

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утверждены решением  
Ученого совета ДГУНХ,  
протокол № 11  
от «06» июня 2023 г.*

**КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
«УПРАВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫМИ  
КОНФЛИКТАМИ»**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ – 38.04.02  
МЕНЕДЖМЕНТ,  
ПРОФИЛЬ «ОБЩИЙ И СТРАТЕГИЧЕСКИЙ  
МЕНЕДЖМЕНТ»**

**УРОВЕНЬ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ – МАГИСТРАТУРА**

**Махачкала – 2023**

**УДК 658.3(075.8)**

**ББК 65.290.2я73**

**Составители** – Борисова Людмила Александровна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ; Кунниева Зухраула Абакаргаджиевна, к.э.н., доцент кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

**Внутренний рецензент** – Минатуллаев Арслан Айнутдинович, к.э.н., доцент, заведующий кафедрой «Менеджмент» ДГУНХ.

**Внешний рецензент** - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Национальная и региональная экономика», Дагестанский государственный университет.

**Представитель работодателя** – Папалашов Абдулвагаб Яхьяевич, генеральный директор АО «Завод им. Гаджиева».

*Оценочные материалы по дисциплине «Управление организационными конфликтами» разработаны в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 12.08.2020 г., №952, с приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. №245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации и Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 г. № 885/390 «О практической подготовке обучающихся».*

Оценочные материалы по дисциплине «Управление организационными конфликтами» размещены на официальном сайте: [www.dgunh.ru](http://www.dgunh.ru).

Борисова Л.А., Кунниева З.А. Оценочные материалы по дисциплине «Управление организационными конфликтами» для направления подготовки 38.04.02 Менеджмент, профиля «Общий и стратегический менеджмент». – Махачкала: ДГУНХ, 2023. - 39с.

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 05 июня 2023 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы магистратуры по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент, профилю «Общий и стратегический менеджмент», к.э.н., доцентом Минатуллаевым А.А.

Одобрены на заседании кафедры «Менеджмент» 31 мая 2023 г., протокол №10.

## СОДЕРЖАНИЕ

Назначение оценочных материалов.....	4
<b>РАЗДЕЛ 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 Перечень формируемых компетенций.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования.....</b>	<b>5</b>
<b>РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине.....</b>	<b>11</b>
<b>РАЗДЕЛ 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....</b>	<b>30</b>
<b>РАЗДЕЛ 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.....</b>	<b>33</b>

## Назначение оценочных материалов

Оценочные материалы составляются для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплин), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Управление организационными конфликтами» на соответствие их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы высшего образования 38.04.02 Менеджмент, профиля «Общий и стратегический менеджмент».

Оценочные материалы по дисциплине «Управление организационными конфликтами» включают в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП ВО; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные материалы сформированы на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных материалов);
- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

# РАЗДЕЛ 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1 Перечень формируемых компетенций

код компетенции и индикатора	формулировка компетенции
<b>УК</b>	<b>УНИВЕРСАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ</b>
<b>УК-1</b>	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.
<b>индикаторов достижения компетенции</b>	
<b>УК 1.1.</b>	Анализирует проблемную ситуацию как целостную систему, выявляя ее составляющие и связи между ним.
<b>УК 1.2.</b>	Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению. результат каждого из них.

## 1.2. Перечень компетенций с указанием видов оценочных средств

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения цели	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Уровни освоения компетенций	Критерии оценивания сформированности компетенций	Виды оценочных средств
УК-1- способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.	УК 1.1. Анализирует проблемную ситуацию как целостную систему, выявляя ее составляющие и связи между ним.	Знать -методику постановки цели и определения способов ее достижения; -способы представления и описания целей и результатов проблемной ситуации на основе системного подхода.	Пороговый уровень	Неполные представления о методиквх постановки цели и определения способов ее достижения; -способы представления и описания целей и результатов проблемной ситуации на основе системного подхода.	Блок А – задания репродуктивного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			Базовый уровень	Сформированные, но содержащие отдельные	

				<p><b>пробелы представления о методиквах постановки цели и определения способов ее достижения;</b>  -способы представления и описания целей и результатов проблемной ситуации на основе системного подхода.</p>	
			<b>Продвинуты й уровень</b>	<p><b>Сформированные систематические представления о методиквах постановки цели и определения способов ее достижения;</b>  -способы представления и описания целей и результатов проблемной ситуации на основе системного подхода.</p>	
		<p><b>Уметь</b>  -осуществлять сбор, систематизацию и критический анализ информации, необходимой для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации;  - осуществлять и аргументировать выбор стратегии по решению проблемной ситуации, оценивает преимущества и недостатки выбранной</p>	<b>Пороговый уровень</b>	<p><b>В целом успешное, но не системное умение</b> осуществлять сбор, систематизацию и критический анализ информации, необходимой для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации;  - осуществлять и аргументировать выбор стратегии по решению</p>	<p><b>Блок В –</b> задания реконструктивного уровня:  - письменная работа;  - тематика рефератов;  - тематика презентаций</p>

		стратегии.		проблемной ситуации, оценивает преимущества и недостатки выбранной стратегии.
			<b>Базовый уровень</b>	<b>В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение</b> осуществлять сбор, систематизацию и критический анализ информации, необходимой для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации; - осуществлять и аргументировать выбор стратегии по решению проблемной ситуации, оценивает преимущества и недостатки выбранной стратегии.
			<b>Продвинутый уровень</b>	<b>Сформированное умение эффективно</b> осуществлять сбор, систематизацию и критический анализ информации, необходимой для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации; - осуществлять и аргументировать выбор стратегии по решению

				проблемной ситуации, оценивает преимущества и недостатки выбранной стратегии.	
		<p><b>Владеть</b> -навыками вырабатывать стратегию действий, выявляя ее составляющие и связи между ним.</p>	<b>Пороговый уровень</b>	<p><b>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок:</b> – психологическими приемами расположения собеседника; – навыками коллективного обсуждения вопросов; – тактическими приемами ведения переговоров; - формами межличностного общения; – навыками делового этикета.</p>	<p><b>Блок С –</b> задания практико-ориентированного уровня: - ситуационные задачи</p>
	<b>Базовый уровень</b>		<p><b>Демонстрирует владения на базовом уровне</b> навыками вырабатывать стратегию действий, выявляя ее составляющие и связи между ним.</p>		
	<b>Продвинутый уровень</b>		<p><b>Демонстрирует владения на высоком уровне</b> навыками вырабатывать стратегию действий, выявляя ее составляющие и связи между ним.</p>		
	<b>УК-1.2</b> - определяет пробелы в	<b>Знать:</b> - как проводить оценку и	<b>Пороговый уровень</b>	<b>Неполные представления о</b>	<b>Блок А –</b> задания репродуктив



	информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению.	достоверности информации о проблемной ситуации, умеет работать с противоречивой информацией из разных источников.		методиках проведения оценки и достоверности информации о проблемной ситуации, умеет работать с противоречивой информацией из разных источников.	ного уровня: - тестовые задания; - вопросы по темам
			<b>Базовый уровень</b>	<b>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления о методиках проведения оценки и достоверности информации о проблемной ситуации, умеет работать с противоречивой информацией из разных источников.</b>	
			<b>Продвинутой уровень</b>	<b>Сформированные систематические представления о методиках проведения оценки и достоверности информации о проблемной ситуации, умеет работать с противоречивой информацией из разных источников.</b>	
	<b>Уметь:</b> - критически оценивать возможные варианты решения проблемной ситуации. преимущества и недостатки	<b>Пороговый уровень</b>	<b>В целом успешное, но не системное умение критически оценивать возможные варианты решения</b>	<b>Блок В – задания реконструктивного уровня:</b> - письменная работа; - тематика	

		выбранной стратегии.		проблемной ситуации. преимущества и недостатки выбранной стратегии.	рефератов; - тематика презентаций
			<b>Базовый уровень</b>	<b>В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение критически оценивать возможные варианты решения проблемной ситуации. преимущества и недостатки выбранной стратегии.</b>	
			<b>Продвинуты й уровень</b>	<b>Сформированн ое умение эффективно критически оценивать возможные варианты решения проблемной ситуации. преимущества и недостатки выбранной стратегии.</b>	
		<b>Владеть:</b> -навыками, принципами,метода ми и требованиям, предъявляемые к проблемной ситуации.	<b>Пороговый уровень</b>	<b>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок:</b> – принципами, методами и требованиям, предъявляемые к проблемной ситуации.	<b>Блок С –</b> задания практико-ориентированного уровня: - ситуационн ые задачи
			<b>Базовый уровень</b>	<b>Демонстрирует владения на базовом уровне принципами, методами и требованиям, предъявляемые к проблемной ситуации.</b>	
			<b>Продвинуты</b>	<b>Демонстрирует</b>	

			й уровень	владения на высоком уровне принципами, методами и требованиями, предъявляемые к проблемной ситуации.	
--	--	--	-----------	--	--

## РАЗДЕЛ 2. Задания, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине

Для проверки сформированности компетенции:

- УК-1-Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий.

- индикатора достижения компетенции:

- УК 1.1-Анализирует проблемную ситуацию как целостную систему, выявляя ее составляющие и связи между ним.

- УК-1.2. Определяет пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению.

### Блок А. Задания репродуктивного уровня («знать»)

#### А.1 Фонд тестовых заданий по дисциплине

##### Тесты типа А

##### Тест 1

Выбрать единственный верный вариант ответа.

#### 1. Межличностная аттракция способствует:

- взаимопониманию партнеров;
- уподоблению партнеров друг другу;
- взаимному «тяготению» партнеров;
- соблюдение интересов друг к другу.

#### 2. Кто является автором этой формулы деятельности человека: «Нужно действовать под влиянием чувств и думать, чтобы действовать»:

- Н. Макиавелли;
- И. Кант;
- О.Конт;
- Аристотель.

#### 3. Принцип гуманизма предполагает, что личность будет:

- с уважением и любовью относиться ко всем;
- с уважением и любовью относиться к «своим»;

- с уважением и любовью относиться к тем, кто этого заслуживает;
- с уважением и любовью относиться к «себе».

**4. Профессиональная этика – это:**

- учение о ценностях;
- общая теория морали;
- учение о долге;
- учение о нормах поведения;
- учение о профессиональной морали.

**5. К мотивам трудовой деятельности НЕ относятся мотивы:**

- безопасности;
- подчинения;
- приобретения;
- сопротивления.

**6. Что относится к категории «внутреннего вознаграждения»:**

- Зарплата;
- Карьера;
- Сама работа;
- признание окружения.

**7. Процесс побуждения себя и других к деятельности по достижению личных целей или целей организации это:**

- Организация;
- Действие;
- Координация;
- мотивация.

**8. Какой вид коммуникации в рамках организации не относится к восходящей коммуникации:**

- предложения по улучшению чего-либо;
- должностные инструкции;
- отчеты о результатах деятельности;
- жалобы.

**9. Что такое «шум» в коммуникационном процессе:**

- технические помехи в выбранном канале коммуникации;
- все, что может повлиять на искажение информации.

**10. К какой разновидности коммуникации можно отнести поручение со стороны начальника цеха начальнику участка:**

- восходящая коммуникация;
- горизонтальная коммуникация;
- нисходящая коммуникация;
- общественная коммуникация.

**11. Что понимается под понятием «кодирование»:**

- выбор способа отправления информации;
- выбор способа обозначения содержания информации;
- выбор между вербальным и невербальным способами передачи информации.

**12. Коммуникации – это:**

- обмен опытом и знаниями;
- обмен информацией;
- квалификация и способность менеджера.

**13. Критерием эффективности межличностной коммуникации является:**

- удовлетворение партнеров по коммуникации;
- точность формулировок;
- доброжелательность общения.

**14. К внутренним коммуникациям относятся:**

- вертикальные;
- коммуникации с поставщиками;
- неформальные.

**15. Обмен информацией между руководителем и подчиненным – это:**

- горизонтальные коммуникации;
- неформальные коммуникации;
- вертикальные коммуникации.

**16. Обмен информацией между различными подразделениями одного уровня – это:**

- горизонтальные коммуникации;
- слухи;
- сплетни;
- вертикальные коммуникации.

**17. Какой стиль поведения в конфликте целесообразен, когда решение очевидно и изменить его в Вашу пользу не представляется возможным:**

- приспособление;
- уклонение от конфликта;
- совместная деятельность;
- конкурентный стиль.

**18. Какой стиль поведения в конфликте целесообразен, когда невозможно пренебречь интересами ни одной из сторон:**

- приспособление;
- уклонение от конфликта;
- совместная деятельность;
- конкурентный стиль.

**19. Какой стиль поведения в конфликте целесообразен, когда индивид осознает ошибочность своей позиции, а вопрос более важен для другой стороны, чем для него самого:**

- приспособление;
- уклонение от конфликта;
- совместная деятельность;
- конкурентный стиль.

**20. Указать фактор, который не способствует выравниванию напряженности в конфликте:**

- подчеркивание общности с партнером;
- проявление интереса к проблемам партнера;

- техника сочувствия и психологической поддержки;
- принижение партнера, негативная оценка его личности.

**21. Указать фактор, который способствует выравниванию напряженности в конфликте:**

- избежание пространственной близости и контакта глаз с партнером;
- обвинения, угрозы, наказания;
- принижение проблемы.
- проявление интереса к проблемам партнера

**22. По сфере возникновения и развития конфликты можно подразделить:**

- на межгрупповые;
- на деловые;
- на объективные.

**23. По своим последствиям конфликты различаются:**

- горизонтальные;
- личные;
- конструктивные.

**24. По отношению к отдельному субъекту конфликты бывают:**

- внутренними;
- субъективными;
- деструктивными.

**25. Конфликт всегда носит положительный характер:**

- да;
- нет.

**26. Дисфункциональный конфликт способствует повышению эффективности организации:**

- да;
- нет.

**27. Конфликт между личностью и группой возникает, когда личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы:**

- да;
- нет.

**28. Люди часто не реагируют на ситуации потенциальных конфликтов, если эти ситуации связаны с минимальными личными потерями или угрозами:**

- да;
- нет.

**29. Процесс переработки и передачи информации между партнерами по общению:**

- общение;
- деятельность;
- обучение;
- коммуникация.

**30. Взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной учебной деятельности соответствует цели общения:**

- информационной;
- координационной;
- амотивной;
- побудительной.

**31. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:**

- межличностной коммуникации;
- восприятия и понимания друг друга;
- межличностного взаимодействия;
- группового взаимодействия.

**32. Неправильное отношение в процессе общения друг к другу относится к барьерам общения:**

- физическим;
- социально-психологическим;
- неправильной установки сознания;
- организационно-психологическим.

**33. Позиция, когда коммуникатор держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на одну из них называется:**

- открытой;
- закрытой;
- отстраненной;
- дружелюбной.

**34. Сторона общения, в основе которой лежит взаимный обмен информацией между партнерами по общению, передача и прием знаний, мнений, чувств, называется:**

- коммуникативной;
- интерактивной;
- перцептивной;
- социальной.

**35. К основным сторонам общения относят:**

- знакомства, аттракцию, коммуникацию;
- перцепцию, коммуникацию, интеракцию;
- интеракцию, перцепцию, соперничество;
- компромисс, социальную перцепцию, партнерство.

## **A2. Устный опрос**

**Рассмотрение и обсуждение вопросов:**

1. Дать определение понятия корпоративная этика?
2. .Специфика публичной речи.Создание текста речи. Какие требования предъявляются публичной речи?
3. Каковы принципы построения эффективной презентации / публичного выступления?

4. Дайте характеристику этапам подготовки публичного выступления. Из каких основных частей состоит презентация, в чем особенности каждого из них?

5. Дайте характеристику особенностям делового общения в России. Под влиянием, каких факторов сформировались эти особенности?

6. Дайте определение процессу коммуникации. От каких факторов зависит его эффективность?

7. Что такое каналы коммуникации? Охарактеризуйте достоинства и недостатки каждого из них.

8. Какие барьеры восприятия препятствуют эффективному коммуникативному процессу? Как их преодолевать?

9. Для чего необходимы навыки «активного слушания»? Опишите алгоритм «активного слушания». Что такое коммуникативные навыки? Почему современные работодатели уделяют им значительное внимание наряду с профессиональными навыками?

10. Охарактеризуйте особенности и виды вербальных и невербальных коммуникаций?

11. Этический кодекс организаций?

12. Межличностные отношения в коллективе?

13. Этическое поведение руководителя по отношению к подчиненным?

14. Система общих ценностей и правил, которые разрабатываются с целью описания целей организации, создания нормальной этической атмосферы и определения этических рекомендаций в процессах принятия решений?

15. Необходимость этико-аксиологического регулирования поведения и деятельности социального сотрудника, чем обусловлена?

16. Каковы принципы являются принципом деонтологии социальной работы?

## **Блок В. Типовые задания реконструктивного уровня («уметь») Тестовые задания типа В**

**Что не является предметом изучения «деловое общение»:**

- Содержание труда;
- Психологическая и нравственная сторона деятельности людей;
- Психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих и деловых групп.

**Какой из признаков психологии требует трактовки отдельных психических элементов как целостной психической организации:**

- Принцип системности;
- Принцип детерминизма;
- Принцип развития.

**Верно ли что недостаток общения может вызвать деформацию личности:**

- Верно;



- Неверно.

**Механизм отождествления себя с другими людьми называется:**

- Рефлексией;
- Идентификацией;
- Эмпатией.

**Механизм наделяния других собственными чувствами и переживаниями называется:**

- Рационализация;
- Сублимация;
- Проекция.

**Использование старых символов имеющих определенную ценность:**

- Перенос;
- Апелляция к большинству;
- Дисперсонификация.

**Способ поведения, задаваемый обществом:**

- Роль;
- Статус;
- Позиция.

**Взаимодействие двух или более людей, состоящих в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера:**

- Коммуникация;
- Общания;
- Перцепция.

**Общение служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности называется:**

- Деловым;
- Личностным;
- Материальным.

**Устойчивое представление о каких-либо явлениях или людях свойственное представителям тех или иных социальных групп называется:**

- Межгрупповым общением;
- Восприятием;
- Социальным стереотипом.

**Целостный образ другого человека формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения называется:**

- Перцепцией;
- Восприятием;
- Оба ответа верны;

**Движение мышц лица это:**

- Жестика;
- Мимика;
- Пантомимика.

- 1. **Положение человеческого тела, типичное для данной культуры:**
  - Поза;
  - Походка;
  - Жесты.
- 2. **Жесты выражающие оценку и отношение это:**
  - Коммуникативные жесты;
  - Модальные жесты;
  - Описательные жесты.
- 3. **Высказывание без ориентации на собеседника это:**
  - Монолог;
  - Диалог;
  - Диспут.
- 4. **Социальная группа, общность людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью, отношениями товарищества и взаимопомощи это:**
  - Рабочая группа;
  - Семья;
  - Коллектив.
- 5. **Идеология и психология рабочей группы относится к:**
  - Материальному компоненту;
  - Духовному компоненту;
  - Социальному компоненту.
- 6. **Отношения, складывающиеся в процессе решения производственных задач относятся к:**
  - Ценностно-мировоззренческой сфере;
  - Профессиональная сфера;
  - Сфера межличностных отношений.
- 7. **Неспособность по своим личным качествам сплотить сотрудников, воодушевить их на эффективные приемы работы, это:**
  - Непригодность руководителя;
  - Неэффективность методов работы.
- 8. **Какой тип взаимоотношений в коллективе, если проявляется низкий уровень заботы руководителя о производстве и людях:**
  - Золотая середина;
  - Теплая компания;
  - Невмешательство.
- 9. **21. Партнерское деловое общение - это общение ... субъектов:**
  - равнозначных;
  - равностатусных;
  - равноправных;
  - по возрасту
- 10. **22. К барьерам в общении не относится:**
  - отношения;
  - социокультурные различия;

- материальный достаток;
- физиологические потребности

### **23. Главное препятствие при воздействии на партнера по общению в процессе интеракции - это ...**

- барьеры общения;
- социокультурные нормы;
- психологическая защита.

### **24. Содержание делового общения составляет:**

- внутренний личностный мир субъектов общения;
- обсуждение социально-значимой проблемы;
- удовлетворение потребности в общении;

### **25. Важнейшим признаком делового общения является:**

- наличие в нем взаимного психологического влияния партнеров;
- оно служит способом приобретения и закрепления профессиональных знаний, навыков, умений;
- наличие в нем формально-ролевого принципа взаимодействия субъектов общения.

## **A2. Тест-упражнение «Культура телефонного общения»**

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы **всегда** соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, **иногда** – 1 балл, **никогда** – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

8. Работая над важным документом, выключаю телефон.

9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.

10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими

репликами.

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

**Ответы:**

**25 баллов и более** –вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

**20-24 баллов**– в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

**менее 20 баллов**– целесообразно еще раз изучить правила.

### **А3. Устный опрос**

#### **Рассмотрение и обсуждение вопросов:**

1. Этика – это наука о нравственности.
2. Этика речевой коммуникации.
3. Этика слушания.
4. Зарубежный и отечественный опыт этики деловых отношений.
5. Этика слушания.
6. Этика дистанционного общения.
7. Этика деловых бесед, встреч.
8. Управленческая этика.
9. Служебная этика.
10. Служебный этикет.
11. Искусство ведения переговоров.
12. Этика речевой коммуникации.
13. Создание имиджа как составной части деловой этики.
14. Этика деятельности организации
15. Этикет делового человека
16. Имидж делового мужчины.
17. Имидж деловой женщины.
18. Этикет деловых приемов.
19. Особенности общения с иностранными партнерами.
20. Подарки. Правила вручения.

### **Блок В. Типовые задания реконструктивного уровня («уметь»)**

#### **Тестовые задания типа В**

## **В1.Речевые барьеры при общении**

Для того, чтобы оценить, насколько актуальны для вас речевые барьеры общения, насколько вы умеете «подать информацию» - попытайтесь ответить на вопросы, составленные американским психологом В.Маклини.

- 1.Когда вы сами говорите, внимательно ли вы следите за тем, чтобы слушатели правильно вас поняли?
- 2.Подбираете ли вы слова, соответствующие уровню подготовки слушателей?
- 3.Обдумываете ли вы указания, прежде чем их высказать?
- 4.Отдаете ли вы распоряжения в достаточно краткой форме?
- 5.Если подчиненный не задает вопросов после того, как вы высказали новую мысль, считаете ли вы, что он ее понял?
- 6.Ясно ли вы выражаетесь?
- 7.Увязываете ли вы свои мысли, прежде чем их высказать, чтобы не говорить бессвязно?
- 8.Поощряете ли вы вопросы?
- 9.Предполагаете ли вы, что знаете мысли окружающих, или задаете вопросы, чтобы узнать их?
- 10.Различаете ли вы факты и мнения?
- 11.Усиливаете ли вы конфронтацию, когда противоречите аргументам собеседника?
- 12.Стараетесь ли вы, чтобы ваши подчиненные во всем соглашались с вами?
- 13.Говорите ли вы ясно, точно и вежливо?
- 14.Следите ли вы за тем, какое впечатление производят ваши слова на слушателя, внимателен ли он?
- 15.Делаете ли вы преднамеренные паузы в своей речи для того, чтоб собраться с мыслями, обратить внимание на слушателей?

Если вы ответили «да» на все вопросы, кроме 5, 9 и 13, то можно считать, что вам присуще умение ясно и кратко излагать свои мысли.

Интерпретация результатов: 5 баллов – каждый положительный, 0 – отрицательный.

**35-65 баллов** – вы обладаете великолепными предпосылками, чтобы эффективно влиять на других, менять их модели поведения, учить, управлять, наставлять на путь истинный.

Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться на обочине и думать только о себе. Вы считаете что он должен делать что-то для других, руководить ими, указывать на допущенные ошибки, учить их, чтоб они лучше чувствовали себя в окружающей действительности. Вы наделены даром убеждать людей в своей правоте. Однако вам следует быть очень осторожным, чтоб ваша позиция не стала очень агрессивной. В этом случае вы легко можете превратиться в фанатика или тирана.

**35 и менее** – Увы, хотя вы часто бываете правы, убедить в этом окружающих вам удастся далеко не всегда. Вы считаете, что ваша жизнь и жизнь окружающих должны быть подчинены строгой дисциплине, здравому

рассудку и хорошим манерам, а ход ее должен быть вполне предсказуем. Вы не любите ничего делать через силу. При этом вы часто бываете слишком сдержанны, не достигая из-за этого желанной цели, а часто оказываясь и неправильно понятым.

### **В1. Упражнения.**

**Упражнение 1.** Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

**Упражнение 2.** Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- Творчество подобно приготовлению торта.
- Творчество подобно падению в грязь.
- Творчество подобно любви.
- Творчество подобно починке протекающего крана.
- Творчество подобно заточке топора.

**Упражнение 3.** Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливая их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что \_\_\_\_\_ бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как \_\_\_\_\_ гнев.
3. Кран для \_\_\_\_\_ то же, что \_\_\_\_\_ для свободы.
4. Мой дом – это \_\_\_\_\_.
5. Моя работа – это \_\_\_\_\_.
6. Беспокойство – это \_\_\_\_\_.
7. Правда – это \_\_\_\_\_.
8. Власть – это \_\_\_\_\_.
9. Успех – это \_\_\_\_\_.
10. Счастье – это \_\_\_\_\_.
11. Любовь – это \_\_\_\_\_.
12. Идеалы – это \_\_\_\_\_.
13. Размышление – это \_\_\_\_\_.
14. Жизнь – это \_\_\_\_\_.

**Упражнение 4.** Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- Чем пахнет слово «участвовать»?
- Каково на ощупь число «семь»?
- Какой вкус у голубого цвета?
- Как выглядит идея свободы?
- Какая форма у вторника?
- Каков вкус радости?

**Упражнение 5.** Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3-5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

**Упражнение 6.** Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

**Эпизод первый: Заключение трудового соглашения:**

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

**Эпизод второй: Отношение работника к своим обязанностям:**

· Все ли условия соглашения выполняются?

· Как выполнил Балда свои обязанности?

**Эпизод третий: Оплата труда, оговоренная соглашением:**

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною». В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила

составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

**Упражнение 7.** Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

**Упражнение 8.** Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

**Упражнение 9.** Продолжите фразы используя следующие слова: *возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться*

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут \_\_\_\_\_.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет \_\_\_\_\_.
- Моя тревога \_\_\_\_\_ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв \_\_\_\_\_ с каждым годом.

**Упражнение 10.** Подберите синонимы к слову *сказал.*

**Упражнение 11.** Выразите мысль без канцеляризма: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*

**Упражнение 12.** «Переведите» научнообразные фразы:

- Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.
- Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

### **В3. Темы рефератов**

1. История развития деловой этики, как науки.
2. Концепции и функции деловой этики.
3. Характеристика и виды организационных структур управления.
4. Влияние внешней среды на деятельность организации.
5. Особенности ведения деловых переговоров.
6. Власть и лидерство: сущность и значение.
7. Виды конфликтов в организации и пути выхода из них.
8. Управление персоналом на предприятии.
9. Мотивация персонала: виды и значение для деятельности фирмы.
10. Коммуникация и коммуникационные процессы в организации.
11. Принятие управленческих решений..
12. Характеристика деловой этики.
13. Жизненный цикл организации.
14. Внедрение изменений на предприятии: барьеры и мероприятия, направленные на адаптацию персонала к нововведениям.
15. Харизматичность: сущность, значение и способы развития харизмы.
16. Мероприятия, способствующие повышению конкурентоспособности фирмы.
17. Влияние информационных технологий на успех деятельности фирмы.
18. Основные методы определения эффективности управления.
19. Основные модели принятия решений.
20. Отличительные черты развития деловой этики в зарубежных странах.



#### **В4. Темы презентаций**

1. Природа и сущность этики. Этика как философская наука.
2. Социальная сущность морали. Основные концепции происхождения морали.
3. Этические учения Древнего Востока. Становление этико-философского мировоззрения в Древневосточных культурах.
4. Античная этика и обоснование моральной суверенности личности.
5. Религиозная этика Средневековья.
6. Этика Нового времени.
7. Этическое понимание морали в этических учениях 19-20 вв.
8. История становления этических традиций на Руси.
9. Проблемы профессиональной этики.
10. Корпоративная культура и корпоративная этика.
11. Современная российская деловая этика.
12. «Золотой век» меценатства в России. Наиболее выдающиеся меценаты конца 19 начала 20 в.
13. Социально-психологические закономерности в деловом общении. Феномен лидерства.
14. Этика взаимоотношений на рабочем месте. Конфликты и способы их разрешения.
15. Индивидуально-психологические особенности личности. Личностные качества предпринимателя.
16. Этика деятельности руководителя.
17. История этикета и его виды. Этикет в деловой карьере.
18. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности деловой речи.
19. Этика дистанционного общения.
20. Деловые переговоры. Тактика ведения переговоров.
21. Невербальная культура делового разговора.
22. Национальные особенности делового общения.

#### **Блок С. Типовые задания практикоориентированного уровня для диагностирования сформированности компетенций («владеть»)**

##### **С1. Ситуационные задачи по теме**

##### **С1. Задачи по теме**

**Задача 1.** Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

**Задача 2.** Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

**Задача 3.** Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

**Задача 4.** Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

**Задача 5.** Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

**Задача 6.** Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

**Задача 7.** Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

**Задача 8.** Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

**Задача 9.** Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

**Задача 10.** Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

**Задача 11.** Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

**Задача 12.** Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

### **С1. Кейсы**

**Кейс 1.Опоздание.** Вас недавно назначили руководителем коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8ч15м вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 мин. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как Вы начнете беседу при встрече?

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.

2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.

3. Поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»

4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

5. Свой вариант.

Ответ: руководителю следует поздороваться с подчиненным, поблагодарить его за ожидание, в двух словах объяснить причину своей задержки (не оправдываясь, а просто отметив то, что его задержало). Затем следует начать с сотрудником беседу: спросить, по какой причине работник опаздывает, напомнить ему о трудовом распорядке сотрудников, о мерах дисциплинарного взыскания за опоздания, потребовать написать объяснительную. В случае, если сотрудник будет указывать руководителю на его опоздание, следует заметить, что данное происшествие не является нормой, а только исключением.

**Кейс 2.Приглашение.** Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов крупного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я – руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников.

Посоветуйте, как мне быть?

Ответ: Начальнику следует принять приглашение на вечеринку, поскольку отказ действительно могут понять неправильно. Сближаться с подчиненными не обязательно, главное показать ваше желание познакомиться с коллективом, узнать их поближе. На вечеринку можно прийти на короткое время, побеседовав с сотрудниками, выпить чашку кофе, после чего извиниться, объяснить, что вас ждут дела, попрощаться и уйти. В таком случае начальник проведет время с коллективом и не потеряет в их глазах уважения.

**Кейс 3. Накануне.** Руководитель организации поручает своему заместителю подготовить заседание коллегии по вопросу, который тот курирует. Накануне заседания руководитель резко критикует проделанную работу и требует внести кардинальные изменения в повестку дня, круг приглашенных лиц и т. д.

Оцените ситуацию и дайте прогноз. Что можно посоветовать действующим лицам?

Ответ: Подчиненному следует объяснить начальнику невозможность кардинального изменения плана заседания коллегии, приводя аргументы в поддержку своих слов (приглашенных участников уже оповестили, доклады по повестке готовы, времени внести в них коррективы нет и т.п.). В случае если начальник продолжает упорствовать, следует спокойно воспринять данную ситуацию и исправить те моменты, которые могут поддаваться корректировке.

**Кейс 4. Пострадавшие.** В компании в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: Нины и Лидии Васильевны.

Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны.

На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десятков подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали.

Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет.

Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать.

Кто и в чем не прав?

Ответ: неправы обе сотрудницы. Нина не сообщила руководству о происшествии, а сразу стала рассказывать о случившемся коллегам, в частности, Лидии Васильевне. Кроме того, Нина сразу начала высказывать подозрения и догадки, отчего коллега могла подумать, что подозревают ее.

Лидия Васильевна, в свою очередь, не стала разговаривать с Ниной об этой ситуации, решив сразу обратиться к начальству с заявлением об оскорблении. Поскольку она не объяснила мотивов своего поступка коллеге, она ушла от разговора, чем, конечно, могла вызвать еще большие подозрения.

**Блок Д. Типовые задания для использования в рамках промежуточной аттестации**

## Д1. Перечень вопросов к зачету

1. Существует так называемый «миф об аморальности бизнеса», т.е. мнение, что деловому миру изначально чужды какие бы то ни было нравственные нормы. Как вы считаете, в какой мере это мнение соответствует истине? В какой мере оно ошибочно?

2. Каковы некоторые моральные ценности, постулируемые в бизнесе? Можно ли было бы вести бизнес при отсутствии таких ценностей? Объясните.

3. Если бизнес функционирует в рамках закона, означает ли это, что он тем самым действует нравственно? Если да, то почему, если нет, то почему?

4. Экономическая теория, как и другие дисциплины, относящиеся к общественным наукам: психология, социология, политология, — имеет своим предметом человеческое поведение. Какие признаки классического экономического человека вы знаете? Какие еще факторы влияют на поведение людей в экономике?

5. Российскими предпринимателями еще в 1912 г. были выработаны принципы ведения дел в России. Что из приведенных принципов сохранило актуальность, что отошло на второй план? Какие новые принципы, на ваш взгляд, следует внедрить в практику предпринимательской деятельности в России сегодня?

6. Крупные корпорации, наиболее влиятельные субъекты современной экономики, зачастую подвергаются критике за несоблюдение этических норм. Какие из положений «Этического кодекса ТНК», разработанного в рамках ОЭСР нарушаются наиболее часто и почему?

7. Дайте определение процессу коммуникации. От каких факторов зависит его эффективность?

8. Что такое каналы коммуникации? Охарактеризуйте достоинства и недостатки каждого из них.

9. Какие барьеры восприятия препятствуют эффективному коммуникативному процессу? Как их преодолевать?

10. Для чего необходимы навыки «активного слушания»? Опишите алгоритм «активного слушания».

11. Перед вами – 7 утверждений о природе коммуникаций. Соответствуют ли они истине? Проанализируйте по пунктам.

12. Что такое коммуникативные навыки? Почему современные работодатели уделяют им значительное внимание наряду с профессиональными навыками?

13. Охарактеризуйте особенности и виды вербальных и невербальных коммуникаций.

14. Опишите процесс планирования деловых переговоров. Какие стратегические и тактические приемы ведения деловых переговоров вы знаете?

15. Проведите сравнительный анализ стратегий «победитель – проигравший» и «победитель – победитель», применяемых в ходе деловых переговоров.

16. Каковы принципы построения эффективной презентации / публичного выступления?

17. Дайте характеристику этапам подготовки публичного выступления. Из каких основных частей состоит презентация, в чем особенности каждого из них?

18. Чем отличается письменная речь от устной речи? Адаптируйте предложенные отрывки для устного изложения.

19. Что такое конфликт? Какие бывают стили поведения в конфликтной ситуации?

20. Охарактеризуйте существующие методы разрешения конфликтных ситуаций. Приведите примеры наиболее и наименее формальных методов.

21. Какие типы конфликтов чаще всего встречаются в ходе делового общения? В каких случаях, возможно, их урегулирование через партнерские переговоры?

22. Опишите основные типы "конфликтных личностей" и правила общения с ними.

23. Какие виды вступительных испытаний наиболее распространены при трудоустройстве и как готовиться к вступительным испытаниям?

24. Собеседование при приеме на работу, какие вопросы задавать потенциальным работодателям?

25. В чем состоят особенности взаимодействия со службами занятости, кадровыми агентствами, фирмами по подбору персонала?

26. Как национальные и культурные факторы влияют на экономическое поведение и деловое общение?

27. Что такое моноактивные, полиактивные и реактивные культуры? Приведите примеры таких культур, опишите их характерные признаки.

28. Какие виды конфликтов чаще всего возникают при кросс-культурных контактах? Как их избежать?

29. Дайте характеристику особенностям делового общения в России. Под влиянием, каких факторов сформировались эти особенности.

### **РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ**

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся очной формы обучения.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается

из двух составляющих:

- первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

- вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на зачете (максимум – 20 баллов) – 1 семестр.

уровни освоения компетенций	продвинутый уровень	базовый уровень	пороговый уровень	допороговый уровень
<b>100 – балльная шкала</b>	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50
<b>4 – балльная шкала</b>	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
<b>Бинарная шкала</b>	Зачтено			Не зачтено

### Шкала оценок при текущем контроле успеваемости по различным показателям

<i>Показатели оценивания сформированности компетенций</i>	<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>
Активность на практических занятиях	0-20	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Выполнение домашних заданий	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Написание эссе	0-10	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»
Коллоквиум	0-30	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»

### Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по текущему контролю успеваемости

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Уровень освоения компетенций</i>	<i>Критерии оценивания</i>
0-50	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме,

			закрепленном рабочей программой дисциплины
51-69	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Не менее 50% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены без существенных ошибок
70-84	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающимся выполнено не менее 75% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, или при выполнении всех заданий допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала и применения его при решении практических заданий; задания выполнены без ошибок
85-100	«отлично»	Продвинутый уровень	100% заданий, подлежащих текущему контролю успеваемости, выполнены самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и применять его при решении практических заданий; задания выполнены с подробными пояснениями и аргументированными выводами

### Шкала оценок по промежуточной аттестации

<i>Наименование формы промежуточной аттестации</i>	<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>
Зачет (1 семестр)	0-20	«зачтено» «не зачтено»
Экзамен (2 семестр)	0-30	«неудовлетворительно» «удовлетворительно» «хорошо» «отлично»

### Соответствие критериев оценивания уровню освоения компетенций по промежуточной аттестации обучающихся

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Уровень освоения компетенций</i>	<i>Критерии оценивания</i>
0-9	«неудовлетворительно»	Допороговый уровень	Обучающийся не приобрел знания, умения и не владеет компетенциями в объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; обучающийся не смог ответить на вопросы
10-16	«удовлетворительно»	Пороговый уровень	Обучающийся дал неполные ответы на вопросы, с недостаточной аргументацией, практические задания выполнены не полностью, компетенции, осваиваемые в



			процессе изучения дисциплины сформированы не в полном объеме.
17-24	«хорошо»	Базовый уровень	Обучающийся в целом приобрел знания и умения в рамках осваиваемых в процессе обучения по дисциплине компетенций; обучающийся ответил на все вопросы, точно дал определения и понятия, но затрудняется подтвердить теоретические положения практическими примерами; обучающийся показал хорошие знания по предмету, владение навыками систематизации материала и полностью выполнил практические задания
25-30	«отлично»	Продвинутый уровень	Обучающийся приобрел знания, умения и навыки в полном объеме, закрепленном рабочей программой дисциплины; терминологический аппарат использован правильно; ответы полные, обстоятельные, аргументированные, подтверждены конкретными примерами; обучающийся проявляет умение обобщать, систематизировать материал и выполняет практические задания с подробными пояснениями и аргументированными выводами

#### **РАЗДЕЛ 4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

– Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре (структурному подразделению).

– Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

– Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

– Время подготовки ответа при сдаче зачета/экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

– При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

– При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

– Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

– Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

– Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговыми формами контроля по дисциплине является зачет (I семестр) и экзамен (II семестр). Зачет проводится в виде устного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. Экзамен проводится в виде письменного ответа на заданный вопрос. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок, правильное цитирование соответствующих законодательных актов, наличие иллюстративных примеров.

Тестирование — это форма измерения знаний обучаемых, основанная на применении педагогических тестов. Включает в себя подготовку качественных тестов, собственно проведение тестирования и последующую обработку результатов, которая даёт оценку обученности тестируемых. Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «Прометей».

На тестирование отводится 45 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 30 вопросов.

#### **Оценивание выполнения тестов**

<i>Баллы</i>	<i>Оценка</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
--------------	---------------	-------------------	-----------------

8-10	«отлично»	<i>Полнота выполнения тестовых заданий; Своевременность выполнения;</i>	<i>Выполнено 100 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.</i>
6-7	«хорошо»	<i>Правильность ответов на вопросы; Самостоятельность тестирования; и т.д.</i>	<i>Выполнено 75 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.</i>
3-5	«удовлетворительно»		<i>Выполнено 51 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.</i>
0-2	«неудовлетворительно»		<i>Выполнено 50 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).</i>

Опрос обучающихся – это одна из сторон учебного процесса, которая является элементом контроля, оценкой закреплённых знаний.

Педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный опрос. В зависимости от правильности, полноты и аргументированности ответов на заданные вопросы выставляются баллы или оценки

### Методика оценивания ответов на устные вопросы

<b>Баллы</b>	<b>Оценка</b>	<b>Показатели</b>	<b>Критерии</b>
19-20	«отлично»	<i>Полнота данных ответов; Аргументированность данных ответов; Правильность ответов на вопросы и т.д.</i>	<i>Полно и аргументировано даны ответы по содержанию задания. Обнаружено понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные. Изложение материала последовательно и правильно.</i>
15-18	«хорошо»		<i>Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.</i>
10-14	«удовлетворительно»		<i>Студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении</i>

			<p>понятий или формулировке правил;  2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;  3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.</p>
0-9	«неудовлетворительно»		<p>Студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p>

Решение задач — процесс выполнения действий или мыслительных операций, направленный на достижение цели, заданной в рамках проблемной ситуации — задачи, является составной частью мышления.

### Методика оценивания решения задач

<b>Баллы</b>	<b>Оценка</b>	<b>Показатели</b>	<b>Критерии</b>
19-20	«отлично»	<p>Полнота решения задач;  Своевременность выполнения;  Правильность ответов на вопросы;  и т.д.</p>	<p>Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Ясно описан способ решения. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.</p>
15-18	«хорошо»		<p>Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена ошибка в изложении правовой позиции. При объяснении сложного юридического явления указаны не все факторы.</p>
10-14	«удовлетворительно»		<p>Имеются существенные отступления от решения задач. В частности, отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий,</p>

		<i>ориентированных на конечный результат.</i>
0-9	«неудовлетворительно»	<i>Решение не выполнено, обнаруживается непонимание поставленной проблемы.</i>

Реферат— краткий доклад или презентация по определённой теме, где собрана информация из одного или нескольких источников. Рефераты могут являться изложением содержания научной работы, статьи, определенной темы по дисциплине и т. п. Оцениваются содержание реферата и правильность ответов на вопросы в процессе защиты реферата

### Методика оценивания выполнения рефератов

<b>Баллы</b>	<b>Оценка</b>	<b>Показатели</b>	<b>Критерии</b>
19-20	«отлично»	<i>Полнота выполнения рефератов; Своевременность выполнения; Правильность ответов на вопросы; и т.д.</i>	<i>Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.</i>
15-18	«хорошо»		<i>Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.</i>
10-14	«удовлетворительно»		<i>Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.</i>
0-9	«неудовлетворительно»		<i>Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.</i>

Разбор конкретных ситуаций (ситуационных задач) - описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер, и (или) выполнив задания, которые демонстрируют действенность знаний.

### Методика оценивания решения ситуационных задач

<b>Баллы</b>	<b>Оценка</b>	<b>Показатели</b>	<b>Критерии</b>
--------------	---------------	-------------------	-----------------

19-20	«отлично»	<i>Полнота решения задач; Своевременность выполнения; Правильность ответов на вопросы; и т.д.</i>	<i>Основные требования к решению задач выполнены. Продемонстрированы умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений, умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации, навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.</i>
15-18	«хорошо»		<i>Основные требования к решению задач выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, недостаточно раскрыты навыки критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки, креативности, нестандартности предлагаемых решений.</i>
10-14	«удовлетворительно»		<i>Имеются существенные отступления от решения задач. В частности отсутствуют навыки и умения моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.</i>
0-9	«неудовлетворительно»		<i>Ситуационная задача не решена, обнаруживается существенное непонимание проблемы.</i>

Практическое занятие - это занятие, проводимое под руководством преподавателя в учебной аудитории, направленное на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами самостоятельной работы. В процессе таких занятий вырабатываются практические умения.

### **Методика оценивания выполнения практических заданий**

<b>Баллы</b>	<b>Оценка</b>	<b>Показатели</b>	<b>Критерии</b>
19-20	«отлично»	<i>Полнота выполнения практического задания; Своевременность выполнения задания; Последовательность и рациональность выполнения задания;</i>	<i>Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.</i>
15-18	«хорошо»	<i>выполнения задания;</i>	<i>Задание решено с помощью</i>

		<i>Самостоятельность решения; и т.д.</i>	<i>преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.</i>
10-14	«удовлетворительно»		<i>Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.</i>
0-9	«неудовлетворительно»		<i>Задание не решено.</i>