

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

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №9 от 21 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
«СОБЛЮДЕНИЕ НОРМ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству

Направленность – Гостиничные услуги

Формы обучения – очная, заочная

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

УДК 336.12

ББК 67.401

Составители – Кунниева Зухраула Абакаргаджиевна, Борисова Людмила Александровна. кандидаты экономических наук, доценты кафедры «Менеджмент» ГАОУ ВО Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент: Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

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

Представитель работодателя – Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «Соблюдение норм этики делового общения» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.09.2022 №70167).

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «Соблюдение норм этики делового общения» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Кунниева З.А., Борисова Л.А. Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «Соблюдение норм этики делового общения» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2025г. - 79с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобен на заседании кафедры «Менеджмент» 24 февраля 2025 г., протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	8
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	8
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	9
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при зачете.....	21
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	23
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	23
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	69
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	78

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения междисциплинарного курса), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по междисциплинарному курсу) обучающихся по междисциплинарному курсу «Соблюдение норм этики делового общения» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ФОС по междисциплинарному курсу «Соблюдение норм этики делового общения» включает в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ППССЗ; 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, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован 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 добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретного учебного междисциплинарного курса);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебного междисциплинарного курса);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>	
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	31- внутреннюю и внешнюю коммуникации в организации; 32- виды и уровни коммуникации; 33- основные виды, формы и модели коммуникаций; 34- процесс и виды коммуникаций; 35- характеристику формальных и	У1- анализировать и оценивать состояние внутренней и внешней коммуникации в организации, а также их влияние на организацию;

	неформальных групп, З6- сущность руководства, власти, влияния, лидерства; З7- понятие, типы и методы разрешения конфликтов в организации.	У2- различать виды и уровни коммуникации в организации; У3- формулировать основные правила успешной коммуникации; У4- осуществлять поиск и передачу информации через различные каналы связи в организации, общаться с людьми; У5- распознавать причины вступления в группы; У6- использовать стили руководства и формы власти в организации; У7- распознавать разрешать конфликтные ситуации.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	З8- сущность и основные понятия коммуникаций в организации; З9- грамотно устно и письменно излагать свои мысли по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе.	У8- логично и четко излагать свои мысли. Оформлять документы; У9- различать виды деловых коммуникаций в организации.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных	З10- Понимать значимость своей профессии (специальности).	У10 – Описывать значимость своей профессии

ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	311- правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения.	У11 – соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности.
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	312- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства, основы трудового законодательства, основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников	У12 – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации), взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры, владеть культурой межличностного общения.
ПК-1.2 Организовывать	312- теорию межличностного и делового общения, переговоров,	У13 – обосновывать принимаемые

текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	конфликтологии.	управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии.
---	-----------------	--

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/ п	Контролируемые темы дисциплины	Код контроли руемой компетен ции	Планируемы е результаты обучения, характеризу ющие этапы формирован ия компетенци и	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости	Промеж уточная аттестаци я
1	Природа и сущность этики деловых отношений. Предпосылки формирования и этапы развития	ОК 04 ПК 1.1	ОК 04: Знать: 31; 32 33, 34, 35,36,37; Уметь: У1, У2 У3, У4, У5, У6, У7; ПК-1.1: Знать: 312; Уметь: У12.	-проведение опроса; -тестирование; -решение ситуационных задач; - решение кейса.	зачет
2	Этика деятельности организаций. Корпоративная этика (Этический кодекс туризма)	ОК 07 ПК 1.1	ОК 07: Знать: 311 Уметь: У11 ПК-1.1: Знать: 312; Уметь: У12.	-проведение опроса; -тестирование; решение ситуационных задач; -решение кейса.	зачет

3	Административная этика	ОК 06 ПК 1.1	ОК 06: Знать: 310; Уметь: У10. ПК-1.1: Знать: 312; Уметь: У12.	-проведение опроса; -тестирование; -решение ситуационных задач; -решение кейса.	зачет
4	Подготовка и проведение деловых переговоров	ОК 05 ПК 1.2	ОК 05: Знать: 38,39; Уметь: У8, У9. ПК-1.2: Знать: 313; Уметь: У13.	-проведение опроса; -тестирование; -решение ситуационных задач; -проведение деловой игры.	зачет
5	Деловая беседа. Собеседование как частная форма деловой беседы	ОК 04 ПК 1.2	ОК 04: Знать: 31; 32 33, 34, 35, 36,37; Уметь: У1, У2 У3, У4, У5, У6, У7; ПК-1.2: Знать: 313; Уметь: У13.	-проведение опроса; -тестирование; -решение ситуационных задач; -решение кейса.	зачет
6	Деловая коммуникация. Публичная речь, как форма деловой коммуникации	ОК 05 ПК 1.2	ОК 05: Знать: 38,39; Уметь: У8, У9. ПК-1.2: Знать: 313; Уметь: У13.	-проведение опроса; -тестирование; -решение ситуационных задач; -решение кейса.	зачет

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

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

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 междисциплинарному

курсу 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 междисциплинарного курса, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

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

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
100-балльная шкала	85 и $\geq$	70 – 84	51 – 69	0 – 50
Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ n/n	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой междисциплинарного курса, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая	Фонд тестовых заданий

		автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме(ам).	Комплект контрольных заданий по вариантам
4.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5.	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	Задания для решения ситуационных задач
6.	Тренинг	Интенсивная форма обучения, где в короткие сроки происходит передача полезных практических навыков от преподавателя к аудитории.	Задания для выполнения тренинга
7.	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейса

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/ п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить	10	Отлично (высокий уровень сформированн

	знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.		ости компетенции)
2.	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении 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	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	обучающийся 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 обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень)

			сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1	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.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	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.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В	4-6	Удовлетворительно (приемлемый

	частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.		уровень сформированности компетенции)
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительн о (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество о баллов</i>	<i>Оценка</i>
1	Обучающийся ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками игры.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Обучающийся делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры.	1-3	
5	Обучающийся не желает участвовать в деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по	0	Неудовлетворительн о (недостаточный уровень

	отношению к другим участникам игры.		сформированности компетенции)
--	-------------------------------------	--	-------------------------------

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы.	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы.	25-27	
3.	Глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок.	22-24	
4.	Твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление.	19-21	
5.	Твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление.	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление.	13-15	
7.	Относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление.	10-12	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
8.	Поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	7-9	

9.	Непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	Не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	Отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона.	0	

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Задание выполнено в соответствии с требованиями оформления документов.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Задание выполнено с незначительными ошибками (несоблюдение параметров страницы, наличие негрубых стилистических ошибок и т.д.)	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	В задании допущены грубые ошибки (дублирование, отсутствие элементов реквизитов).	1-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Задание не выполнено.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТРЕНИНГА

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Усвоение информации в полном объеме,	9-10	Отлично

	сформированы представления, понимание задаваемых преподавателем вопросов, использовано структурированное обсуждение, выстраивание обучающимся причинно-следственных и иных логических связей в тренинге, взаимодействует с широким кругом участников. Воодушевленность, уверенность обучающихся в своей способности применить полученные знания, умения, обсуждение того, как они будут применяться в будущем в их профессиональной деятельности.		(высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся имеет четкое представление о своей позиции как участника тренинга, но отстраняется от группового взаимодействия, отдавая предпочтение индивидуальному подходу выполнения заданий тренинга.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Пассивное участие обучающихся в обсуждении, боязнь высказывания своей точки зрения, либо обсуждаемые вопросы неактуальны для них, не связаны с их личными целями, смыслами и интересами. Постоянно отвлекаются в ходе дискуссии или выполнения тренинга на другие темы и разговоры между собой. Необходима периодическая мотивация со стороны преподавателя.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Низкий уровень вовлеченности обучающихся в обсуждение.	1-3	
5.	Обучающийся не желает участвовать в тренинге, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам тренинга.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙСА

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество во баллов	Оценка
1.	Кейс выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит	9-10	Отлично (высокий уровень)

	(подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.		сформированности компетенции)
2.	Кейс выполнен полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейса сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.	5-6	
4.	Кейс выполнен более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента,	3-4	Удовлетворительно (приемлемый

	обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.		уровень сформированности компетенции)
5.	Кейс выполнен менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует окончательный ответ (если он предусмотрен в кейсе). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Кейс не выполнен или выполнен неверно.	0	

И) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ ПРИ ЗАЧЕТЕ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где	10-20	зачтено (высокий

	обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.		уровень сформированности компетенции)
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.		зачтено (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой междисциплинарного курса, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.		зачтено (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-9	не зачтено (недостаточный уровень сформированности компетенции)

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при зачете

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Сумма баллов по дисциплин е / междисци плинарно му курсу</i>	<i>Оценка</i>
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	51 и выше	зачтено) (высокий уровень сформированн ости компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по междисциплинарному курсу.		зачтено (достаточный уровень сформированн ости компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		Зачтено (приемлемый уровень сформированн ости компетенции)

4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной междисциплинарному курсу.	менее 51	не зачтено (недостаточный уровень сформированности компетенции)
----	---	----------	--

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ,

ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений. Предпосылки формирования и этапы развития

Задание 1. Ответить на перечень вопросов по теме

1. Сущность этики деловых отношений.
2. Основные принципы этики деловых отношений.
3. Закономерности межличностных отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.

Задание 2. Тест

Уровень А

Выберите правильный вариант.

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.

Уровень Б

1. Общение включает:

- восприятие, познание и понимание партнеров по общению;
- обмен информацией;
- выработку единой стратегии взаимодействия.

2. Верно ли то, что отсутствие или недостаток общения может вызвать деформацию личности?

- да;
- нет.

3. Общение - это _____.

4. Структуру общения составляют:

- а) содержание;
- б) цели;
- в) средства.

6. Какие виды общения выделяют по содержанию?

- а) материальное;
- б) опосредованное;
- в) кондиционное.

7. Верно ли то, что информация может передаваться с помощью телесных контактов?

- а) да;
- б) нет.

8. Какие виды общения по средствам:

- а) биологическое;
- б) когнитивное;
- в) социальное.

9. Общение осуществляемое с помощью третьего лица называется:

- а) непосредственным;
- б) опосредованным;
- в) косвенным.

10. Средства общения связанные с прикосновениями называют:

- а) тактильными;
- б) ольфакторными;
- в) экстралингвистическими.

11. Верно ли то, что у человека также как и у животных цели общения не выходят за рамки удовлетворения актуальных для них биологических потребностей?

- а) да;
- б) нет.

12. Общение при помощи жестов, мимики и пантомимики называют

- а) вербальным;
- б) невербальным;
- в) кондиционным.

13. Какой фактор обеспечивает реализацию следующей схемы?

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор отношения к наблюдателю;
- в) фактор превосходства.

14. На какой фактор оказывает влияние манера поведения?

- а) фактор привлекательности;
- б) фактор отношения к наблюдателю;
- в) фактор превосходства.

15. Верно ли то, что партнеры по общению склонны систематически переоценивать различные качества тех людей, которые превосходят их по

какому-то существенному для них параметру?

- а) да;
- б) нет

Задание 3. Ситуационные задачи

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.

Задание 4. Кейс «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. Поздороваетесь, 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.

Тема 2. Этика деятельности организаций. Корпоративная этика

Задание 1. Ответить на перечень вопросов по теме

1. Корпоративная этика: определение и основные проблемы. Понятие «кодекса» в корпоративной этике.
2. Влияние этической ориентации на практику разрешения конфликтов в деловых отношениях.
3. Корпоративная этика конфликта как ориентир поиска эффективных методов регулирования конфликтных ситуаций в организации, улучшения взаимоотношений людей в организации.

Задание 2. Тест

Уровень А

Выберите правильный вариант

1. Бизнес-этика включает в себя этику:

- менеджмента;
- делового общения;
- экономической политики;
- экологии;
- поведения.

2. Документ, который описывает систему общих ценностей и правил этики, которых должны придерживаться сотрудники организаций, называется.

- корпоративный моральный кодекс;
- кодекс бизнес-этики;
- корпоративный этический кодекс;
- кодекс сотрудников организаций.

3. Кодекс корпоративной этики:

- влияет на этический климат компании;
- способствует повышению эффективности компании через повышение

совокупного блага;

- кодекс не направлен на долгосрочное планирование и не оказывает влияние на финансовые показатели организации;
- утверждение кодекса предотвращает возможность корпоративных конфликтов и реализует их;
- кодекс не показывает заинтересованность компании в корпоративной этике;
- кодекс формирует правила делового поведения.

4. Участие бизнеса в социальной сфере условно подразделяют на:

- традиционную благотворительность;
- стратегическую благотворительность;
- социальную ответственность;
- социальные действия;
- социальное инвестирование.

5. В современных условиях на макроуровне ключевые этические проблемы корпоративных отношений возникают в отношениях между:

- организациями;
- организациями и государством;
- организациями-производителями и потребителями;
- организациями и окружающей природой.

6. Выбор управляющей организации осуществляется:

- высшим руководством;
- исполнительными людьми;
- советом директоров.

7. Рекомендации по назначению на должность генерального директора общества лиц, имеющих квалификацию в сфере деятельности общества и в сфере управления, отражены в кодексе:

- корпоративного управления;
- чести;
- нереального управления.

8. В качестве единоличного исполнительного органа выступает:

- физическое лицо;
- юридическое лицо;
- как физическое, так и юридическое лицо.

9. Определение устойчивого бизнеса между интересами корпораций, охраной окружающей среды, решением социального вопроса внутри корпорации и за ее пределами, это:

- корпоративная социальная ответственность
- бизнес-этика
- корпоративный этический кодекс
- модель корпоративного управления

10. Бизнес-этика – это:

- область знания, научная дисциплина, изучающая мораль, нравственность, их возникновение, динамику и факторы;
- свод правил и законов бизнеса.

11. Основным инструментом реализации бизнес-этики является:

- этика менеджмента;
- этика делового общения;
- корпоративный этический кодекс.

12. В системе моральных отношений между макро субъектами бизнес-этики специалисты выделяют следующие уровни:

- ступенчатый;
- иерархический;
- вертикальный;
- горизонтальный;
- диагональный.

13. Общие этические принципы деятельности российского бизнеса устанавливаются на основании:

- бизнес-этики;
- социального инвестирования;
- социальной ответственности;
- социальной хартии российского бизнеса.

14. Система моральных требований к профессиональной деятельности человека, это:

- хартия бизнеса;
- корпоративная ответственность;

- бизнес-этика.

15. Документ, описывающий систему общих ценностей и правил этики, которой должен придерживаться сотрудник, называется:

- корпоративный этический кодекс;
- свод законов;
- бизнес-этика.

Задание 3. Ситуационные задачи

Задача 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

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

1. Творчество подобно приготовлению торта.
2. Творчество подобно падению в грязь.
3. Творчество подобно любви.
4. Творчество подобно починке протекающего крана.
5. Творчество подобно заточке топора.

Задача 3. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают 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 _____.

Задача 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?

Задание 4. Кейс

Кейс «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.

Тема 3. Административная этика

Задание 1. Ответить на перечень вопросов по теме

1. Административная этика: предмет, структура, сущность.
2. Принципы, система требований административной этики государственного служащего.
3. Цели и задачи административной этики.

Задание 2. Тест

Уровень А

Выберите правильный вариант

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, чтобы 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.

Задание 3. Ситуационные задачи

Задача 1. 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.

Задача 2. 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

закключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задача 3. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задача 4. Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность*.

Задача 5. 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.

Задача 6. Подберите синонимы к слову *сказал*.

Задача 7. Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления*.

Задача 8. «Переведите» наукообразные фразы:

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

Задание 4. Кейс

Кейс «Этические дилеммы»

Оцените поведение людей в указанных ситуациях как "совершенно правильное", "несколько сомнительное", "неправильное, но допустимое при некоторых обстоятельствах", "неправильное при любых обстоятельствах".

Задание для группы 1.

Илона Ивановна — член профессорско-преподавательского коллектива крупного университета. Поскольку она курирует работу заочного отделения, ей приходится общаться со студентами, живущими в отдаленных районах, и она должна иметь возможность звонить им со своего рабочего номера. Кроме того, она использует эту возможность для личных междугородних звонков в рабочее время.

1.2 Брайан, австралийский бизнесмен, хочет открыть офис в России. Он понимает, что закон этой страны запрещает организациям брать взятки за предоставление подрядов иностранным компаниям. Однако человек, представляющий его интересы в России, уверяет его, что он не получит никаких подрядов, пока не заплатит каждой компании, с которой намеревается вести дела. Брайан проверяет, не нарушает ли он каких-нибудь австралийских законов, затем дает необходимые взятки через своего представителя.

Михаил Петрович — частный водопроводчик, он устанавливает оборудование, производит ремонт и прочие работы в домах заказчиков. Он никак не регистрирует свой "бизнес", не подает налоговую декларацию. Это дает ему ежегодный доход в 120 000 рублей, не облагаемый налогом.

Наталья — студентка, которая отчаянно нуждается в средствах к существованию и потому устроилась подрабатывать на кухню в местное кафе. Она рада этой работе, так как найти работу поближе к дому — задача не из легких. Однако кухня очень грязная, а по продуктам бегают тараканы. Она махнула наукой, но однажды услышала разговоры студентов, которые говорили, что отравились в этом ресторане. После некоторых колебаний, Наташа решила ничего не говорить ни студентам, ни своему начальству в ресторане.

Задание для группы 2.

Илона Ивановна — член профессорско-преподавательского коллектива крупного университета. Она собрала у группы студентов деньги на подарок заведующему кафедрой, отмечающему юбилей. Каждый студент пожертвовал по 500 рублей из своего скромного бюджета, однако подарок, купленный Илоной Ивановной, выглядит дороже, чем есть на самом деле. Из

сэкономленных денег она могла бы вернуть студентам по 100 рублей каждому. Однако она встречается с ними нерегулярно, а разыскивать их ей некогда, поэтому она оставляет деньги себе.

Брайан, австралийский учитель, занимает руководящий пост в департаменте школьного образования Нового Южного Уэльса. К Рождеству он получает дорогой кожаный портфель: подарок от поставщика бумаги, с которым он заключил крупный контракт в истекшем году.

Михаил Петрович — частный водопроводчик, он устанавливает оборудование, производит ремонт и прочие работы в домах заказчиков. В основном ему платят наличными, и он очень мало занимается документацией, но из налоговых соображений зарегистрировал фирму и устроил себе в гараже маленький офис, секретаршей которого является его дочка-подросток. Эти меры значительно снижают сумму дохода, облагаемого налогом.

Наталя одна растит троих маленьких детей. Ей очень трудно с жильем, но большинство домовладельцев не хотят сдавать дома многодетным родителям. Она отправляется к агенту по недвижимости в другой район, заявляет, что у нее нет детей, и получает возможность снять двухкомнатную квартиру по разумной цене. Она оставляет детей у своей матери на несколько дней, переезжает, а после спокойно забирает их в новый дом.

Тема 4. Подготовка и проведение деловых переговоров

Задание 1. Ответить на перечень вопросов по теме

1. Организация презентации и выставок компании.
2. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
3. Технологии ведения переговоров.
4. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров

Задание 2. Тест

Уровень А

Выберите правильный вариант

1. Во время переговоров на чем вы настаиваете?

- а) на соглашении;
 - б) на своем решении;
 - в) на использовании объективных критериев при выборе решения.
- 2. Стремитесь ли вы во время переговоров к единственному решению?**
- а) стремлюсь к единственному ответу, приемлемому для обеих сторон;
 - б) стремлюсь к единственному решению, приемлемому для себя;
 - в) представляю множество вариантов на выбор.

- 3. Ради соглашения идете на уступки или требуете преимуществ?**
- а) примиряюсь с односторонними потерями ради достижения соглашения;
 - б) требую односторонних преимуществ в награду за соглашение;
 - в) продумываю возможность взаимной выгоды.

4. При ведении переговоров намечаете ли вы «нижнюю границу» - т.е. результат переговоров, выраженный в виде худшего из допустимых вариантов?

- а) открываю свою «нижнюю границу»;
- б) скрываю свою «нижнюю границу»;
- в) не устанавливаю «нижнюю границу».

5. Во время переговоров вы выдвигаете предложения или прибегаете к угрозам?

- а) прибегаю к угрозам;
- б) изучаю интересы сторон;
- в) выдвигаю предложения.

6. Во время переговоров меняете ли вы свои позиции?

- а) легко меняю позиции;
- б) твердо придерживаюсь намеченных позиций;
- в) сосредотачиваюсь на выгодах, а не на позициях.

7. Во время переговоров доверяете ли вы их участникам?

- а) да;
- б) нет;
- в) действую независимо от доверия или недоверия.

8. Требовательны ли вы в подходе к участникам переговоров и решениям?

- а) нет;
- б) да;
- в) стараюсь быть мягким к участникам переговоров и требовательным к решениям.

9. Ради сохранения отношений идете ли вы на уступки в ходе переговоров?

- а) уступаю ради сохранения отношений;
- б) требую уступок в качестве условия продолжения отношений;
- в) отделяю спор между людьми от решения задачи переговоров.

Результаты теста

Если у вас преобладают ответы «а» - ваш стиль переговоров – уступчивость, а цель переговоров – соглашение.

Если у вас больше ответов «б» - ваш стиль переговоров – жесткость, давление. Цель переговоров – только победа, причем односторонняя, только с вашей стороны.

Если больше ответов «в» - ваш стиль переговоров – сотрудничество. Цель – взаимовыгодные решения.

Уровень Б

Тест «Умеее ли вы вести деловые переговоры?»

Результаты теста позволяют оценить Ваши навыки ведения переговоров.

Отвечать на вопросы следует только «да» или «нет».

1. Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?
2. Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?
3. Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?
4. Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?
5. Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?
6. Если вы попадаете на переговоры, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?
7. Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?
8. Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?
9. Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?
10. Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?
11. Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто высказал мнение, противоположное вашему?

12. Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?
13. Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?
14. Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?
15. Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?
16. Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Результаты теста

Запишите себе по одному баллу за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет	5, 8, 10, 11, 12, 13 – да
---------------------------------------	---------------------------

0-5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуется.

6-11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться держать себя в руках.

12-16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Задание 3. Ситуационные задачи

Задача 1. 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 2. 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 3. 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 4. 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 5. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задача 6. 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 7. Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задача 8. 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 9. Потренируйтесь в различных типах слушания в разных ситуациях общения.

Задача 10. Постарайтесь использовать как можно больше приемов активного слушания в деловом разговоре.

Залание 4. Деловая игра

«Проведение переговоров»

Цель деловой игры – приобретение навыков ведения деловых переговоров.

Инструкция для участника № 1. Вы — компания «Пожконтроль», занимающаяся пожарным аудитом, то есть устанавливает степень соответствия предприятия всем нормам противопожарной безопасности.

Ваш клиент, ООО «Акваэксперт», просрочил оплату ваших услуг. За два дня до срока оплаты Вы напомнили директору этой компании (именно он занимается закупками и отдает распоряжения о перечислении денег) о приближении срока оплаты, он обещал оплатить счет. Пришел день оплаты, но деньги так и не поступили, поэтому на следующий день Вы решили лично встретиться с должником.

Компания «Акваэксперт» является крупным клиентом, который приносит хороший доход, и Вы не хотите испортить отношения с ним.

Регулярно открывая новый филиал, эта компания обращается к вам за услугами.

Ваша задача: добиться оплаты оказанных услуг, не испортив при этом отношения с клиентом.

Инструкция для участника № 2. Вы — директор ООО «Акваэксперт». Компания «Пожконтроль» предоставило вам услугу по пожарному аудиту с отсрочкой платежа, что для вашей компании очень выгодно. Как правило, Вы оплачиваете счета вовремя. Но в этот раз Вы просрочили дату платежа, хотя менеджер напоминал Вам об оплате за два дня до окончания срока, поскольку данная сумма нужна Вам для обучения персонала. Вы можете оплатить счет, но Вам это невыгодно. На следующий день после наступления даты директор приехал к вам на встречу.

Ваша задача: максимально оттянуть сроки оплаты услуги, не испортив при этом отношения.

Этапы игры: этапы проведения переговоров.

Распределение ролей: Условно разделяем аудиторию на две команды: компания «Пожконтроль» и компания ООО «Акваэксперт». Участники выбирают директоров, заместителей, инспекторов, экономистов и т.д. и продумывают аргументы в защиту своих позиций.

1. Составление документации.

2. Протокол о распределении должностей.

3. Письмо – предложение (одна договаривающаяся сторона) и ответ на него (другая договаривающаяся сторона).

4. Договор.

5. Акты выполненных работ.

Все документы подшиваются в папку и передаются экспертной группе.

Оценка действий участников игры:

Баллы: за использование речевых этикетных формул, за использование профессиональных терминов, за использование речевых тактик.

Штрафные баллы: за несоблюдение речевого этикета, грамматические ошибки, речевые ошибки, некорректный вопрос, излишнюю эмоциональность, неправильное использование профессионального термина.

Таким образом, эффективным методом организации и проведения практических занятий является деловая игра, которая пробуждает познавательную активность студентов, содействует становлению самостоятельности мышления, формирует профессиональный менталитет, терминологическую культуру будущих специалистов, помогает отработке коммуникативной составляющей любой профессиональной сферы.

Тема 5. Деловая беседа. Собеседование как частная форма деловой беседы

Задание 1. Ответить на перечень вопросов по теме

1. Дайте определение понятию «деловая беседа».
2. Дайте характеристику специфики деловой беседы в различных регионах в разные эпохи.
3. Каковы основные структурные элементы деловой беседы?
4. Какие действия категорически не следует совершать во время деловой беседы?
5. Что необходимо для успешного проведения деловой беседы?

Задание 2. Тест

Уровень А

Выберите правильный вариант

1. Что такое деловая беседа?

- а) передача или обмен информацией и мнениями или проблемами;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) столкновение мнений разногласия, по каким либо вопросам.

2. Классификация деловых совещаний по количеству участников:

- а) узкий состав, расширенные, представительные
- б) от 1 до 3 человек, более трех человек

3. Деловые индивидуальные беседы делятся какие группы (несколько ответов):

- а) специально подготовленные и строго регламентированные
- б) свободные и целенаправленные

4. Классификация деловых совещаний по периодичности :

- а) разовые, регулярные, периодические
- б) единовременные, постоянные

5. Любая деловая беседа состоит из трех этапов, как они называются:

- а) первый, второй, третий
- б) подготовительный, ознакомительный, основной
- в) ознакомительный, основной, заключительный

6. Классификация деловых совещаний по назначению делится на:

- а) вырабатывающие и принимающие решения.
- б) разъясняющие и уточняющие задачи по реализации ранее принятых решений.
- в) подводящие итоги и дающие оценку принятым ранее решениям.
- д) все варианты верны

7. От умелого ведения деловых бесед часто зависит:

- а) коммерческий успех предприятия
- б) кадровый успех предприятия

8. Что такое деловое совещание?

- а) общение между людьми с целью выявления разногласий;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам

9. Классификация деловых совещаний по принадлежности:

- а) общественных организаций, административные, научные и научно-технические, объединенные
- б) штатные, административные, комбинированные

10. Классификация деловых совещаний по степени стабильности состава участников совещания:

- а) общие, объединённые, комбинированные
- б) с фиксированным составом, с приглашенными по списку, комбинированные.

11. Что можно отнести к личным целям делового общения?

- а) Желание сделать успешную профессиональную карьеру, продвинуться по служебной лестнице;
- б) Стремление к повышению своего благосостояния, улучшению финансового положения;

- в) Стремление к власти, реализации желания лидерства, вхождения в состав элиты;
- г) Всё перечисленное верно.

12. Являются ли публичные выступления (доклады, приветствия) формой делового общения?

- а) Нет, не являются. Деловым общением являются переговоры, совещания, беседы);
- б) Нет, не являются. К деловому общению относятся такие формы, как дискуссии, дебаты, пресс-конференции, презентации, деловые завтраки, фуршеты.
- в) Да, являются, хотя интерактивная форма не всегда возможна.
- г) Да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате;

13. Какие из перечисленных ниже факторов не являются коммуникативными барьерами в деловом общении?

- а) Некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения;
- б) Возраст и повышенная утомляемость участников делового общения;
- в) Различные этические ценности и нравственные позиции участников делового общения;
- г) Психическое нездоровье или алкогольное опьянение одного или нескольких участников делового общения.

14. Что называют деловым этикетом?

- а) Деловой этикет — это система норм и правил, регламентирующих модели поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения на работе или в бизнесе;
- б) Деловой этикет — это практическая психология для менеджеров и владельцев бизнеса;
- в) Деловой этикет — это система взаимоотношений покупателей и продавцов, производителей и потребителей в условиях рыночной конкуренции;
- г) Деловой этикет — это система правовых норм, правил и речевых конструкций для рабочих взаимоотношений с трансгендерами и сексуальными меньшинствами.

15. Являются ли профсоюзы посредником в деловом общении работодателей и трудовых коллективов?

- а) Нет, не являются, поскольку основная цель профсоюзов — улучшение условий труда и быта трудящихся;
- б) Да, являются, так как деловые переговоры и заключение коллективного договора есть главный итог работы профсоюзной организации;
- в) Нет, не являются. Главная задача профсоюзов — забота об отдыхе трудящихся, предоставление им бесплатных (льготных) путёвок в

санатории, на турбазы и иные места отдыха;

г) В настоящее время профсоюзные организации в России отсутствуют.

16. Является ли необходимым деловое общение производителей товаров и услуг, а также ритейлеров с потребительскими контингентами?

а) Нет, не является. Производителям важно продать свой продукт и получить прибыль — дальнейшее общение с потребителями не имеет смысла;

б) Да, является, поскольку потребителям нужны колл-центры, сайты с разъяснениями по пользованию продуктом, рекомендациями, гарантиями;

в) Нет, не является, поскольку всё постпродажное деловое общение требует дополнительных затрат, сотрудников, расходования денежных средств;

г) Деловое общение с потребителями не нужно теневому бизнесу и производителям контрафактной продукции.

17. Какие формы делового общения являются допустимыми?

а) Вербальное общение;

б) Язык жестов;

в) Мимика;

г) Виртуальное общение;

д) Все перечисленные формы допустимы.

18. Являются ли корпоративные СМИ инструментом делового общения?

а) Да, являются, поскольку они публичны и доступны внутренним и внешним потребителям;

б) Нет, не являются, поскольку они контролируются менеджментом предприятия (работодателем);

в) Нет, не являются, так как корпоративные СМИ не заслуживают доверия;

г) В современной практике делового общения корпоративные СМИ не используются.

19. Какие инновационные формы делового общения вы можете назвать?

а) Посредством «умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности;

б) Посредством коротких сообщений (SMS);

в) С помощью азбуки Морзе;

г) При помощи радиосвязи.

20. Является ли спонсорство элементом внутреннего и внешнего делового общения?

а) Спонсорство — это по своей сути благотворительность и не имеет отношения к деловому общению;

б) Спонсорство является элементом внутреннего и внешнего делового общения, поскольку формирует новые экономические и социальные связи, формирует новую корпоративную культуру;

в) Спонсорство является «бартерной» рекламой, является инструментом

маркетинга, а не делового общения;
г) Спонсорство является формой только внешнего делового общения; к внутренним деловым коммуникациям в компании оно не имеет отношения.

Задание 3. Ситуационные задачи

Ситуация «Форс-мажор»

Роль 1. – Руководитель отдела рекламы и связей с общественностью компании «Юнион-Консалт».

Компания Юнион-Консалт является одним из наиболее известных и успешных в регионе поставщиков консультационных услуг в сфере экономики, бухгалтерского учета, менеджмента и юриспруденции, работая на данном рынке почти 10 лет. 20 мая Юнион-Консалт проводит крупную PR-акцию: межрегиональную конференцию по проблемам развития консалтингового бизнеса в России. Среди участников мероприятия – руководители и сотрудники родственных фирм из различных городов страны, клиенты, в том числе потенциальные, представители прессы. К такому важному для Юнион-Консалта мероприятию приурочено еще одно событие – выпуск первого номера собственного журнала компании, который среди прочих материалов конференции должен получить каждый ее участник; предполагается, что новый журнал «произведет впечатление», окажет мощное рекламное и имиджевое воздействие. Успешное проведение конференции, а также выпуск журнала – задачи первостепенной важности для Юнион-Консалта.

За подготовку и выпуск издания отвечает руководитель отдела рекламы и связей с общественностью. За 10 дней до начала конференции был заключен договор с типографией «АРТель» на издание 1000 экз. журнала, сумма заказа составила 50 000 руб., получение заказа – 19 мая (в прошлом фирмы успешно сотрудничали). Однако за 2 дня до запланированного срока директор «АРТели» позвонил в отдел и сообщил, что по причине форс-мажора (отключение электроэнергии) тираж журнала будет готов никак не ранее 21 мая, что, конечно, категорически не

устраивает Юнион-Консалт. Руководитель отдела договорился о встрече с директором типографии и поехал «разбираться».

Роль 2. – Директор типографии «АРТель» Общество с ограниченной ответственностью «АРТель» в течение последних двух лет – с самого момента создания – вело усиленную борьбу за «место под солнцем» в сфере полиграфических услуг. Заказчиками фирмы в основном были представители мелкого бизнеса, которых в первую очередь привлекала низкая стоимость услуг, требования к качеству были невысокими. «АРТель» такая ситуация не слишком устраивала, и не так давно фирма закупила новое оборудование, позволившее вывести продукцию на качественно новый уровень. Чтобы вложения окупились, требовалось привлечение крупных клиентов; первым успехом стало заключение договора с ЗАО «Эмпилс» на изготовление рекламных буклетов (сумма заказа – 250 000 руб., готовую продукцию необходимо предоставить 18 мая). Как на зло, 15-16 мая город отключил типографии электроэнергию, из-за чего на 17.05.2004 было напечатано только 30% рекламных буклетов. Если обязательства не будут выполнены в срок, по условиям договора типография должна будет заплатить НАО «Эмпилс» пеню в размере 10 000 руб., что для «АРТели» при ее сложном финансовом положении нежелательно, кроме того, любые «трения» при работе с первым крупным заказчиком могут разрушить перспективы их дальнейшего сотрудничества. Поэтому все силы типографии 17-18 мая планируется бросить на печать рекламных буклетов ЗАО «Эмпилс», пусть даже в ущерб другим, более мелким заказам.

Среди последних директора волнует лишь договор с компанией «Юнион-Консалт», по договору с которой на 19 мая запланировано получение тиража первого номера собственного журнала компании (тираж – 1000 экз., сумма заказа – 50 000 руб.). Фирмы в прошлом успешно сотрудничали, и директор типографии решил, что 2 дня отсрочки по данному заказу «погоды не сделают».

Однако, после того как 17 мая он позвонил в отдел рекламы и связей с общественностью «Юнион-Консалта» и сообщил, что получение тиража журнала в силу форсмажорных обстоятельств переносится на 21 число, руководитель отдела остался очень недоволен, и договорился о немедленной встрече с директором «АРТели», на которой теперь требуется как-то разрешить сложившуюся ситуацию.

Вопросы.

1.Проведите деловые переговоры, пытаясь достичь взаимовыгодного решения.

2.Проанализируйте поведение участников переговорного процесса.

Задание 4. Кейс

Кейс «Закон джунглей» (По материалам Harvard Business Review)

Карл Тромпеде, генеральный менеджер по развитию восточных рынков Princeton Computers, сидел в зале ожидания аэропорта Алма-Аты и ждал начала посадки на рейс в Египет. Ознакомительная поездка в Казахстан закончилась – Карл Тромпеде, только два месяца назад получил новое назначение, и сейчас объезжал подотчетные территории.

В зону ответственности Карла Тромпеде попали Ближний Восток, Восточная Европа и страны бывшего СССР. Мысли Карла Тромпеде в настоящий момент были заняты ситуацией в Казахстане: ему очень понравился директор казахстанского филиала, Саламбек Акашев – исполнительный, образованный, инициативный руководитель.

Директор головного офиса в г. Москве по развитию Princeton Computers в странах СНГ Александр Бриль, который показался Карлу Тромпеде, строптивым, чересчур авторитарным, «зажимающим» идеи своих подчиненных. г.Алма-Ата в будущем может стать форпостом Princeton Computers в Средней Азии, тем более что и поставки техники и инвестиции идут в регион из ОАЭ и Индии. Карл Тромпеде думает объединить Среднюю Азию и Кавказ под руководством Турции. Географически это оправдано, да и

языки у них, говорят, похожи. Александр Бриль, возвращаясь из г.Алма-Аты в г.Москву, тоже думал о прошедшем визите, в ходе которого он везде сопровождал нового начальника Карла Тромпеде.

Александр Бриль, с раздражением вспоминал своего подчиненного Саламбека Акашева, директора офиса из Казахстана, который рапортовал об успехах, выдавая желаемое за действительное. На презентации в Ресурсном банке выдал правлению. Скоро мы научим вас добиваться оперативного возврата инвестиций. Отвечая за продажи в странах СНГ, ему удалось создать мощную команду молодых менеджеров, наладить систему дистрибуции. Александр Бриль также отвечал за взаимодействие с европейской штаб-квартирой, за что его очень ценили и уважали в регионах. Александр Бриль негодовал, Саламбек Акашев его подвел, подставил перед Карлом Тромпеде, причем так неожиданно. Александр Бриль, решил, что как только он прилетит в г.Москву, позвонит Саламбеку Акашеву и поговорит с ним об этой ситуации. Саламбек Акашев пришел в Princeton Computers в середине 1990-х, и буквально за несколько лет от простого менеджера поднялся до директора филиала, доказав Александру Брилю свою профессиональную состоятельность.

Кроме того, Саламбек Акашев собирался поехать на конференцию по вопросам управления в г.Вену, в которой примут участие ведущие менеджеры Princeton Computers, в том числе собственник и учредитель компании – Элистер Дрейк. Александр Бриль высказался резко против, сказав, что Саламбеку Акашеву там нечего делать, это пустая трата времени и денег компании. Чувствовалось, что Александр Бриль понимал, что Саламбеку Акашев старается показать себя с хорошей стороны.

Вопросы:

Вопрос 1. Как поступить в данной ситуации Александру Брилю, правильно ли он принял решение не отпускать на конференцию по вопросам управления в г.Вену, директора казахстанского филиала, Саламбека Акашева?

Вопрос 2. Проанализируйте интересы сторон в данной конфликтной ситуации и сделайте свой прогноз развития событий пессимистический, наиболее вероятный, оптимистический?

Тема 6. Деловая коммуникация. Публичная речь, как форма деловой коммуникации

Задание 1. Ответить на перечень вопросов по теме

1. Специфика публичной речи. Создание текста речи. Какие требования предъявляются публичной речи?

2. Каковы принципы построения эффективной презентации / публичного выступления?

3. Дайте характеристику этапам подготовки публичного выступления. Из каких основных частей состоит презентация, в чем особенности каждого из них? 4. Чем отличается письменная речь от устной? Адаптируйте предложенные отрывки для устного изложения.

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".

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

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

Задание 2. Тест

Уровень А

Выберите правильный вариант

1. Что из приведённого является барьерами общения?

- а) речь-скароговорка
- б) непонимание ряда слов, (терминов)
- в) сложная логика рассуждений
- г) чёткая речь коммуникатора
- д) недоверие к коммуникатору

2. Каких правил необходимо придерживаться для достижения эффективности в процессе аргументации?

- а) оперируйте при аргументации простыми, ясными, точными и убедительными понятиями
- б) способы аргументации стоит выбирать с учётом особенностей характера собеседника
- в) для убедительности можно применять «крепкие» выражения
- г) аргументация должна быть корректной по отношению к собеседнику
- д) следует избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих восприятие сказанного

3. Что из приведённого относится к интенсивному взаимодействию партнёров?

- а) сотрудничество
- б) противоборство
- в) уклонение от взаимодействия
- г) однонаправленное содействие
- д) разнонаправленное содействие
- е) контрастное взаимодействие
- ж) компромиссное взаимодействие

4. Что является средством передачи информации при невербальном общении?

- а) позы
- б) жесты
- в) мимика
- г) слова
- д) интонация
- е) взгляды

5. Что из приведённого относится к формам делового общения?

- а) деловая беседа
- б) деловые переговоры
- в) дискуссия
- г) доходчивая речь
- д) деловое совещание
- е) телефонные разговоры

ж) деловая переписка

6. Что входит в состав слагаемых делового общения?

а) цель общения

б) подготовка к общению

в) определение стратегии и тактики общения

г) непосредственное общение

д) использование диктофона в ходе общения

е) принятие решения

7. Какие из приведённых позиций повышают уровень доверительности в общении?

а) открытая демонстрация своих намерений

б) доброжелательность отношений

в) использование мало понятных терминов

г) проявление компетентности в обсуждаемых вопросах

д) умение убедительно излагать свои мысли

8. Какие правила важно соблюдать при завершении рабочего дня?

а) контроль за результатами и самоконтроль (т.е. сравнение намеченного в распорядке дня объёма работы с реально выполненным)

б) недовольство по поводу невыполнения плана дня вымещать на окружающих

в) составление плана на следующий день с установлением целей, приоритетов делегированием и т.п.

г) домой- с хорошим настроением (радуйтесь предстоящему заслуженному отдыху после трудового дня и настраивайтесь на вечернее время препровождение)

д) каждый день должен иметь свою кульминацию (в смысле позитивного образа жизни важно осознавать, какое качество и ценность имеет каждый день)

9. Какие задачи необходимо решать менеджеру самому?

а) коммуникативного плана (воспитание людей, их оценка, получение и передача информации, оказание влияния)

б) по стратегическому планированию и прогнозированию

в) по оперативному управлению производством

г) по выполнению каждой конкретной работы

10. Какие из перечисленных факторов мешают быстрому чтению?

а) чтение по буквам или по слогам

б) внутренне проговаривание читаемого текста

в) возвращение к прочитанным в тексте местам

г) слежение пальцем или карандашом

д) движение головой (вместо слежения глазами)

е) позы удобные для чтения

ж) внешние факторы (недостаточное освещение, отвлечение, шум и т.д.)

11. Каких советов целесообразно придерживаться при ведении телефонных разговоров?

- а) необходимо быть кратким, сводить фазу контакта до минимума; учитывать, что начало разговора определяет его ход и завершение
- б) сначала сообщить партнёру, о чём идёт речь, и только затем объяснять подробности и причины беседы
- в) избегать параллельных разговоров с сотрудниками
- г) в конце длинного разговора кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять
- д) начинать разговор с длинного предисловия
- е) во время разговора кратко записывать важную информацию, с которой, возможно, следует ознакомить подчинённых и коллег
- ж) завершить разговор, как только будет достигнута его цель
- з) вежливо завершить разговор и попрощаться

12. На какие вопросы надо дать ответы, контролируя выполнение планов?

- а) какие результаты были достигнуты
- б) что осталось не сделанным и почему
- в) что хотелось бы сделать
- г) где было потерянно время
- д) какие можно сделать выводы для планирования следующего периода

13. Что из перечисленного позволяет осуществить эффективное делегирование работы?

- а) определение ответственности и полномочий за каждый вид деятельности
- б) неприменение подробного инструктирования
- в) не делать выводов за подчинённых
- г) побуждение подчинённых к инициативе
- д) спокойное отношение к некоторым ошибкам и сбоям в работе подчинённых
- е) контролирование каждого шага подчинённых

14. Что из перечисленного относится к правилам планирования личного времени?

- а) осуществление реалистичного планирования (т.е. планирования лишь такого объёма задач, с которым реально можно справиться)
- б) фиксирование в планах результатов или целей, а не действий
- в) установление временных норм (т.е. предусмотреть в своём плане на каждое дело ровно столько времени, сколько оно требует)
- г) установление точных сроков исполнения для всех видов деятельности, что приучает к самодисциплине
- д) установление приоритетов (т.е. точное определение, какое дело имеет первоочерёдное значение)
- е) не планирование времени на рутинную работу

15. Что из перечисленного относится к правилам основной части дня?

- а) избегать незапланированных импульсивных действий
- б) делать регулярно (после часа работы) короткие паузы (не более 10 минут),

соблюдать размеренный темп

в) выполнять самому важные запланированные задачи в течение более спокойного

дообеденного периода

г) начатое дело не обязательно доводить до конца

д) небольшие однородные рутинные задачи выполнять сериями

е) забывать об установленных приоритетах

ж) выкраивать спокойный час для выполнения важных дел, носящих долговременных характер

16. Что из названного относится к правилам организованного начала дня?

а) хорошо позавтракать и без спешки – на работу

б) начинать работу по возможности, в одно и то же время

в) пересмотреть свой план текущего дня, составленный накануне вечером, оценивая степень важности и срочности задач, внести в него коррективы

г) выполнять в начале дня ключевые задачи

д) начинать рабочий день с обсуждения последних новостей или вчерашней программы

е) приступать к делам без «раскачки»

ж) согласовать план дня с секретарём (все сроки, приоритеты и цели дня); в результате этого он будет работать эффективнее и оградит вас от ненужных помех.

Уровень Б

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

- организация;
- действие;
- координация;
- мотивация.

6. Что такое «шум» в коммуникационном процессе:

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

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

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

8. Что понимается под понятием «кодирование»:

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

9. Коммуникации – это:

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

10. Критерием эффективности межличностной коммуникации является:

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

11. К внутренним коммуникациям относятся:

- вертикальные;
- коммуникации с поставщиками;
- неформальные.

12. Обмен информацией между руководителем и подчиненным – это:

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

13. Обмен информацией между различными подразделениями одного уровня – это:

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

14. 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.

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

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

16. 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.

17. По сфере возникновения и развития конфликты можно подразделить:

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

18. По своим последствиям конфликты различаются:

- горизонтальные;
- личные;
- конструктивные.

19. Дисфункциональный конфликт способствует повышению эффективности организации:

- да;
- нет.

20. Процесс переработки и передачи информации между партнерами по общению:

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

21. Понимание эмоционального состояния другого человека относится к умениям:

- межличностной коммуникации»
- восприятия и понимания друг друга»
- межличностного взаимодействия»

- группового взаимодействия.

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

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

23. Позиция, когда коммуникатор держится, подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения, не исключая ориентации на

одну из них называется:

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

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

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

25. К основным сторонам общения относят:

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

Задание 3. Ситуационная задача

Ситуация «Банковская история»

Руководителю крупного банка была рекомендована на работу служащая. Она могла выполнять свои обязанности, но не склонна была работать в согласии с коллегами, «отбывая» работу от и до положенного времени и не утруждая себя переработкой в случае «Аврала». Такой стиль поведения новой сотрудницы сказался на командном духе коллектива, ухудшил социально-психологический климат в организации: сотрудники в отделе стали оглядываться на то, кто сколько работает, перестали помогать

друг другу, начались мелкие конфликты, качество работы отдела стало ухудшаться. Начальник отдела находится в трудной ситуации: с одной стороны, новую сотрудницу он взял на работу по просьбе руководителя банка; с другой стороны, его очень беспокоит ситуация в отделе, работа которого с появлением «новенькой» просто разваливается.

Вы – специалист по разрешению конфликтов.

Вопросы:

1. Какие вопросы вам необходимо задать начальнику отдела, чтобы прояснить ситуацию и получить информацию, достаточную для принятия управленческого решения по персоне подчиненного:

2. Откуда взялась новая сотрудница? (ответ: один из соучредителей банка попросил управляющего «пристроить на работу» и сделать профессионалом свою дочь от первого брака).

Ситуация «Моя работа»

Руководитель группы одного из секторов информационного центра администрации области уволилась с прежней работы, так как многие ее инициативные предложения не поддерживались на деле, хотя принимались на словах. Ей пообещали возможность реализовать предложения в другом информационном подразделении в администрации, куда пригласили работать. После долгих колебаний она согласилась на переход. Казалось, все должно быть хорошо. Однако через полгода о своей новой работе она рассказывала следующее.

Из первого рассказа.

« Всегда знала и другим говорила, что от одних проблем уйдешь, к другим придешь. Это сразу и проявилось на новом рабочем месте. За первую неделю работы начальника управления, с которым я ранее вела переговоры о переходе, не сказал мне ни «здравствуй», ни «до свидания». Как я себя должна чувствовать здесь? Человеком, которого ждали и возлагали большие надежды, или просто прохожим? У руководства не было ни малейшего понятия, как мне помочь, скорее, адаптироваться, освоиться,

войти в трудовой коллектив. Я с первых же дней почувствовала неприязненное отношение к себе со стороны начальника отдела, в отдел которого меня приняли на должность консультанта. Меня никому даже толком не представили.

Со своей группой я должна была сама нащупывать контакты, что было очень трудно: здесь для меня было все новое. Никто не передал мне дел. А их оказалось очень много. Но самое неприятное - это демонстративно - игнорирующее поведение начальника отдела по отношению ко мне, причем почти во всем. Планы отдела составила для каждого персонально, не посоветовавшись со мною как с руководителем группы. Выбралась в театр «с коллективом» - меня будто нет. Хотя специалисты, которые работают в отделе, быстро признали мою высокую квалификацию в области информационных технологий, и у нас уже стали складываться хорошие дружеские отношения.

Из второго рассказа.

Нехватка времени на творческую работу сказывается на эффективности работы в целом. К тому же задачи проектируются устаревшие, выдаются по частям, а поэтому трудно представить всю информацию в целом. А осознать целое - нет времени в силу напряженных планов. Это - вопросы научной организации труда, как будто не относящиеся к психологии управления, но если люди работают, не зная взаимосвязи информационных задач, то это ведет к недопониманию того, ради каких целей все это делается. А это не стимулирует и не дает удовлетворенности прожитым днем. Постоянные недоделки, переделки с ходу, при неопределенности целей угнетают, люди относятся к работе скептически. Все равно это будет опять переделываться.

Из третьего рассказа.

Задумываться стала о том, что такое любимая работа? Поручили мне разработать предложения по быстрому освоению сотрудниками администрации современной информационной базы данных. Мною был

организован опрос более 100 специалистов, выявлены трудности, которые они испытывают при работе с базой данных, и составлена программа внедрения. Разработанная программа уже более месяца лежит у начальника управления.

Вопросы для группы 1.

Прочитайте ситуацию «Моя работа» и ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте характеристику поведения руководителей с точки зрения этических норм государственной службы?
2. Кто из руководителей в описываемой ситуации оказывает наибольшее влияние на формирование неблагоприятного морально- психологического климата?
3. Какие рекомендации Вы могли бы дать начальнику управления, начальнику отдела и консультанту?

Вопросы для группы 2.

Прочитайте ситуацию «Моя работа» и ответьте на следующие вопросы:

1. Кто из руководителей оказывает наибольшее влияние на формирование организационной культуры в отделе?
2. Какой тип организационной культуре характерен консультанту отдела?
3. Насколько существующая в управлении организационная культура способствует эффективной работе управления и отдела?
4. Какие рекомендации Вы могли бы дать начальнику управления, начальнику отдела и консультанту?

Ответы поясните.

Вопросы для группы 3.

Прочитайте ситуацию «Моя работа» и ответьте на следующие вопросы:

1. Какой тип управленческой культуры доминирует в отделе?
2. Кто из руководителей оказывает наибольшее влияние на формирование культуры в отделе?
3. Какой тип организационной культуре характерен консультанту отдела?

4.Насколько существующая в управлении культура способствует эффективной работе управления и отдела?

5.Какие рекомендации Вы могли бы дать начальнику управления, начальнику отдела и консультанту?

Задание 4. Кейсы

Кейс 1 «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.

Тематика презентаций

- 1.Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Принципы этики деловых отношений.
3. Требования к руководителю.
4. Психологические типы личностей.
5. Стили управления руководителей.
6. Секреты умелого руководителя.
7. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
8. Стрессы. Управление стрессом.
9. Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.
10. Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.
11. Особенности делового общения. Правила и приемы делового общения.
12. Роль невербальных средств в процессе общения.

13. Деловое общение по телефону.
14. Деловая беседа.
15. Психологические основы деловой беседы.
16. Деловые переговоры. Этапы и тактика ведения переговоров.
17. Письменное деловое общение
18. Деловой этикет. Правила делового этикета.
19. Обращения, представления и приветствия в деловом общении.
20. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере.
22. Деловой стиль. Понятия имиджа. Одежда для успеха.
23. Внешний вид делового мужчины.
24. Внешний вид деловой женщины.
25. Роль презентации в деятельности современных организаций.
26. Национальные особенности делового общения.
27. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.

Тематика эссе

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила телефонного этикета.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.
11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.

20. Особенности делового общения в Англии.

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов к зачету:

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Принципы этики деловых отношений.
3. Требования к руководителю.
4. Психологические типы личностей.
5. Стили управления руководителей.
6. Секреты умелого руководителя.
7. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
8. Стрессы. Управление стрессом.
9. Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.
10. Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.
11. Особенности делового общения. Правила и приемы делового общения.
12. Роль невербальных средств в процессе общения.
13. Деловое общение по телефону.
14. Деловая беседа.
15. Психологические основы деловой беседы.
16. Деловые переговоры. Этапы и тактика ведения переговоров.
17. Письменное деловое общение
18. Деловой этикет. Правила делового этикета.
19. Обращения, представления и приветствия в деловом общении.
20. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере.
22. Деловой стиль. Понятия имиджа. Одежда для успеха.
23. Внешний вид делового мужчины.
24. Внешний вид деловой женщины.
25. Роль презентации в деятельности современных организаций.
26. Национальные особенности делового общения.
27. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.

Итоговое тестирование по дисциплине

1 вариант

1. Что такое этика?
правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе;
то, что заложено в человеке от природы;
учение о морали, в частности, о правилах и нормах
человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к
другу;
принятые в обществе представления о хорошем и плохом.
2. Определите «лишнюю» функцию морали:
регулятивная;
воспитательная;
коммуникативная;
познавательная.
3. «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»
- золотое правило...
нравственности;
этикета;
морали;
этики.
4. Предметом этики деловых отношений является:
деятельность по эффективному достижению нравственной цели;
нравственность в деловой сфере;
механизмы функционирования общества в рамках делового общения.
регулятор деловых отношений.
5. Кто впервые использовал понятие «этика»:
Сократ;
Платон;
Аристотель;
Конфуций.
6. Что такое служебный этикет?
совокупность целесообразных правил поведения людей в трудовых
коллективах;
формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в
процессе трудовой деятельности;
общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к
работе;

применение этических принципов к деловым ситуациям.

7. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель;
женщину представляют мужчине, а не наоборот;
в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
мужчина уступает женщине дорогу.

8. Мужчина спускается по лестнице:

справа от женщины;
позади женщины;
слева от женщины;
впереди женщины.

9. Нормы этичного поведения руководителя – это:

правила, основанные на правильной организации работы подчиненных;
правила, основанные на умении подчинять наемных работников;
правила, основанные на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению;
правила, основанные на культурном поведении руководителя

10. Назовите «лишние» виды деловых бесед:

общественные и дружеские;
регламентированные и нерегламентированные;
целевые и общие;
официальные и неофициальные.

11. Что не является функцией деловой беседы:

стимулирование деловой активности;
поддержание деловых контактов;
разделение личных проблем с окружающими;
контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.

12. Что не входит в подготовку к переговорам?

выявление области взаимных интересов;
установление нерабочих отношений с партнером;
решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

13. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- за "Т" - образным столом;
- за круглым столом;
- за прямоугольным столом;
- за журнальным столиком.

14. Избегают употреблять слово «нет» в процессе делового общения:

- японцы;
- американцы;
- арабы;
- англичане.

15. Какой должна быть ширина поля с левой стороны в деловом письме?

- 3 см;
- 1 см;
- не менее 1,5 см;
- не менее 2 см.

16. Что из перечисленного является основным принципом делового общения?

- Честность
- Уважение
- Манипуляция
- Открытость

17. Какое поведение считается неэтичным в деловом общении?

- Игнорировать мнения других
- Поддерживать конструктивный диалог
- Использовать ненормативную лексику
- Слушать собеседника

18. Что такое активное слушание?

- Полное внимание к собеседнику
- Прерывание собеседника для выражения своего мнения
- Поддержка зрительного контакта
- Использование уточняющих вопросов

19. Целью диалога на различных этапах переговоров является:

- Диалог с целью понять друг друга
- Диалог с целью обсуждения способа решения проблемы, разрешения конфликта
- Диалог с целью обезопасить себя
- Диалог с целью отстаивания своей позиции.

20. Что важно учитывать при общении с коллегами из разных культур?

- Их культурные особенности и традиции
- Игнорировать различия
- Проявлять терпимость и уважение

Использовать только свой родной язык

21. Какое поведение способствует улучшению командной работы?

Открытое обсуждение идей и предложений

Конфликты между участниками

Игнорирование мнений других

Честность

22. Какое из следующих действий может помочь создать положительное впечатление во время первой встречи с клиентом?

Улыбка

Уверенное рукопожатие

Игнорирование клиента

Неприветливый тон

23. Общение как многогранный процесс включает в себя (выберите 3 правильных ответа):

обмен информацией

восприятие и понимание собеседника

формирование отношений между людьми

взаимодействие людей

конфликты между людьми

24. Современное деловое общение представлено ... общением (укажите 3 варианта ответа)

вербальным

невербальным

дистанционным

Социальным

25. К особенностям деловых переговоров относят ...

взаимозависимость участников переговоров

разнородность интересов сторон

обострение отношений с партнерами

26. Как называется способность вести себя корректно и профессионально в любых обстоятельствах?

27. Как называется стратегия поведения, при которой человек стремится достичь максимального результата с минимальными затратами ресурсов?

28. Как называется стратегия поведения, при которой человек ставит интересы других выше собственных?

29. Как называется стратегия поведения, при которой человек учитывает интересы всех сторон в деловых отношениях?

30. Как называется стратегия поведения, при которой человек активно сотрудничает с другими для достижения общих целей?

2 вариант

1. Письма, которые НЕ требуют ответа:

письмо-напоминание;

письмо-предложение;
письмо-просьба;
письмо-обращение.

2. Гарантийные письма могут адресоваться:
только физическим лицам;
только юридическим лицам;
юридическим лицам с сопроводительным письмом;
физическим и юридическим лицам.

3. Целью какого письма является убедить, доказать в необходимости исполнения просьбы, поэтому в тексте письма приводятся убедительные доказательства?

письма-предложения;
письма-просьбы;
письма-напоминания;
письма-сообщения.

4. Когда вручаются визитки?
в начале деловой встречи;
в конце деловой встречи;
в середине деловой встречи;
до деловой встречи.

5. Какую информацию не содержит корпоративная визитная карточка?
название, адрес, логотип фирмы;
ФИО конкретного сотрудника;
телефон и график работы;
личный аккаунт в социальных сетях.

6. При составлении деловых писем НЕ рекомендуется:
давать оперативный и четкий ответ;
соблюдать этические нормы деловой переписки;
начинать послание с отказа;
сохранять нейтральность тона письма.

7. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль приспособления:
у вас мало власти для решение проблемы;
для вас важны и цель, и отношения с оппонентом;
вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы;
у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

8. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль компромисс:
обе стороны обладают одинаковой властью и имеют
взаимоисключающие интересы;
решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет
полностью от него устраниваться;
вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему;
вы должны принять нестандартное решение, но сейчас вам
необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для этого шага.

9. Конфликт в организации должен рассматриваться:
как свидетельство неблагополучия организации;
как явление, которое может как разрушить организацию, так и
способствовать ее развитию;
как доказательство слабости менеджмента;
как нежелательное явление.

10. Имидж – это:
мнение, которое создается о каждом человеке;
сложившийся образ;
сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа
эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо;
представление.

11. Главным требованием к деловой одежде является:
обтягивающая одежда;
соответствие месту, времени и ситуации;
опрятность и аккуратность;
соответствие моде.

12. Особенности устройства кабинета для деловых переговоров и полуофициальных разговоров рассматривает:
визуальный имидж;
кинетический имидж;
средовой имидж;
вербальный имидж.

13. Основаниями для формирования позитивного имиджа организации являются:
качество деятельности, цена услуг, внешняя атрибутика;
личность руководителя и его команды;
уровень комфортности деятельности, цена услуг;
качество деятельности, цена услуг, внешняя атрибутика, личность
руководителя и его команды, уровень комфортности деятельности,
характеристика персонала.

14. Процесс создания имиджа компании начинается с:
разработки маркетинговой политики;
формулирования целей и задач;
выявления целевых аудиторий;
исследования покупательских потребностей.

15. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких лиц, это:
конфликт;
разногласия;
спор;
полемика.

16. Наиболее распространенные типы конфликтов — ...
конфликты по горизонтали;
конфликты по вертикали;
конфликты смешанного типа.

17. Конструктивное разрешение конфликта зависит от...
адекватности восприятия конфликта;
открытости и эффективности общения;
количества отрицательных эмоций.

18. Какое поведение может вызвать недовольство среди коллег?
Постоянное прерывание их выступлений
Игнорирование мнений других
Предложение помощи
Слушание их идей

19. К формам делового общения относятся:
деловые беседы, совещания, переговоры
судебные разбирательства
публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия)
участие в спортивных мероприятиях

20. К формам делового общения НЕ относятся:
деловые беседы, совещания, переговоры
судебные разбирательства
публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия)
участие в спортивных мероприятиях

21. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих имеет своей целью, в частности, ...

установление единых этических норм и правил служебного поведения государственных и муниципальных служащих, способствующих достойному выполнению ими своей профессиональной деятельности+

поддержку авторитета и доверия граждан к органам государственного и местного самоуправления+

описание должностных обязанностей государственных служащих РФ и Муниципальных служащих

22. Какие из следующих аспектов наиболее важны для успешного делового общения?

Эмоциональный интеллект

Высокий уровень образования

Опыт работы в компании

Знание иностранных языков

23. К внутриличностным методам управления конфликтами относят:

Умение правильно организовывать свое собственное поведение

Умение высказывать свою точку зрения, не вызывая защитной реакции со стороны другого человека

Разъяснение требований к работе

24. Какие из следующих утверждений о деловых отношениях являются верными?

Они могут быть формальными,

Они могут быть неформальными

Они не имеют значения для бизнеса

25. Что важно учитывать при написании электронных писем?

Четкость сообщения

Краткость сообщения+

Отсутствие приветствий

Использование сложного языка

26. Как называется умение слушать и понимать точку зрения другого человека?

27. Как называется способность понимать и учитывать культурные различия в деловом общении?

28. Как называется способность контролировать свои эмоции и поведение в сложных ситуациях?

29. Как называется способность решать проблемы и конфликты путем поиска взаимовыгодных решений?

30. Как называется процесс принятия решений, основанный на моральных принципах и ценностях?

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ 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 (рубежной) аттестации знаний студентов и учащихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной междисциплинарного курса), ведущим лекционные занятия по данной междисциплинарному курсу, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора 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.

- 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 междисциплинарного курса, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче зачета 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 зачету экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании зачета) сдается преподавателю.

- Преподавателю предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы междисциплинарного курса текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать ситуационные 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.

Итоговой формой контроля по междисциплинарному курсу является зачет. Зачет проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 2 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок