внешнего поставщика. Во внутренней части матраса находятся пружины и пена (пенопласт), которые должны быть покрыты тканью. Каждый сборщик должен выполнять задание со специфически длинной цепью монтажных операций. Для каждой операции есть стандарт,

как получить наилучший результат (performance) и денежное вознаграждение базируется на производительности.

Известный консультант в области организации обратилась к дирекции провести исследование по оценке выполнения работы сборщиков. Обследование включало психологическое тестирование работников и выявление посредством результата возможности предсказывать реальное выполнение (performance) работы работника. Один из тестов оценивал локус контроля. Консультант была уверена, что основная часть являлись экстерналами, (т.е. контроль осуществлялся средой), учитывая характер работы сборщиков. С большим удивлением, она обнаружила, что почти все сборщики показывали результат внутреннего локуса контроля. Почему?

Вопросы к ситуации

1. Какое ваше мнение по поводу выводов консультанта?
2. Какие варианты решения данной проблемы Вы можете предложить?

#### Кейс-задача № 29

Описание ситуации: «Работники корпоративного call-центра проводят недостаточное количество времени на рабочих местах, отвечая на телефонные звонки. В место этого они гуляют по помещению и разговаривают друг с другом, обсуждая свои личные дела. Иными словами, работа занята праздными беседами и бездельем. Важные звонки остаются без ответа, что приводит к проблемам обслуживании потребителей.

*Вопросы к ситуации.*

.-Как бы вы охарактеризовали этих работников и как это может быть связано с вашей оценкой работы?

-Какие варианты решения данной проблемы Вы можете предложить?

#### Кейс-задача № 30

Описание ситуации: « Павел работал в компании «Витраж» с момента ее основания в 1985 г. Являлся отличником качества и неоднократно получал поощрения за профессиональный труд. Последнюю награду и денежное вознаграждение он получил 3 года назад. К настоящему времени ситуация резко изменилась. За прошедших 1,5 года отношения Павла с коллегами испортились, стали натянутыми. Он всегда был не особенно разговорчивым, но сейчас потребовал от сослуживцев держаться подальше от его рабочего места. Дал понять, что пропадет инструмент. Ухудшилось и качество его работы. Примерно год назад производимая им продукция оценивалась как бездефектная. Это было правилом работы Павла. Сейчас при выборочном контроле 3 из 100 изделий выбраковываются. как видим, от нулевого брака он перешел к 3 % брака, в то время, как у коллег от составляет 1,5 %.

*Вопросы к ситуации.*

- Что послужило причиной такого изменения поведения Павла?

- Какие варианты решения данной проблемы Вы можете предложить?

**Шкала оценивания решения кейс-задач :** 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-задач – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение кейс-задач, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

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

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

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

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

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

#### **Критерии оценивания решения 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); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

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

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

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

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

### **2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

#### 1. Вопросы в закрытой форме

1. Переговоры - это ...

- а) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;
- б) процесс эффективного общения людей;
- в) процесс общения людей в группе.

2. Механизм межличностного восприятия, который представляет собой особый вид понимания другого человека, стремление эмоционально откликнуться на его проблемы:...

- а) идентификация;
- б) эмпатия;
- в) рефлексия.

3. Социальная группа - это...

- а) ограниченная в размерах общность людей, выделяемая из социального целого на основе определенных признаков
- б) скопление людей, вызванное необычным событием.
- в) несколько человек, которые пытаются найти решение определенной научной проблемы.

4. Социализация - это ....

- а) процесс и результат усвоения и активного воспроизводства человеком жизненного опыта, осуществляемый в общении и деятельности.
- б) неумение общаться с людьми.
- в) особенность памяти.

5. Альтернативные методы - это ...

- а) целая система государственных и не государственных методов, с помощью которых урегулируются конфликты и споры; всевозможные посреднические
- б) способы урегулирования конфликтов через переговоры;
- система учебных действий и поступков;
- в) система познавательной деятельности.

6. Основой всех альтернативных методов выступает ...

- а) медиация (mediation), или посредничество.
- б) этика делового общения;
- в) психология общения.

7. Альтернативные формы - это ...

- а) различного рода способы разрешения конфликтов через переговоры, посредничество, третейский суд или арбитраж, мировой суд, товарищеский суд или суд чести, мини-суд, частный трибунал, омбудсмен, самозащита;
- б) формы общения людей в группе по какой-либо важной проблеме;
- в) формы обучения и воспитания людей в группе.

8. Третейское разбирательство – это...

- а) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;
- б) государственная форма решения конфликтных ситуаций;
- в) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

9. Претензия – это...

- а) письменное требование, адресованное должнику, об устранении нарушений исполнения обязательства;
- б) устная форма обращения к клиенту;
- в) письменное обращение к клиентам вашей организации.

10. Сторона общения связана с восприятием и пониманием и оценкой людьми социальных объектов, прежде всего самих себя, других людей, социальных групп...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

11. Сторона общения связана с выявлением специфики информационного обмена между людьми как активными субъектами...

- а) коммуникативная;
- б) перцептивная;
- в) интерактивная.

12. Определите эффект социального восприятия: тенденция формирования устойчивого представления о каком-либо явлении и человеке....

- а) эффект стереотипизации;
- б) эффект ореола;
- в) эффект первичности;
- г) эффект новизны.

13. Этика делового общения - это...

- а) совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношение людей в профессиональной деятельности;
- б) совокупность профессиональных знаний и умений;
- в) совокупность творческих и учебных действий.

14. Психологическое просвещение - это ...

- а) вид профилактической деятельности психолога, направленный на формирование у педагогических работников, широкой общественности положительных установок к психологической помощи, деятельности психолога, формирование у них психологических знаний.
- б) психологическое тестирование людей.
- в) психологическая адаптация сотрудников.

15. Мораль – это...

- а) важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, поведения людей, система этических ценностей человека;
- б) совокупность правил поведения в обществе;
- в) совокупность учебных действий и поступков.

16. Психологическое консультирование — это...

- а) вид психологической помощи, работа с людьми, направленная на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях.
- б) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально -

психологической компетентности людей и оказания психологической поддержки, как отдельному человеку, так и группе, организации.

в) психологическая адаптация сотрудников.

17. Убеждение – это...

а) метод воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению;

б) метод воздействия на бессознательную сферу, эмоции человека;

в) метод воздействия на подсознание человека.

18. Вид лидера, для которого характерны учет мнения других людей, уважение их, общения с ними как с равными, называется...

а) бюрократическим;

б) авторитарным;

в) демократическим;

г) номинальным.

19. Толпа, масса, публика и аудитория относятся к ...

а) стихийным (неорганизованным) большим социальным группам;

б) большим социальным слоям и общностям;

в) устойчивым (организованным) большим социальным группам;

г) нет правильного варианта ответа.

20. Психологическое воздействие – это...

а) «проникновение» одной личности в психику другой личности с целью изменения, перестройки индивидуальных или групповых характеристик;

б) влияние одного человека на сознание другого;

в) влияние группы людей на другую группу людей.

21. Переговоры - это ...

а) двусторонний (многосторонний) процесс совместного поиска взаимоприемлемого решения социального конфликта;

б) процесс эффективного общения людей;

в) процесс общения людей в группе.

22. Третьское разбирательство – это...

а) общественная, негосударственная форма разрешения правовых споров, которая не входит в систему государственных органов и органов местного самоуправления по защите нарушенных прав;

б) государственная форма решения конфликтных ситуаций;

в) образовательная система решения конфликтных ситуаций.

23. Определите суть понятия «коммуникативный барьер»...

а) совокупность внешних и внутренних причин, мешающих эффективной коммуникации;

б) совокупность внешних и внутренних причин, повышающих эффективность коммуникации;

в) совокупность внешних и внутренних причин, используемых коммуникаторами в процессе общения.

24. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если...

а) из-за того, что партнёры принадлежат к различным социальным группам;

б) из-за профессиональных различий;

в) из-за употребления сленговых выражений;

г) все варианты верны.

## 2.2 Открытые вопросы

Вставьте пропущенные слова:

Психика – это .....

3.0. Вставьте пропущенные слова:

Психические процессы – это .....

3.1 Вставьте пропущенные слова:

Психические состояния – это .....

3.2 Вставьте пропущенные слова:

Интеллектуальные эмоции - это.....

3.3. Вставьте пропущенные слова:

Бихевиоризм – это .....

3.4 Вставьте пропущенные слова:

Основоположник бихевиоризма:.....

3.5 Вставьте пропущенные слова:

Мотив – это .....

3.6 Вставьте пропущенные слова:

Деятельность – это.....

3.7 Вставьте пропущенные слова:

Сознание – это.....

3.8 Вставьте пропущенные слова:

Валидность теста – это .....

3.9 Вставьте пропущенные слова:

Надежность теста – это .....

4.0 Вставьте пропущенные слова:

Опрос – это .....

4.1 Вставьте пропущенные слова:

Тесты – это.....

4.2 Вставьте пропущенные слова:

Опрос – это.....

4.3 Вставьте пропущенные слова:

Наблюдение – это .....

4.4 Вставьте пропущенные слова:

Синестезия – это .....

4.5 Вставьте пропущенные слова:

Самовыражение личности - это.....

4.6 Вставьте пропущенные слова:

Оригинальность мышления – это .....

4.7 Вставьте пропущенные слова:

Структура интеллекта: .....

4.8 Вставьте пропущенные слова:

Коэффициент интеллекта - .....

4.9 Вставьте пропущенные слова:

Организованность группы – это.....

5 Вставьте пропущенные слова:

Убеждение – это .....

5.1 Вставьте пропущенные слова:

Гештальтпсихология – это .....

1.2 Вставьте пропущенные слова:

Основоположники гештальтпсихологии:.....

1.3 Вставьте пропущенные слова:

Импровизация – это.....

1.4 Вставьте пропущенные слова:

Психоанализ - это.....

1.5 Вставьте пропущенные слова:

Основоположники фрейдизма - .....

1.6 Вставьте пропущенные слова:

Групповая сплоченность – это .....

1.7 Вставьте пропущенные слова:

Референтная группа – это .....

1.8 Вставьте пропущенные слова:

Группообразование – это .....

1.9 Вставьте пропущенные слова:

Духовность – это.....

1. Вставьте пропущенные слова:

Нравственность – это.....

## 2. Вопросы на установление последовательности

2.2 Установите последовательность.

Процесс ведения переговоров включает в себя пять основных фаз:...

- А. передача информации
- Б. аргументирование
- В. нейтрализация замечаний собеседника
- Г. принятие решения и завершение переговоров
- Д. начало беседы

3. Вопросы на установление соответствия

3.6 Расположите книги по искусству ведения переговоров в хронологической последовательности их выхода

- А. Роберт Чалдини «Психология влияния»
- Б. Джим Кемп «Сначала

скажи «нет»

В. Уильям Юри «Как преодолеть «нет»

Установите последовательность:

Одним из ведущих \_\_\_\_\_ современной зарубежной \_\_\_\_\_, возникшим в 60-е годы XX века и противопоставляющим себя \_\_\_\_\_, является гуманистическая психология. 24

А. направлений.

Б. психоанализу и бихевиоризму.

В. психологии.

3.2 Определите последовательность в этапах по управлению межгрупповым конфликтом:

а) Этап регулирования конфликта характеризуется работой по признанию его реальности конфликтующей личностью.

б) Этап разрешения конфликта

в) Этап предупреждения конфликта характеризуется принятием конкретных мер по нейтрализации конфликтного поведения.

г) Этап прогнозирования конфликта.

3.3 Целеполагание – это \_\_\_\_\_ педагогом своей профессиональной \_\_\_\_\_, кото-рая содержит осознание \_\_\_\_\_ воспитания и обучения.

А. целей и задач.

Б. концепции

В. выстраивание.

4.1 Соотнесите типы «трудных служащих» с их характеристиками:

1) агрессист	А) человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль
2) жалобщик	Б) говорящий грубые и бесцеремонные, задирающие других, колкости и раздражающийся, если его не слушают
3) разгневанный ребенок	В) человек, желающий чего-то без промедления, даже если в этом нет необходимости
4) максималист	Г) человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы

4.2 Соотнесите требования к вербальной коммуникации с их характеристикой:

1) Убедительность	А) свободное владение языком и адекватное использование его вариантов: литературного языка, просторечия, профессиональной или ненормативной лексики; речевая культура в речевом общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке; необходимо употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль
2) Культура речевого общения	Б) ориентированность не на себя, а на собеседника и интерес дела

3) <i>Диалогичность</i>	В) определяется особенностями говорящего – его темпераментом и характером, уверенностью в себе, логичностью речи, способностью преодолевать коммуникативные барьеры, конгруэнтностью, рефлексивностью и самой атмосферой беседы – благоприятной, доброжелательной или наоборот
-------------------------	--

4.3 Соотнесите виды слушания с их характеристиками:

1) Рефлексивное слушание	А) слушание без анализа (рефлексии), дающее возможность собеседнику высказаться. Оно состоит в умении внимательно молчать
2) Нерефлексивное слушание	Б) стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства (здесь акцент делается не на содержании сообщения, как во всех предыдущих приемах, а на эмоциональном состоянии собеседника)
3) Эмпатическое слушание	В) процесс расшифровки смысла сообщений, в котором используются такие приемы, как выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование

4.4 Установите соответствие между эффектами психологического воздействия и их значением:

1) «инокуляционный эффект»	А) если человек является объектом двух альтернативных воздействий, то имеет большое значение временная последовательность воздействий; первое воздействие станет более авторитетным для человека, если между воздействиями будет небольшой временной интервал, однако он должен быть большим между последним воздействием и решением человека как арбитра
2) «эффект первичности»	Б) второе альтернативное воздействие на человека будет более результативным, если между двумя воздействиями временной интервал будет как можно больше, а промежуток между вторым воздействием и окончательным решением человека будет как можно меньше.
3) «эффект недавности»	В) если у человека изначально формируется отрицательная установка на сообщение, негативное первое впечатление, то он как бы «иммунизируется» против принятия и всей последующей информации подобного содержания из этого источника, даже если дальнейшее сообщение и будет подготовлено более добротнее и убедительно

4.5 Установите соответствие между приемами начала беседы и их описанием:

1) <i>метод снятия напряжения</i>	А) постановка ряда вопросов, которые должны рассматриваться в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
2) <i>метод стимулирования воображения</i>	Б) несколько приятных фраз личного характера, может использоваться легкая шутка
3) <i>метод прямого подхода</i>	В) непосредственный переход к делу, без вступления

4.16 Соотнесите характер отношений участников производственного конфликта с его описанием:

- |  |  |
|--|--|
| а) Взаимно отрицательные                     | 1) Один субъект относится отрицательно, а другой колеблется от симпатии к антипатии, что может быть воспринято как свидетельство слабо-сти |
| б) Односторонне противоречиво- положительные | 2) Однозначность и категоричность позиций, негативных по сво-ему содержанию  |
| в) Односторонне противоречиво- отрицательные | 3) Один субъект относится положительно, а другой колеблется между положительными и отрицательными оценками первого                         |

**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 100–</i>
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 100–</i>
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**.

