Частное образовательное учреждение высшего образования

Приамурский институт агроэкономики и бизнеса

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

«УТВЕРЖДЕН»
на заседании кафедры
«24» августа 2015 г.
протокол № 14
Заведующий кафедрой
_____

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

направление подготовки:

38.03.02 Менеджмент

Квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения: заочная

Хабаровск
2015 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Предмет и задачи психологии и этики профессиональной деятельности	ОК-19	Тестирование Психологическое эссе
2	Методы психологических исследований	ОК-11, ОК-19	Тестирование
3	Проблемы этики и психологии делового общения в истории философии и науке	ОК- 5, ОК-19	М. презентация Пс. эссе. Решение ситуационных задач Научное сообщение Реферат
4	Психические познавательные процессы и состояния в структуределового общения	ОК-11	круглый стол
5	Мотивация поведения в профессиональной деятельности	ОК-11	Решение ситуационных задач Мини-сочинение
6	Психические свойства личности как субъекта делового общения	ОК-11	Мультимедийная презентация Решение ситуационных задач Мини-сочинение
7	Психологические основы делового общения	ОК-19	Решение ситуационных задач М. презентация
8	Социальная группа	ОК-11	Тестирование Решение ситуационных задач
9	Статусно-ролевые отношения в профессиональной деятельности	ОК-11	Семинар-исследование
10	Социометрический статус в группе.	ОК-11,	Псих. эссе Решение ситуационных задач
11	Коллектив, его признаки и модели.	ОК-7	Семинар-исследование
12	Функции и методы деятельности менеджера, типы менеджеров	ОК-7, ОК-19	Псих. эссе Решение ситуационных задач
13	Власть в организации	ОК-7	Псих. эссе Решение ситуационных задач
14	Стили управления	ОК-7, ОК-19	Семинар-дискуссия
15	Лидерство и руководство	ОК-7, ОК-11	Семинар-дискуссия
16	Конфликт и его типология.	ПК-6	Психологичес кое эссе М.

			презентация
17	Стадии и структура конфликта	ПК-6	Решение ситуационных задач
18	Стратегия поведения в конфликтной ситуации.	ПК-6	Коммуникативно-профессиональный тренинг
19	Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении	ПК-6	Решение ситуационных задач М. презентация Сочинение – размышление
20	Этика и этикет	ОК- 6	Псих. эссе Тестирование Решение ситуационных задач
21	Этика делового общения «сверху-вниз» и «снизу-вверх»	ОК-7, ОК-19, ПК- 6	Решение ситуационных задач
22	Вербальный и невербальный этикет	ОК- 6, ПК- 6	Научные доклады Решение ситуационных задач
23	Деловой этикет общения менеджера с клиентами	ОК- 6, ОК-19, ПК-6	Мозговой штурм

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	*Коммуникативно-профессиональная игра Коммуникативно-профессиональный тренинг*	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	*Кейс-задача*	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
3	*Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты*	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
4	*Проект*	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов

5	*Разноуровневые задачи и задания*	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
6	*Реферат*	Продукт самостоятельной работы студента, 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
7	*Доклад, сообщение*	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
8	*Тест*	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений	Фонд тестовых заданий

		обучающегося.	
9	*Эссе*	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе

КОММУНИКАТИВНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТРЕНИНГ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

ТЕМА: СТРАТЕГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ.

Цель: адекватное поведение в конфликтной ситуации, выбор эффективной стратегии поведения в конфликте. **Задачи:**

1. Систематизация теоретических знаний о конфликте;
2. Научиться искать пути сотрудничества, видеть «плюсы» среди «минусов»;
3. Развитие способности успешно действовать в конфликтных ситуациях и регулировать их.
4. Повышение креативности мышления участников при решении конфликтной ситуации;
5. Способствовать осознанию мотивов своей деятельности
6. Развитие коммуникативной культуры **Продолжительность:** 40-50 мин.

Подготовительная работа:

Провести диагностику стилей поведения в конфликтной ситуации; **Ход работы**

1.Организационный момент 2.1 мин

3.Разминка «Ассоциация» 4.3 мин

5.Упражнение с бумагой 6.3 мин

7.Информационное сообщение «Что такое конфликт» 8.2 мин

9.Упражнение «Увольнение» 10.10 мин

11.Информационное сообщение «Стили стратегий поведения в конфликте» 12.6 мин

13.Проигрывание ситуации 14.10 мин

15.Информационное сообщение «Методы урегулирования конфликтов» 16.10 мин

17.Заключение. Рефлексия «Мне сегодня…» 18.3 мин

Материалы: бумага, ручки, мультимедиа система

Содержание работы:

Ведущий (вступительное слово):

Здравствуйте! Наша с вами сегодняшняя встреча посвящена конфликтным ситуациям, с которыми сталкивался каждый из вас. И именно сегодня мы должны научиться выбрать эффективную стратегию поведения в конфликтной ситуации.

А в качестве **задач** мы определили:

- Знакомство с теорией конфликта
- Помочь осознать выгоду от сотрудничества при выполнении групповой работы
- Помочь научиться искать пути сотрудничества, видеть «плюсы» среди «минусов»
- Развитие способности успешно действовать в конфликтных ситуациях и регулировать их.
- Повышение креативности мышления участников

Способствовать осознанию мотивов своей деятельности

- Формирование и развитие коммуникативной культуры.

Разминка «Ассоциация».

Давайте вместе с вами сейчас попробуем определить, что такое конфликт? Как вы его понимаете, буквально по одному слову от каждого участника.

Ответы участников: Конфликт – разногласия, спор, столкновение, ссора.

Ведущий:

Конечно, каждый ответ правильный. Но ведь эти разногласия откуда-то появляются.

Давайте с вами возьмем листок бумаги, который лежит перед вами, сверните его, пожалуйста, пополам, еще раз пополам. Оторвите левый угол, теперь правый. Разверните. Похожи ли наши произведения?

Ответы участников: нет.

Мораль данного эксперимента такова: в процессе коммуникации, казалось бы, однозначная информация воспринимается по разному, что ведет к непониманию друг друга, появлению в связи с этим напряжения, а значит, возникает опасность конфликта.

Информационное сообщение «Что такое конфликт» *Ведущий:*

Вот вам и конфликт с основной его причиной. Как причина разных результатов на бумаге, так и причина конфликтов – разница в точках зрения и выполнении инструкций.

Вот и у нас получились разные точки зрения и пути достижения цели.

Таким образом, конфликт – это **нормальное** проявление социальных связей и отношений между людьми, а также способ взаимодействия при столкновении несовместимых взглядов, точек зрения и интересов. Необходимо подчеркнуть, что это **нормальное** проявление связей и отношений. **Упражнение «Увольнение».**

Цель: умение отстаивать себя и свое мнение, не в ущерб собеседнику.

Ведущий:

Я попрошу вас объединиться в микрогруппы по 4-5 человек.

Сейчас мы с вами попробуем отстоять свою точку зрения, но так чтобы не обидеть и не задеть взглядов и мнений другого человека.

Внимательно послушайте инструкцию: вы являетесь сотрудником малого предприятия. В связи с тяжелой экономической и социальной ситуацией, сложившейся на предприятии необходимо уволить трех человек. Другие варианты неоднократно рассматривались, они не подходят. Выход один – увольнение трех сотрудников. Это может спасти ситуацию. Кто будет этими людьми? Какими критериями вы будете руководствоваться? Решить надо самостоятельно. Какой процедурой воспользоваться это ваше право. Категорически запрещается бросать жребий. При этом учтите, что законы, принятые в современном обществе не действуют в этой игре. Все работники профессионально равны и находятся на идентичных должностях:

1. Беременная одинокая девушка, 25 лет, 2 года на предприятии, 5 крупных контрактов за последние полгода.
2. Мужчина, 57 лет, крепкий профессионал, стаж работы на предприятии – 35 лет.
3. Женщина, 33 лет, стаж- 10 лет, преданна делу, содержит престарелых родителей.
4. Молодой человек, 23 года, блестящее образование, предприятие заплатило за него хэдхантерам 20 000 долларов.
5. Мужчина, 40 лет, хороший надежный работник, семья, больной сын, половина заработной платы уходит на медикаменты.
6. Мужчина, 30 лет, отличный работник, ингуш, был заложником в Беслане.
7. Женщина, 37 лет, родственница мэра, лоббирует интересы предприятия Время работы – 6 минут.

А теперь давайте обсудим ваши решения «об увольнении» (примерные вопросы):

1. Какая процедура определения кандидата на увольнение?

2. Какими критериями Вы руководствуетесь?
3. Как чувствовали себя те, кто увольнял?
4. Одинаково ли было поведение всех участников группы?

Как я сам не похож на других, так и мое поведение не похоже на поведение других людей.

Информационное сообщение «Стили стратегий поведения в конфликте»

Цель: умение осознавать ситуацию как конфликтную, выбор эффективной стратегий поведения в конфликте.

Каждый из вас использовал определенную стратегию поведения при увольнении сотрудника.

Давайте рассмотрим эти стратегии. В конфликте их существует 5.

Доминирование – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому.

Компромисс – умение уступить в интересах улучшения взаимоотношений.

Приспособление – принесение в жертву собственных интересов ради другого. Избегание – отсутствие стремления к кооперации, отсутствие тенденций к достижению собственных целей.

Сотрудничество – альтернативный способ принятия решения, учтены интересы обоих сторон.

Давайте теперь посмотрим, какую оптимальную стратегию поведения в конфликте вы выбрали для себя?

Нет однозначно плохих или хороших стратегий, каждая из них может быть хороша для конкретной ситуации. А реальной жизни, какой стратегии поведения придерживаетесь вы? Вот сейчас мы это и попробуем.

Ответы участников.

Проигрывание стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Цель: развитие креативности поведения в конфликтных ситуациях.

Ведущий:

Вам будет предложена конфликтная ситуация, а вы должны постараться ее решить.

Ситуация: вы – классный руководитель 7 класса. Учитель истории вызывает вас в класс, так как внешний вид учащихся вашего класса не соответствует деловому стилю в одежде. Ваши действия….

На обдумывание вам дается – 2 мин.

Вопросы:

Комфортно ли вы себя чувствовали, используя данную стратегию поведения? Почему?

Ведущий:

И на последок давайте с вами обсудим, что мы получили в результате данного семинара?

Рефлексия «Мне сейчас….»

Цель: установление обратной связи, анализ информации, опыта, полученных в группе.

Ведущий:

Каждый из вас должен завершить фразу: «Мне сейчас…».
Подведение итогов занятия.

Критерии оценки:

– **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других.

Студент активно анализирует свое участие в данном тренинге.

– **оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент активно анализирует свое участие в данном тренинге.

– **оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется студенту, если студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки Студент пассивен в данном тренинге.

– **оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** выставляется студенту, если студент выполнял

роль наблюдателя. Студент пассивен в данном тренинге.

МОЗГОВОЙ ШТУРМ

Тема: Деловой этикет общения менеджера с клиентами

Регламент мозгового штурма:

1. Представление участников и ознакомление их с правилами. Распределение на группы «генераторов» и «аналитиков» (5-10 минут)
2. Постановка задачи (10-15 минут)
3. Ответы на вопросы (5-15 минут)
4. Генерирование идей (15-20 минут)
5. Анализ идей (30 минут)
6. Составление отредактированного списка идей (30-40 минут)

Правила:

- Отсутствие всяко критики.
- Поощрение предлагаемых идей.
- Равноправие участников мозгового штурма.
- Свобода ассоциаций и творческого воображения.
- Творческая атмосфера на «игровой поляне».
- Обязательная фиксация всех высказанных идей.
- Время для инкубации. Подведение итогов. Для проведения мозгового штурма предлагается 4-5 ситуаций.

Критерии оценки:

– **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других.

Студент активно анализирует свое участие в данном тренинге.

– **оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент активно анализирует свое участие в данном тренинге.

– **оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется студенту, если студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки Студент пассивен в данном тренинге.

– **оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** выставляется студенту, если студент выполнял

роль наблюдателя. Студент пассивен в данном тренинге.

КЕЙС-ЗАДАЧИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

Проблемные вопросы и ситуации по психологии преподаватель может избирательно использовать по-своему (в лекциях, на семинарах, практических занятиях, в заданиях на самостоятельную работу и т. д.).

Примерные ситуационные задачи для анализа.

Задача № 1: Классифицируйте приведённые неязыковые сигналы по следующим категориям – поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование и интонация.

Например: «Вы мечтательно рассмеялись» (мимика).

1)Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!» 2)Она отступила на шаг назад: «Что это ты о себе вообразил?» 3)Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.

4) Четырёхлетняя Валя уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
5) В то время как Дима уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
6) Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока помощница заполняет формуляр.
7) Он идёт к окну и закрывает его.
8) Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
9) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.
10) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль». *Задача № 2: классифицируйте по 5 типам следующие сигналы:*

1) Ухмылка
2) Топтание на месте
3) Робкий разговор
4) Лёгкое приседание
5) Приподнимание бровей
6) Сближение с кем-нибудь
7) Прерывание разговора
8) Наклон (чтобы поднять что-либо)
9) Сжимание кулаков
10) Перенесение веса с одной ноги на другую
11) Отведение взгляда
12) Произнесение слов громко и с нажимом
13) Молчание
14) Подъём со стула
15) Сердитое выражение лица 16)Почёсывание головы

Задача № 3: замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами:

- лояльность, инвестиции, реклама, рейтинг, имидж, креативность.
- санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис;

- девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор;
- инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнёр;
- экспертиза, эксклюзивный, номинация, сертификат, супермаркет;
- адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза;
- корпорация, коррупция, мафия, гамбургер, вексель, кворум;

Задача № 4: оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:

- *способствующие пониманию партнера, -не способствующие пониманию партнера, -нейтральные.*

1) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.
2) 2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»
3) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.
4) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
5) Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.
6) Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»
7) Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
8) Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что- то, но не объясняем своих целей.
9) Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Задача № 5: сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики:

1) Подбадривающая
2) Упрёк
3) Аналогия
4) Похвала
5) Безличная
6) Сопереживание
7) Сожаление
8) Удивление
9) Ирония
10) Намёк

11) Смягчение
12) Укоризна
13) Замечание
14) Предупреждение
15) Требование
16) Совет
17) Конструктивная критика
18) Опасение
19) Окрик
20) Обида
21) Покровительство
22) Угроза
23) Хвалебная

Критерии оценки:

– **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, не допустил ошибки,.предложил обоснованные рекомендации решения задачи. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– **оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **допустил не более 1 ошибки,** предложил обоснованные рекомендации решения задачи. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– **оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется студенту, если студент поверхностно проанализировал ситуацию. Студент ответил на вопросы, **но допустил более 2 ошибок,** не предложил обоснованные рекомендации решения задачи.

– **оценка «неудовлетворительно» (0 баллов))** выставляется студенту, если студент не смог

правильно решить ситуацию. Допустил ошибку при ее решении. Не ответил на вопросы.

ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА (ДИСКУССИИ, ДИСПУТА, ДЕБАТОВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

Занятие № 2

ТемаПсихические познавательные процессы и состояния в структуределового общения форма проведения: круглый стол*Вопросы:*

1) Использование знаний о свойствах внимания в деятельности менеджера.
2) Использование в профессиональной деятельности знаний о закономерностях формирования волевого поведения.
3) Профессиональная интуиция.
4) Эмоции и чувства в профессиональной деятельности менеджера.
5) Приемы мнемотехники.
6) Понятие «аффективных комплексов». Причины аффективного поведения.
7) Воля и ее воспитание.

Занятие № 5

Тема: Статусно-ролевые отношения в профессиональной деятельности. Форма проведения: семинар-исследование*Вопросы:*

1) Особенности статусно-ролевых отношений в профессиональной деятельности менеджера.
2) Как происходит выработка стиля поведения в общении менеджера.
3) Назовите основные типы установки на восприятие другого человека. Какую роль они играют в профессиональной деятельности менеджера?
4) В чем заключаются типичные искажения представления о другом человеке? Как их избежать? Свойство заражения: его проявление и использования в профессиональной деятельности менеджера

Занятие № 6

Тема Коллектив, его признаки и модели.
Форма проведения: семинар-исследование
Вопросы:

1) Классификация видов коллектива.
2) Основные ступени формирования неформального коллектива.
3) Основные стадии зрелости коллектива.
4) «Шкала престижа».

Занятие № 9

Тема: Стили управления

Форма проведения: семинар-дискуссия

Вопросы:

1) Стиль управления. Основная характеристика.
2) Каковы основные виды отношений в системе «руководитель — подчиненный».
3) Раскройте типы взаимоотношений внутри коллективов (морально-психологический климат).

4) Как «технология личного обаяния» может быть использования в деятельности менеджера?
5) Каковы основные этапы внедрения ТЛО?

Занятие № 10

Тема: Лидерство и руководство

Форма проведения: семинар-дискуссия **Вопросы:**

1) Понятие лидерства. Бытовой тип лидерства, социальный тип лидерства, политический тип лидерства.
2) Объективные и субъективные предпосылки деятельности руководителя.
3) Власть, авторитет менеджера и стили управления.
4) Критерии и условия лидерства.
5) Классификация лидеров в зависимости от того, как их воспринимает группа.
6) Типы руководителей и стили руководства.

Критерии оценки:

– **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент активно участвует в дискуссии, задает вопросы, предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, не допускает принципиальных ошибок в их обсуждении.

– оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если студент активно участвует в дискуссии, задает вопросы, не предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, допускает незначительные ошибки в обсуждении. – оценка «удовлетворительно» (3 балл) выставляется студенту, если студент не проявляет активности в дискуссии, не задает вопросы, не предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, допускает ошибки в обсуждении.

– оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если студент осуществляет роль стороннего наблюдателя. Не имеет подготовленного плана-проспекта дискуссии. Студент не владеет теорией вопроса

ТЕМЫ ГРУППОВЫХ И / ИЛИ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

Практические задания

Задание1.

Перечислите формы деловой коммуникации (*деловые переговоры, беседа по телефону и т.д.)* – не менее восьми форм. Охарактеризуйте каждую форму. Подберите в художественной литературе по одному примеру перечисленных форм деловой коммуникации.

Задание 2.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

Задание 3.

Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по плану:

- Эпоха как фон создания образа.
- Первое представление героя.
- Имидж персонажа (внешний вид, невербальные средства общения) Речь персонажа.
- Личностные качества.
- Деловые качества.
- Способы построения взаимоотношений с партнерами.
- Общение с оппонентами.
- Действия персонажа в сложных, критических ситуациях.

Авторская позиция в оценке деловых качеств современников, переданная посредством создания литературного образа.

Задание 4.

Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

Задание 5.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 6.

Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

Задание 7.

Напишите тезисный ответ по теме «Управление деловыми конфликтами»Задание 8.

Напишите тезисный ответ по теме «Факторы успеха в проведении делового совещания»

Задание 9.

Подберите в художественной литературе пример торгов. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 10.

Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирмпартнеров.

Задание 11

Напишите тезисный ответ по теме «Критика в деловой коммуникации»

Задание 12.

Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 13.

Напишите тезисный ответ по теме «Социально-психологические проблемы деловых отношений»

Задание 14.

Напишите тезисный ответ по теме «Психологические аспекты делового взаимодействия»

Задание 15.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример выстраивания делового взаимодействия. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма коммуникативного планирования и достижения цели.

Задание 16.

Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типажи.

Задание 17.

Напишите тезисный ответ по теме «Глоссарий по теме «Деловое общение»

Задание 18.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации.

Задание 19.

Придумайте и опишите игровую модель анализа и решения социально-психологических проблем деловых отношений в рамках одной фирмы.

Задание 20.

Напишите тезисный ответ по теме «Вопросы в деловой коммуникации»

Задание 21.

Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 22.

Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 23.

Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со

всей очевидностью установлена связь между курением и раком. *Как вы поступите?*Задание 24.

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

Задание 25.

Вы – управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно коммивояжер проникает в дом под предлогом проведения опроса. Окончив опрос он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов. Как Вы поступите?

Задание 26.

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

Задание 27.

Ваша задача – публично представить организацию, в которой вы работаете. Это может быть салон красоты, книжный магазин, рекламное агентство или любое общественное движение:

- Определите цель предприятия.
- Составьте список и сделайте анализ состава
- приглашенных на презентацию. Выберите метод
- представления продукта (услуги) Подберите
- демонстрационные материалы.
- Подготовьте выступление.

Подготовьтесь к ответам на возможные вопросы аудитории, приглашенной на презентацию.

Задание 28.

Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия? Почему менеджеры должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

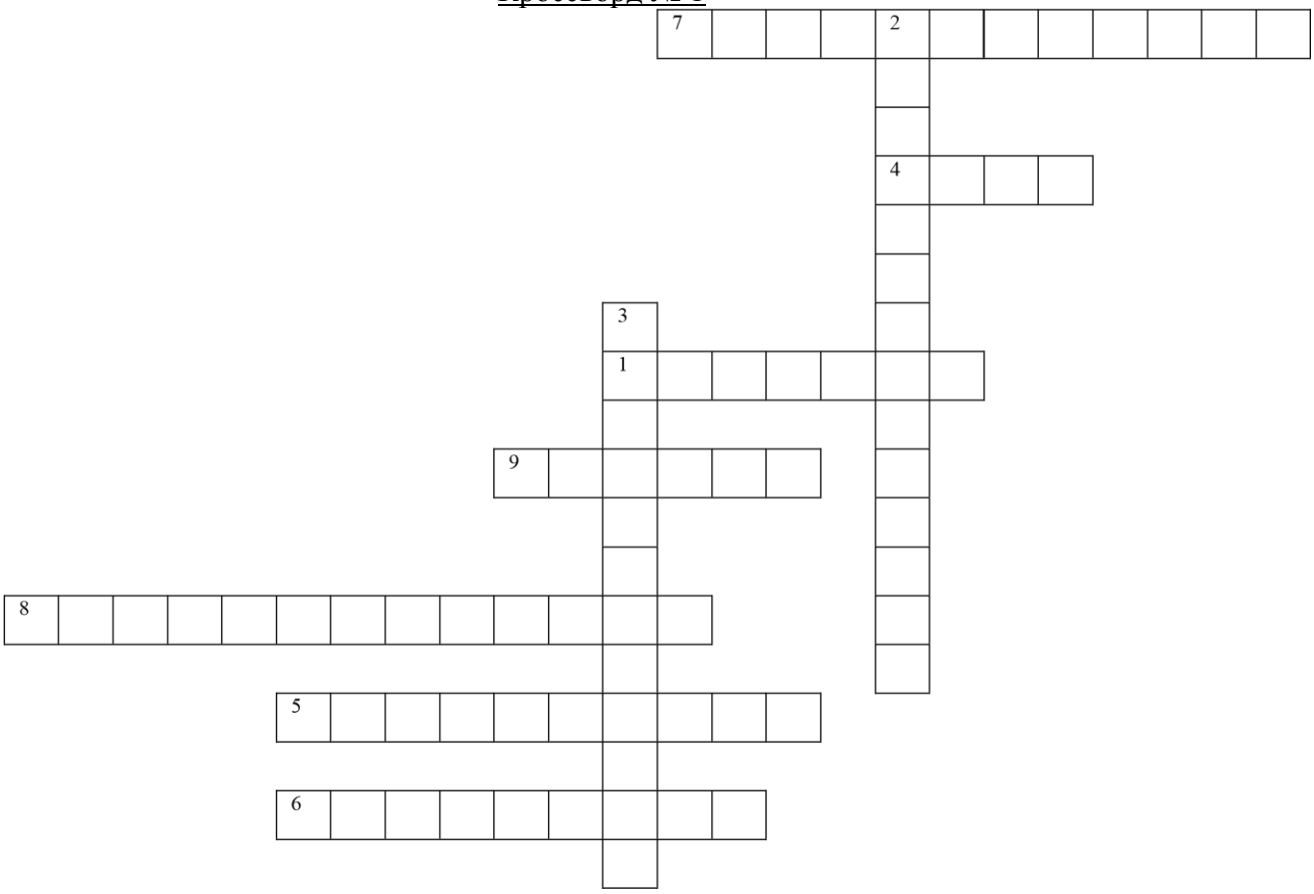
Задание 29.

Этика общения как инструмент деловых отношений. Ключевые термины и понятия. Составьте логические схемы, характеризующие сущность данного вопроса.

Задание30.

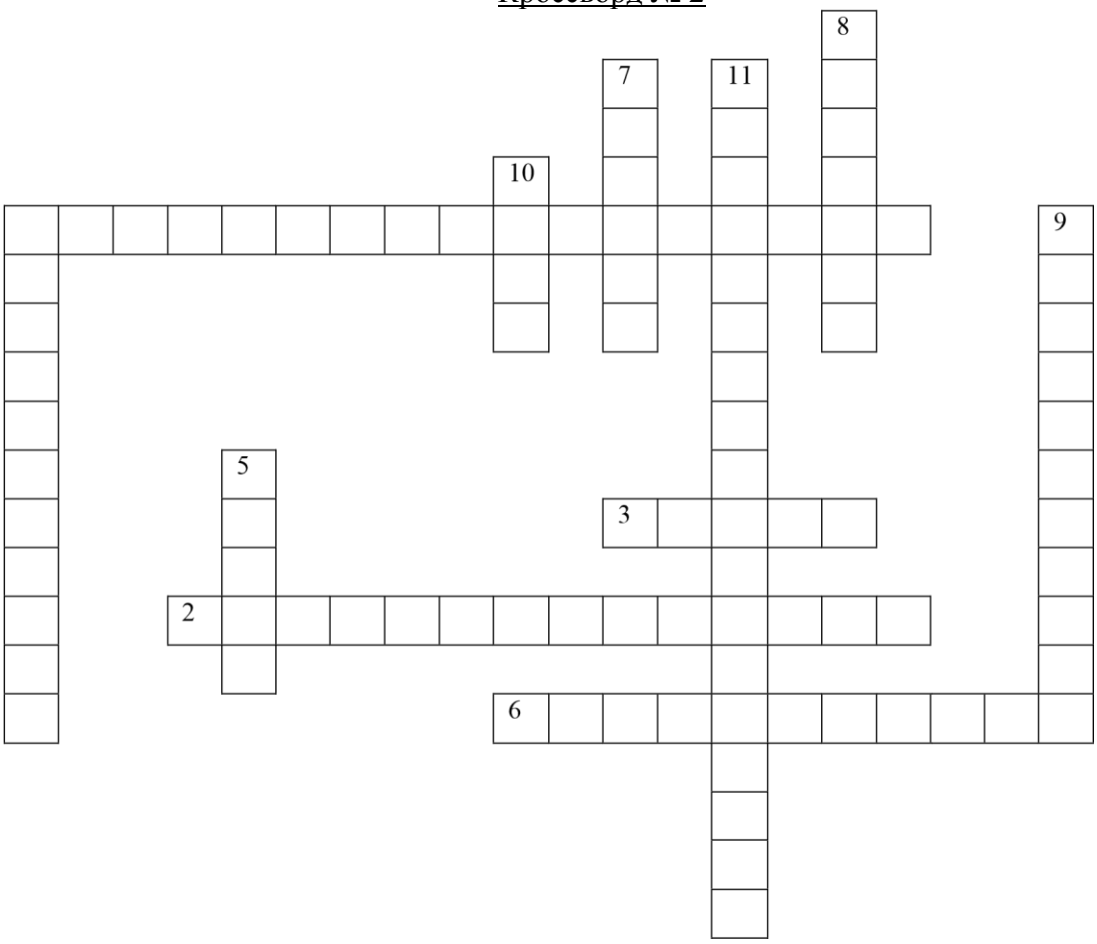
Решите предложенные кроссворды:

Кроссворд № 1



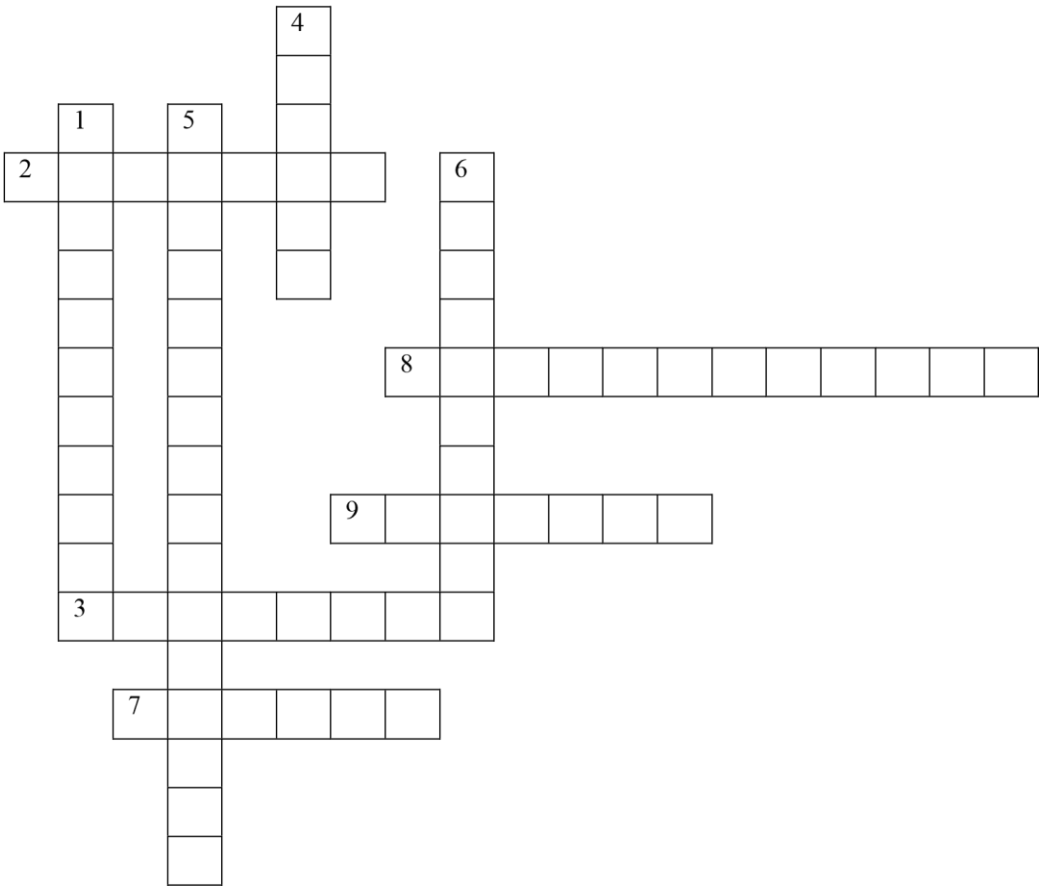
1. Процесс, порождаемый совместной деятельностью людей.
2. Тактика поведения направленная на удовлетворение участниками своих потребностей.
3. Обмен представлениями, идеями, интересами, настроениями.
4. Естественный звуковой язык.
5. Один из видов мотивов ступеней человека во взаимодействии с другим человеком, обеспечивающий максимизацию общего выигрыша.
6. Уступчивость принесение в жертву собственных целей для достижения целей партнёра.
7. Жест используемый для пояснения сказанного.
8. Способ познания другого человека, при котором предложение об его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнёра по общению.
9. Понятие, действие, выражающее смысл другого понятия, действия.

Кроссворд № 2



1. Осознаваемые и переживаемые человеком состояния нужды в чём либо.
2. Один из факторов, влияющих на мотивацию трудового поведения
3. Внутренний побудитель деятельности, придающий ей личностный смысл
4. Фактор формирования первого впечатления в человеке
5. Один из эффектов, возникающий при восприятии людьми друг друга
6. Природное качество, заключающееся в способности воздействовать словом
7. Препятствие, возникающее в процессе общения людей между собой
8. Умение видеть мир глазами других
9. Бессознательный психический образ, возникающий в момент визуального, слухового или чувственного контакта с человеком
10. Осознаваемый результат, на который в данный момент направлено поведение человека
11. Умение говорить или действовать напрямую

Кроссворд № 3



1.Прием, заключающийся в высказывании повышенного интереса к подробностям в изложении собеседника.

2.Психологический прием воздействия на оппонента, с целью склонить его принять вашу сторону без какой-либо критики или сопротивления.

3.Прием, способствующий вызвать вновь определенные переживания.

4.Общее утверждение, банальность.

5.Изменение оценки ситуации в считанные секунды на прямо противоположное.

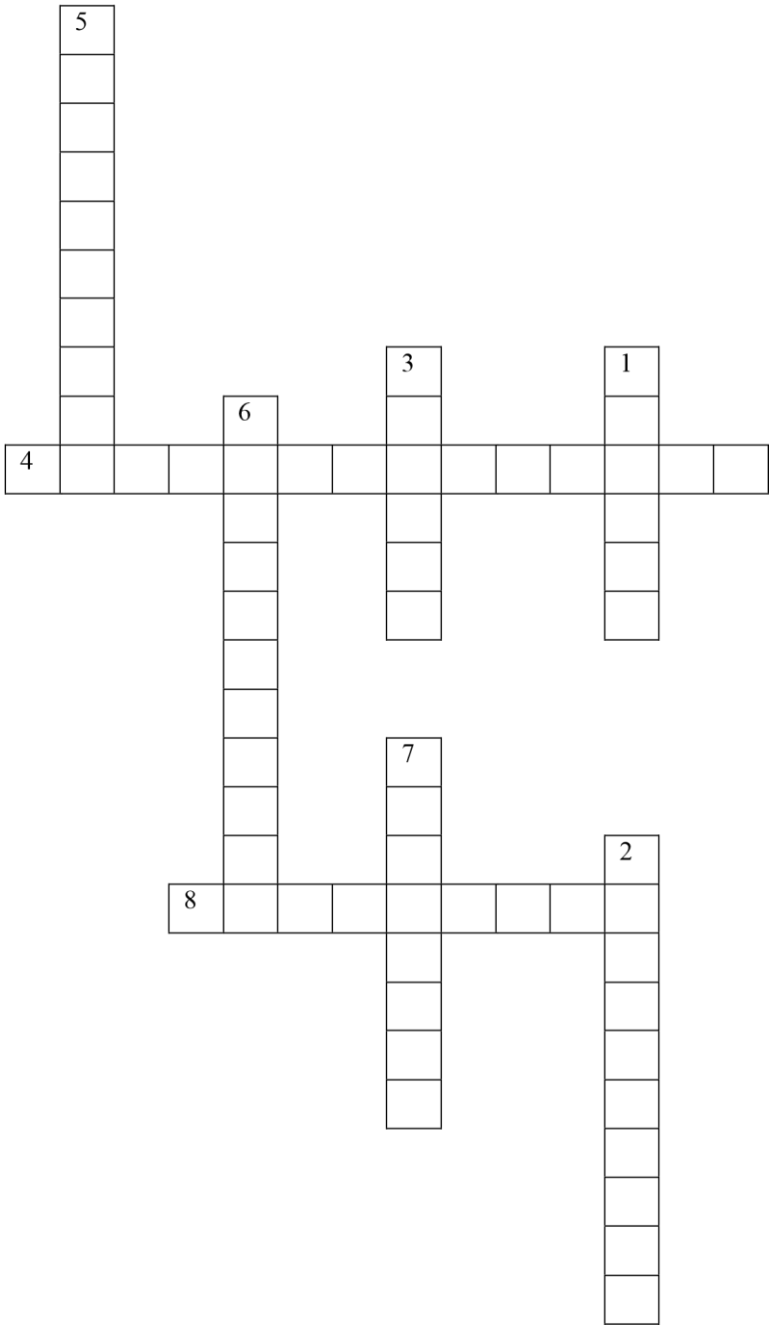
6.Прием, показывающий проявление интереса в процессе общения.

7.Психологическое препятствие, возникающее при встрече двух людей.

8.Чувство, которое характеризует психологический барьер.

9. Взаимоотношения, общение, разговор.

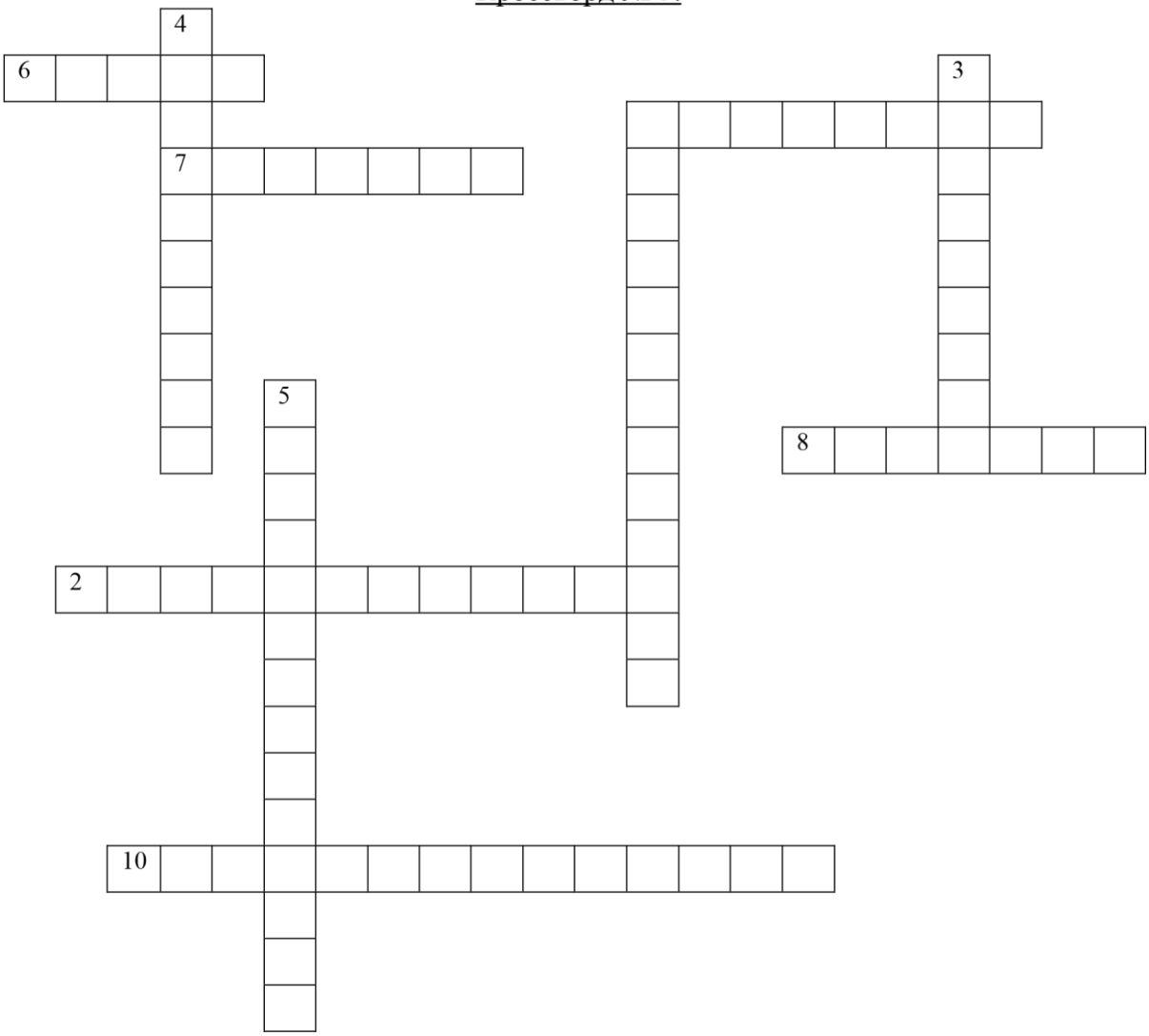
Кроссворд № 4



1. Общение между людьми.
2. Средство общения между людьми на деловом уровне.
3. Тактический прием, применяемый на переговорах, и вид колбасы.
4. Одно из правил установления отношений с партнером.
5. Один из важнейших этапов переговоров.
6. На что нужно обращать внимание в человеке, для того чтобы уменьшить недостатки?

7. Важное качество в переговорном процессе. 8.Важное условие делового сотрудничества.

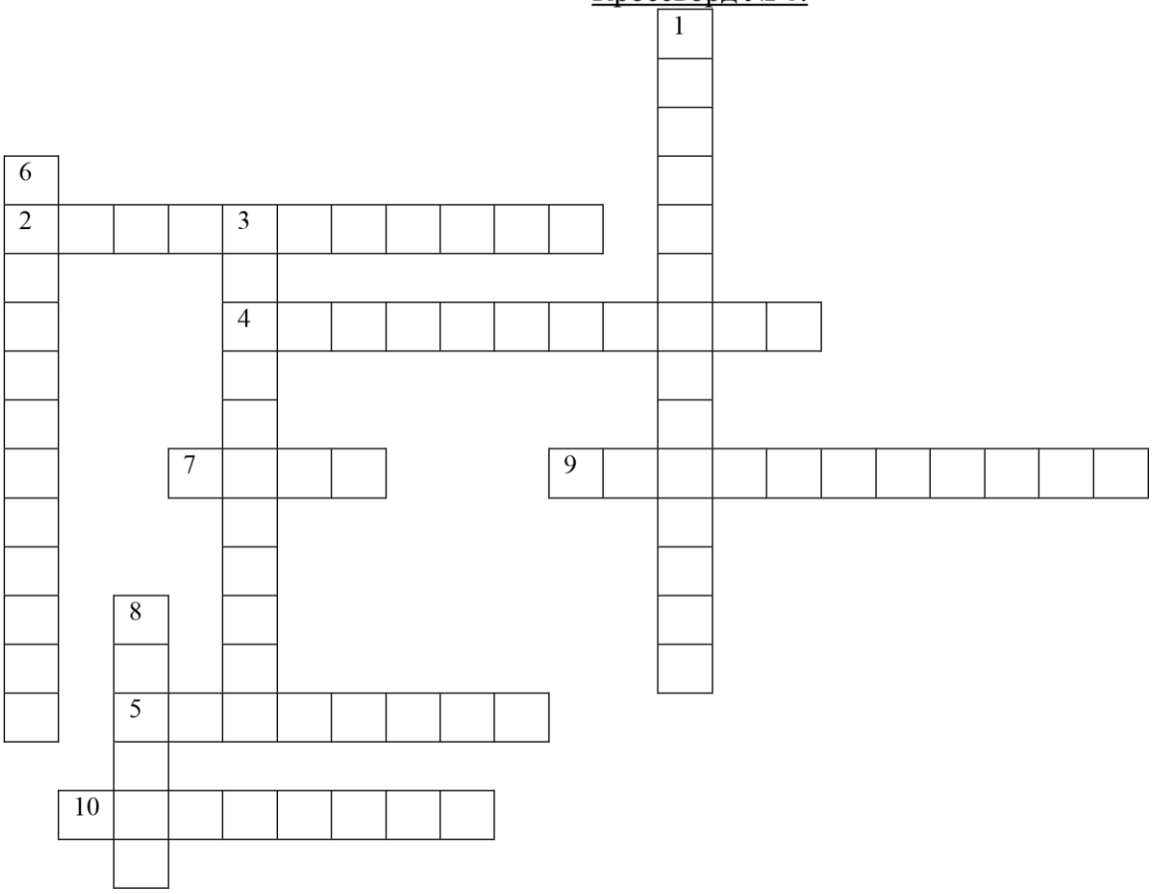
Кроссворд № 5.



1. Столкновение расходящихся интересов. Стратегия наведения в конфликтной ситуации.
2. Стратегия поведения, в конфликтной ситуации если предмет разногласия не представляет для человека большой ценности» и если ситуация может разрешиться сама собой.
3. Принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени.
4. Сратегия поведения, когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять
5. Разрешение конфликта
6. То на чем мы настаиваем и о чем заявляем.
7. Побуждение человека принять данное решение, желание заботу

8. Не вина, а беда конфликтной личности бесконфликтного тепа
9. Синоним уступчивости

Кроссворд № 6.



1. Позиция за столом, которая отражает стремление к взаимопониманию и эффективному взаимодействию
2. Современная форма древнего ритуала приветствия
3. Позы, осанка, посадка головы
4. Эмоциональное состояние, возникающее при смаковании вкусовых впечатлений
5. Жесты, отражающие специфические привычки человека, связанные с движением рук
6. Одно из важнейших качеств для делового общения
7. Средство общения, «самая предательская вещь»
8. Часть глаза, по которой можно определить отношение человека к собеседнику 9.Оптимальное положение 3 собеседников для беседы

10. Что обусловливает сильное изменение голоса?

Задание 31.

Доказать тезис об обязательности соблюдения этических норм в процессе деловой коммуникации.

Задание 32.

Описать 5 ситуаций, способных привести к открытой конфронтации между оппонентами во время переговоров.

Задание 33.

Смоделировать диалог между руководителем и подчиненным во вопросу повышения заработной платы.

Задание 34

Разработать концепцию самопрезентации.

Задание 35.

Разработать наиболее эффективный шаблон визитной карточки.

Критерии оценки выполнения группового задания:

– оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если его вклад в достижение поставленной цели значителен, активно участвовал в работе, содействовал благоприятному климату в группе, постоянно поддерживал связь с другими участниками группы.

– оценка «хорошо» (4 балла) Вклад в достижение поставленной цели важен, участвовал в работе по мере обращения, содействовал благоприятному климату в группе, частично поддерживал связь с другими участниками группы.

– оценка «удовлетворительно» (3 балла) Вклад в достижение поставленной цели не важен, участвовал в работе по мере обращения, не содействовал благоприятному климату в группе, частично поддерживал связь с другими участниками группы

– оценка «неудовлетворительно» (2 балла) В работе группы практически не участвовал,

создавал видимость работы, вклад в достижение цели не внес.

Критерии оценки индивидуального задания:

– оценка «отлично» (3 балла) выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **не допустил ошибки,** предложил обоснованные рекомендации ее решения. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– оценка «хорошо» (2 балла) Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **допустил не более 1 ошибки,** предложил обоснованные рекомендации ее решения. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– оценка «удовлетворительно» (2 балла). Студент поверхностно проанализировал ситуацию.

Студент ответил на вопросы, **допустил более 2 ошибок,** не предложил обоснованные рекомендации ее решения.

– оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) Студент не смог правильно решить ситуацию. Допустил ошибку в анализе истории. Не ответил на вопросы.

ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

Представленные тесты могут быть использованы как для текущего контроля по отдельным разделам дисциплины, так и для итогового контроля по всем разделам в ходе проведения промежуточной аттестации и итогового контроля.

Получаемые в ходе тестирования результаты могут оказаться полезными как для самооценки.

Примерный тест для самопроверки знаний.

1.Группы подразделяются на:

А)номинальные;

Б)референтные;

В)лабораторные;

Г)верно все перечисленное.

2.Конфликт – это:

А)все нижеперечисленное верно;

Б)проблема межличностного общения;

В)борьба между различными культурно-этническими традициями;

Г) столкновение противоположно направленных интересов.

3.По теории К.Маркса, конфликт:

А)порождается социальной системой;

Б)главный источник изменений социальных систем;

В)происходит из-за недостаточности ресурсов власти;

Г)верно все вышеперечисленное.

4.К признакам развивающегося конфликта относится:

А)наличие процедуры переговоров;

Б)неделимость объекта конфликта; В)наличие уровня кооперативности;

Г)нет верного ответа.

5.Личность – это:

А)человек как носитель определенных неповторимых черт;

Б)один из представителей рода людей, отдельный человек; В)собирательный образ человеческого рода в целом;

Г) верно все вышеперечисленное.

6.Малую группу характеризует:

А)поведенческая общность;

Б)территориальная общность;

В)психологическая общность;

Г) верно все вышеперечисленное.

7.Большая группа может быть представлена:

А)семьёй;

Б)этносом;

В)школьным классом;

Г)компанией друзей.

8.Для полноценной жизнедеятельности коллектива необходимо:

А)состояние психологического напряжения между членами группы;

Б)формирование чувства личной и коллективной ответственности;

В)соблюдение принципа закрытости;

Г)нет верного ответа.

9.Воспринимающая сторона в процедуре общения:

А)коммутатор;

Б)оппонент;

В)адресат;

Г)реципиент.

10.Что означает понятие «когнитивное общение»:

А)обмен предметами и продуктами деятельности;

Б)обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;

В)обмен знаниями;

Г)обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

11.К основным принципам этики делового общения, по мнению Дж.Ягера, относится:

А)все нижеперечисленное;

Б)конфиденциальность;

В)яркий имидж;

Г)разумное лицемерие.

12.Этика – это:

А)наука о человеке как о социальной единице;

Б)наука о красоте повседневного существования индивида;

В)наука, оценивающая человеческие отношения с точки зрения общепринятых норм;

Г)верно все вышеперечисленное.

13. Кому из мыслителей XX века принадлежит следующее высказывание: "Культура возникает в игре, как игра"?

А)К.Вундту;

Б)К.Юнгу;

В)И. Хейзинге;

Г)З.Фрейду.

14. Язык является:

А)способом коммуникации.

Б)видом практической деятельности субъекта;

В)способом членения действительности на дискретные понятия и их классификации;

Г)все перечисленное.

15.Социализация есть:

А)процесс усвоения социальных ролей и культурных норм;

Б)подчинение врожденному инстинкту подражания;

В)удовлетворение невыполнимых в реальной жизни желаний;

Г)модель эффективного поведения.

16.Выберите наиболее подходящее высказывание, характеризующее деловую игру:

А)игра воспроизводит взятые из действительности ситуации;

Б)деловая игра задействует личность ее участников;

В)воспроизводимая действительность осуществляется в условиях относительной неопределенности;

Г)верно все вышесказанное.

17.Какому понятию соответствует данное определение: «Совокупность черт, отличающих одного индивида от другого, при этом различия проводятся на различных уровнях – биохимическом, психологическом, социальном и т.д.»:

А)личность;

Б)человек;

В)индивидуальность;

Г)характер.

18.Процесс социализации личности ограничен:

А)периодом раннего детства (до 5 лет);

Б)периодом молодости (до 25-30 лет);

В)периодом зрелости (до 55-60 лет);

Г)периодом всей жизни индивида.

19.К основным сферам социализации личности относятся:

А)все ниже перечисленные;

Б)СМИ;

В)непосредственный круг общения индивида;

Г)трудовой коллектив.

20.Наделение личности свойствами, вызывающими преклонение перед ней и безусловную веру в ее возможности называется:

А)харизма;

Б)дар;

В)талант;

Г)гениальность.

21.В области невербальной коммуникации существует несколько специфических систем.

Укажите неправильное соотнесение понятия и определения:

А)кинесика – совокупность жестов, мимики и позы;

Б)проксемика – организация пространства и времени коммуникативного процесса;

В)такесика – тоже, что и визуалика или контакт глаз;

Г)экстралингвистика – различные околоречевые добавки, придающие общению определенную окраску.

22.О каком типе статуса идет речь: «Данный статус индивид получает независимо от его желания, воли и усилий, например, пол, национальность, раса, кровное родство»: А)достигнутый статус;

Б)предписанный статус;

В)личный статус;

Г)смешанный статус.

23.Лидерство – это:

А)вид коммуникативной деятельности;

Б) элемент структурализации группы;

В) один из механизмов реализации социально-экономических и политических отношений;

Г)верно все вышеперечисленное.

24.Какому типу лидера соответствует данное описание: «Это сторонники сильного, волевого лидерства, отличающиеся ярко выраженной твердостью характера, стереотипным мышлением и непримиримостью к инакомыслию»:

А)авторитарный тип;

Б)тоталитарный тип;

В) демократический тип;

Г)анархический тип.

25. В набор личных качеств хорошего руководителя, по мнению психологов, входят следующие (указать неверные):

А)чувствительность и подвижность;

Б)высокая работоспособность;

В)азартность;

Г)компетентность

26.По мнению Б. Карлофа, хороший руководитель должен быть:

А)экстравертным, восприимчивым на результат;

Б)свободным от предрассудков;

В)критически настроенным и терпеливым;

Г)верно все вышеперечисленное.

Ключ:

1-г; 2-а; 3-г; 4-б; 5-а; 6-г; 7-б; 8-б; 9-г; 10-в; 11-б; 12-в; 13-в; 14-а; 15-а; 16-г; 17-в; 18-г; 19а-; 20а; 21-в; 22-б; 23-г; 24-а; 25-в; 26-г.

Примерные тестовые задания:

1 Предметом делового общения является ...

А) интерес

Б) конфликт

В) дело

2 Информационно-коммуникативнвя функция общения заключается ...

А) в восприятии и понимании другого человека

Б) в любом виде обмена информацией между участниками общения В) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия

3 Что входит в классификацию невербальных средств общения?

А) кинесика

Б) патетика

В) проксемика

4 Что не относится к невербальным средствам общения?

А) походка

Б) пауза

В) просьба

5 Какие невербальные средства общения входят в группу кинесических ?

А) мимика

Б) беседа

В) визуальный контакт

6 *Зрительно воспринимаемые движения другого человека, выполняющие* выразительно-регулятивную функцию в общении, – это …

А) кинесические средства общения

Б) просодические средства общения

В) такесические средства общения

7 *Просодические средства общения связаны с (со) ...*

А) прикосновением

Б) тембром голоса

В) взглядом

8 *Что не относится к такесическим средствам общения?*

А) рукопожатия

Б) похлопывание по плечу

В) движения руками (жесты)

9 *Похлопывание по плечу возможно при ...*

А) моральной поддержке человека

Б) равенстве социального положения участников общения

В) поддержке оптимальной близости между партнерами по общению Г) встрече с коллегами по работе

10 *Доминирующее рукопожатие – это значит ...*

А) рука сверху, ладонь развернута вниз

Б) рука снизу, ладонь развернута вверх

В) обе ладони находятся в вертикальном положении

Г) прямая рука, ладонь находится в горизонтальном положении

11 *Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством ...* А) забывчивости

Б) лжи

В) враждебности

12 *Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это …*

А) интервью

Б) деловая беседа

В) деловые переговоры

13 *К особенностям деловых переговоров относят …*

А) взаимозависимость 3 Тс<026сучастников переговоров

Б) разнородность интересов сторон

В) обострение отношений с партнерами

14 *Стратегии ведения переговоров – это …*

А) позиционный торг

Б) разрешение сложившегося конфликта

В) взаимный учет интересов участников

15 *Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?*

А) мягкий

Б) средний

В) жесткий

16 *Перед началом переговоров необходимо согласовать процедурные вопросы.* К ним относятся:

А) повестка дня

Б) порядок принятия решений

В) этапы ведения переговоров *17 Успех переговоров определяет …*

А) знание предмета обсуждения

Б) владение техникой ведения переговоров В) умение перебивать собеседника

18 Стадии переговорного процесса – это …

А) подготовка к переговорам

Б) оценка внешности партнеров по переговорам

В) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей

Г) процесс переговоров

19 Основная функция речевого этикета – …

А) переход к внешней речи

Б) снятие агрессии

В) передача смысла высказывания

20 *Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это …*

А) конфликт внутриличностный

Б) конфликт межличностный

В) конфликт между организациями или группами

21 *Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, – это* А) конфликт по горизонтали

Б) конфликт по вертикали

В) конфликт смешанного типа

22 Наиболее распространенные типы конфликтов – …

А) конфликты по горизонтали

Б) конфликты по вертикали

В) конфликты смешанного типа

23 К позитивным функциям конфликта относятся …

А) получение новой информации об оппоненте

Б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе

В) стимулирование к изменениям и развитию

24 *Конфликт, приводящий к негативным, часто разрушительным действиям – это конфликт* А) конструктивный

Б) деструктивный

В) объективный

25 Какие действия могут привести к нарастанию конфликта?

А) силовое давление

Б) уговоры

В) невмешательство

26 Конструктивное разрешение конфликта зависит от …

А) адекватности восприятия конфликта

Б) открытости и эффективности общения

В) количества отрицательных эмоций

27 Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки, – это стиль …

А) конкуренции

Б) сотрудничества

В) компромисса

Г) приспособления

28 Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе – это стиль …

А) компромисса

Б) конкуренции и соперничества

В) сотрудничества

Г) уклонения

Ключ к тестовым заданиям

1 В	10 А	19 Б
2 Б	11 Б	20 А
3 А В	12 В	21 А
4 В	13 А Б	22 Б В
5 А В	14 А В	23 А В
6 А	15 В	24 Б
7 Б	16 А Б	25 А Б
8 В	17 А Б	26 А Б
9 Б	18 А В Г	27 В
28 Б		

Критерии оценки:

– оценка «отлично» (5 баллов) 80 % правильных ответов Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– оценка «хорошо» (4 балла) 70 % правильных ответов. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

– оценка «удовлетворительно» (3 балла). 50 % правильных ответов Студент ответил на Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине не в полном объеме.

– оценка «неудовлетворительно» (2 балла) менее 50 % правильных ответов Студент не смог

правильно решить тест. Не ответил на половину вопросов.

ТЕМЫ ЭССЕ, РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

Тема: Деловой этикет общения менеджера с клиентами

1)Подготовка мультимедийной презентации, реферата, научного выступления по теме:

Темы мультимедийной презентации:

- Внешний облик делового человека.
- Мудрецы древности о нравственных качествах человека как главном факторе их общения между собой.
- Особенности национального стиля делового общения.
- Этические принципы и нормы делового общения в странах Запада.
- Этические принципы и нормы делового общения в странах Востока.
- Вильгельм Вундт о сущности и значении морали.
- Психология масс.
- Теория инстинктов социального поведения.
- Развитие психологии личности и межличностных отношений в трудах отечественных ученых.
- Гештальтпсихология о внутренней психической деятельности человека.
- Психоанализ З. Фрейда об иррациональных проявлениях психики человека.
- Вклад в развитие психологической науки последователями З. Фрейда.
- Символический интеракционизм.
- Доктрина "человеческих отношений" Элтона Мейо.

Темы научных сообщений и рефератов:

- Этикет и имидж делового человека.
- Современный стиль управления.

Модели делового поведения.

Подготовить эссе на тему:

Кодексы чести предпринимателя, профессиональные кодексы чести.

ТемаПсихические познавательные процессы и состояния в структуределового общения *Научное сообщение или реферат на тему:*

- Профессиональная интуиция.
- Роль профессионального опыта в выдвижении интуитивных доводов.
- Эмоции и чувства в профессиональной деятельности.
- Использование в профессиональной деятельности знаний о закономерностях формирования волевого поведения.

Тема Психические свойства личности как субъекта делового общения

Мультимедийная презентация на тему:

- Типология характера по З. Фрейду. Акцентуации личности по К. Леонгарду. Концепция «социального характера» в работах Э. Фромма.

Тема: Мотивация поведения в профессиональной деятельности

Мини-сочинение на тему «Имидж современного менеджера: особенности его формирования».

Тема Психологические основы делового общения

Мультимедийная презентация на тему:

- Стратегии и тактики общения.
- Трансактный анализ Э. Берна.
- Манипуляции - замаскированные виды общения.
- Защита от манипуляций.

Мини-сочинения на тему «Зависимость мотивации в ситуации морального выбора от нравственной ориентации личности».

Тема: Психологические основы делового общения

Мультимедийная презентация на тему:

- Стратегии и тактики общения.
- Трансактный анализ Э. Берна.
- Манипулиции в общении.
- Защита от манипуляций в общении.

Социометрический статус в группе. Эссе: «Дайте общую психологическую характеристику вашей учебной группы».

Тема Коллектив, его признаки и модели.

Мультимедийная презентация на тему:

- Модель развития коллектива по А.В.
- Петровскому. Формальный и неформальный
- коллектив.

Формирование внутри коллектива прочных связей. Эссе на тему «Мой психотип».

Тема: Функции и методы деятельности менеджера, типы менеджеров

Мультимедийная презентация на тему:

- Современный менеджер: дипломат, лидер, воспитатель, инноватор.
- Типы менеджеров

Тема: Лидерство и руководство

Сочинение-эссе на тему: Чем отличается руководитель от лидера?

Мультимедийная презентация на тему:

- Формальное и неформальное лидерство.
- История изучения проблемы
- лидерства. Успешная карьера и
- счастливая семейная жизнь Теории
- лидерства.
- Концепция физических качеств.
- Теория черт.
- Концепции харизматического лидерства. Ситуативная теория лидерства.

Субъективные механизмы становления, характера и направленности лидерства в психоаналитической теории 3. Фрейда.

Тема: Власть в организации

Эссе «Основные типы руководителей и особенности взаимодействия с ними»

Тема: Лидерство и руководство

Мультимедийная презентация на тему:

- Теории лидерства.
- Биологическая трактовка природа лидерства. Концепция физических качеств.
- Теория черт.
- Концепции харизматического лидерства. Ситуативная теория лидерства.
- Лидерство в психоаналитической теории 3. Фрейда.
- Классификация лидеров.

Сочинение-размышление на тему: «Лидер ли я?»

Тема: Конфликт и его типология.

Написание эссе о по теме «Как вести себя в конфликтной ситуации?»

Тема: Стадии и структура конфликта.

Мультимедийная презентация на тему:

- Конфликты по горизонтали, по вертикали, смешанные.
- Классификация по характеру причин, вызвавших конфликт. Конструктивные и деструктивные конфликты.

Эссе о по теме «Мое поведение в конфликтной ситуации как руководителя и подчиненного»

Тема: Стрессы и стрессоустойчивость в деловом общении.

Сочинение – размышление на тему: «Почему трудно управлять конфликтом на стадии пика?» *Мультимедийная презентация на тему*:

- Фазы в динамике стрессового реагирования.
- Концепция стресса Г.Салье. Физиологическая и биохимическая природа стрессов. Последствия стрессового состояния.
- Стресс и дистресс.
- Профилактика стрессов.
- Причины стрессов.
- Концепция поисковой активности В.С. Ротенберга и В.В. Аршавского

Тема: Этика и этикет.

Написать эссе на тему: «Чем объясняется повышенное внимание к этическим нормам поведения в деловой практике менеджера?»

Тема: Вербальный и невербальный этикет Доклады на тему:

«Психологические приемы повышения эффективности делового общения»,

«Общение с «трудными» людьми»,

«Вопросы, их психологическая сущность, значение и классификация».

«Барьеры в общении».

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДОКЛАДА

– **оценка «отлично» (8 баллов)** выставляется студенту, если использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые).

– **оценка «хорошо» (7 баллов)** Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).

– **оценка «удовлетворительно» (6 баллов).**Использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).

– **оценка «удовлетворительно» (5 баллов)**Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая

– **оценка «неудовлетворительно» (3 балла)** Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ЗА СОДЕРЖАНИЕ ЭССЕ

– **оценка «отлично» (6 баллов)** Студент четко сформулировал проблему для рассуждения,выдвинул тезисы и выстроил логическую цепочку доказательств (эссе отличается четкостью выражения мысли). Рассуждения характеризуются смысловой цельностью, речевой связностью и последовательностью изложения. Студенту удалось полностью соблюсти структуру эссе. В работе прослеживаются авторская позиция и личностные особенности студента, его жизненная позиция, ценности, взгляды. Фактических ошибок, связанных с понимаем поставленной проблемы нет.

– **оценка «хорошо» (5 баллов)** Студент сформулировал проблему, но выдвигаемые тезисы носят спорный характер и не имеют под собой весомой базы доказательств. Студенту удалось полностью соблюсти структуру эссе. Но в работе прослеживаются личностные особенности студента, его жизненная позиция, ценности, взгляды. Грубых фактических ошибок, связанных с пониманием поставленной проблемы нет.

– **оценка «удовлетворительно» (4 балла).** Сформулированная проблема, и выдвинутые тезисы не имеют четкости и конкретики. Рассуждение построено не логично с нарушением правил построения текста рассуждения. Студент в качестве доказательств приводит только бытовые суждения, авторская позиция не прослеживается.Выводы не обоснованы; материал изложен непоследовательно, без соответствующей аргументации и анализа. Имеются недостатки по оформлению.

– **оценка «неудовлетворительно» (1 балл).** Студенту удалось сформулировать проблему для рассуждения, но в формулировке имеются неточности и спорные моменты. Логика рассуждения нарушена, либо рассуждения вовсе нет.Имеются

недостатки по оформлению работы. Автор плохо ориентируется в представленном материале. Содержание эссе заимствовано из какого-либо источника.

КРИТЕРИИ ДОКЛАДА С ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ

– **оценка «отлично» (8 баллов)** Самостоятельная подготовка доклада сиспользованием нескольких источников и с обязательным указанием на использованный материал (ссылки на использованную литературу). Рассказ перед аудиторией с частичной опорой на текст, без зачитывания. Использование компьютерных технологий. Создание презентации с картинками, иллюстрациями на каждом слайде. Либо создание мини-фильма на основе анализа использованного материала.

– **оценка «хорошо» (7 баллов)**Самостоятельная подготовка доклада с использованием нескольких источников, с указанием на использованный материал (ссылки на использованную литературу). Рассказ перед аудиторией с частичной опорой на текст, без зачитывания.

Использование компьютерных технологий. Создание презентации с картинками, иллюстрациями на некоторых слайдах. Либо создание частичного, неполного мини-фильма на основе анализа.

– **оценка «удовлетворительно» (5 баллов).** Самостоятельная подготовка доклада с использованием нескольких источников, с указанием на использованный материал (ссылки на использованную литературу). Рассказ перед аудиторией с частичной опорой на текст, без зачитывания. Использование компьютерных технологий. Создание презентации с картинками, иллюстрациями на некоторых, единичных слайдах. Либо присутствие видеоматериала (не объединенного в единый фильм).

– **оценка «удовлетворительно» (4 балла)** Самостоятельная подготовка доклада с использованием нескольких источников, с указанием на использованный материал (ссылки на использованную литературу). Рассказ перед аудиторией с частичной опорой на текст, без зачитывания. Наличие элементов компьютерных технологий (например, в документе при описании вставлены картинки). – **оценка «удовлетворительно» (2 балла)** Использование в докладе материала без ссылок. Не самостоятельное выполнение работы (в том числе скаченный материал из интернета). Отсутствие компьютерных, мультимедийных технологий. Присутствие грубых ошибок.

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ (ЭКЗАМЕНУ)ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

1. Понятие этики в широком смысле и этики деловых отношений.
2. Сущность этики деловых отношений.
3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Закономерности межличностных отношений.
5. Этика и социальная ответственность организации.
6. Структура правил этики организации.
7. Этические нормы организации и этика руководителя.
8. Управление этическими нормами.
9. Нормы этического управления руководителя.
10. Этика решений спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
11. Коммуникативная культура в деловом общении.
12. Виды делового общения. Социально-психологические методы: заражение, внушение, подражание, принуждение, менторство.
13. Основы деловой риторики. Коммуникативные эффекты.
14. Культура речи в деловом общении.
15. Особенности речевого поведения.
16. Основы невербального общения.
17. Кинесические особенности невербального общения. Поза. Жесты. Мимика. Походка.
18. Этические нормы телефонного разговора.
19. Структура телефонного разговора.
20. Культура делового письма.
21. Характеристика манипуляций в общении.
22. Правила нейтрализации манипуляций.
23. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Ошибки в деловой беседе.
24. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
25. Этикет и имидж делового человека.
26. Этикет приветствий и представлений.
27. Внешний облик делового человека.
28. Поведение в общественных местах.
29. Правила вручения подарков.
30. Особенности делового общения с иностранными партнерами.