

Приложение 2 к рабочей программе дисциплины
«Профессиональная этика и служебный этикет»

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОЛЖСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ПЕДАГОГИКИ И ПРАВА»

Экономический факультет

Фонд оценочных средств
по дисциплине
«Профессиональная этика и служебный этикет»

Направление подготовки:
38.03.01 Экономика

Направленности (профили) образовательной программы:
«Бухгалтерский учет, анализ и аудит»
«Корпоративные финансы и банковское дело»

Уровень высшего образования:
бакалавриат

Квалификация выпускника:
«бакалавр»

Содержание

1	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
2	Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	6
2.1	Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля.....	6
2.2	Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине	7
2.2.1	Примерный перечень вопросов к зачету	7
2.2.2	Примерное тестовое задание на зачет	10
2.3	Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине	11
2.3.1	Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине.....	11
2.3.2	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	11
2.3.3	Задания для самостоятельной работы	12
2.3.4	Тесты по дисциплине	17
2.3.5	Типовые задания	30
2.3.6	Кейс-задания	31
2.3.7	Задания для контрольной работы.....	33
2.3.8	Примерные темы рефератов	33
2.3.9	Примерные темы эссе	33
2.3.10	Методика проведения самостоятельного выполнения типовых заданий	34
2.3.11	Методика проведения анализа конкретных ситуаций	35
2.3.12	Методика проведения контрольной работы.....	36
2.3.13	Методика проведения тестирования	36
2.3.14	Методика проведения анализа контрольного опроса	37
3	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине	37
3.1	Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости по дисциплине	37

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей, критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);	<ul style="list-style-type: none"> - знает психологию личности; - особенности мотивации деятельности человека; - специфику коммуникативного общения, индивидуальные особенности партнеров, свойства и качества личности, необходимые в процессе общения; - психологические нормы общения и их роль в формировании ценностных ориентаций в профессиональной деятельности; - умеет использовать психологические методы и способы взаимодействия при принятии управленческих решений; - правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе; - осуществлять выбор норм психологического воздействия на собеседника в конкретных служебных ситуациях; - диагностировать причины конфликта; - выработать и применять стратегии поведения в ходе 	<ul style="list-style-type: none"> - имеет базовые знания понятия добра и зла, морали и нравственности этики; - умеет элементарные понятия профессиональной этики; - владеет навыками элементарными межличностного общения; 	Начальный	зачтено (60– 74 баллов)
		<ul style="list-style-type: none"> - знает научные и методологические основы профессиональной этики; - умеет анализировать конкретные нравственные ситуации; - владеет навыками установление контакта с собеседником; 	Основной	зачтено (75 – 89 баллов)
		<ul style="list-style-type: none"> - знает нормы профессиональной этики и служебного этикета; - умеет создавать атмосферу доверительного общения; - владеет навыками эффективного слушания; 	Завершающий	зачтено (90 – 100 баллов)

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
	<p>конфликтного поведения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы профессиональной компетентности; - владеет навыками толерантного поведения, конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности; - навыками выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий; 			
Способность самоорганизации самообразованию (ОК-7).	<p>к и</p> <ul style="list-style-type: none"> -знает особенности мотивационной сферы личности; - профессиональную лексику; - способы профессионального самопознания и саморазвития; -умеет самостоятельно применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности; - осуществлять выбор норм поведения в конкретных служебных ситуациях; -владеет лидерскими способностями, организаторскими навыками; - навыками перцептивного общения; 	<ul style="list-style-type: none"> - имеет базовые знания профессиональной этики; - умеет воспринимать профессиональную информацию; - владеет навыками коммуникации; <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - знает основы кооперации; - умеет взаимодействовать в нестандартных ситуациях; - владеет коммуникативными навыками; <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - знает способы самоорганизации; - умеет воздействовать на участников спора; - владеет способами разрешения конфликтной ситуации. 	<p>Начальный</p> <hr/> <p>Основной</p> <hr/> <p>Завершающий</p>	<p>зачтено (60– 74 баллов)</p> <hr/> <p>зачтено (75 – 89 баллов)</p> <hr/> <p>зачтено (90 – 100 баллов)</p>

Перечень компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Этапы формирования компетенций	Шкала оценивания
	- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения психологии поведения и общения с гражданами в соответствии с нормами профессионального взаимодействия.			

2 Методические материалы и типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1 Типовые контрольные задания, используемые для проведения входного контроля

1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется:
 - а) этикой;
 - б) моралью;
 - в) нравственностью.

2. Какие элементы входят в структуру этики?
 - а) нравы – обычай - мораль;
 - б) история этики – теория морали - прикладная этика;
 - в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы.

3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через;
 - а) рационализацию художественного мира;
 - б) переживание;
 - в) описание мира при помощи символов.

4. Этика – это ...
 - а) наука, предметом которой является мораль;
 - б) наука, предметом которой является общество;
 - в) наука, предметом которой является мировоззрение

5. Профессиональная этика относится к ...
 - а) теории морали;
 - б) нормативной этике;
 - в) прикладной этике

6. Гуманистическая этика ...
 - а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
 - б) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

7. Авторитарная этика ...
 - а) считает, что человек не имеет своей ценности;
 - б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
 - в) считает, что цель человека – быть самим собой

8. Прикладная этика включает ...
 - а) теорию морали;
 - б) этику делового общения;
 - в) нормативную этику

9. Деловое общение основывается на знаниях:
 - а) социологии;
 - б) психологии;
 - и) менеджмента;
 - г) логики;

10. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;
- б) письменная речь;
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.

11. Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица.

12. Чье восприятие образа другого человека более объективно?

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой.

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами.

14. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций.

15. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета.

2.2 Типовые контрольные задания, используемые для промежуточной аттестации по дисциплине

2.2.1 Примерный перечень вопросов к зачету

1. В чем заключается профессиональная этика, ее особенности.
2. Этикет, служебный этикет
3. В чем заключается специфика управленческого общения
4. В чем особенности фазы "передача информации собеседнику"
5. В чем отличие деловой беседы от делового разговора
6. В чем смысл техники постановки вопросов

7. В чем специфика деловой беседы в системе: "руководитель- подчиненный"
8. В чем специфика стадии аргументации
9. В чем суть диалога как организационного принципа управленческого общения
10. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения
11. Вербальные средства общения: форма и содержание.
12. Вербальный этикет.
13. Визитная карточка делового человека.
14. Дайте определение понятию "деловая беседа".
15. Дайте определение понятию "техника деловой беседы".
16. Деловая переписка.
17. Деловое общение и этика: точки пересечения.
18. Деловой этикет.
19. Деловые встречи и переговоры.
20. Динамика возникновения и развития конфликта.
21. Документальное обеспечение делового общения.
22. История философии, психологии и социологии как теоретические предпосылки этики делового общения.
23. Имидж делового человека
24. Как вести себя во время возражений
25. Как завершить деловую беседу
26. Как с помощью речевых средств регулировать социальные отношения между субъектами экономического процесса
27. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете. Каковы причины их возникновения.
28. Какие личностные качества субъекта общения определяют уровень его коммуникативной культуры
29. Какие методы используются в процессе делового общения для воздействия на партнеров
30. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры
31. Какие приемы контроля и оценки результатов деловой беседы вы знаете
32. Какие приемы планирования деловой беседы вы знаете
33. Какие речевые приемы усиливают или ослабляют влияние сообщения
34. Какие способы опровержения замечаний собеседника вы знаете
35. Какова структура деловой беседы
36. Каковы задачи первой фазы беседы
37. Каковы основные функции деловой беседы
38. Каковы приемы ориентировки в речевой ситуации проведения деловой беседы
39. Каковы темы деловых бесед в сфере менеджмента
40. Какую роль играет обратная связь в деловом общении
41. Ключевые понятия этики.
42. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
43. Место и роль делового этикета в системе норм общественной регуляции.
44. Назовите методы слушания и восприятия информации.
45. Назовите отличительные признаки понятий "общение" и "коммуникация"
46. Назовите способы эффективного начала деловой беседы
47. Назовите функции делового общения.
48. Национальные особенности деловой этики.
49. Невербальное общение в системе социальной коммуникации.

50. Новые стили руководства: их специфика и отличие от классических моделей управления.
51. Общение как взаимодействие и взаимосвязь.
52. Общение как взаимодействие. Социальные роли как характеристики позиций.
53. Общение по телефону.
54. Общие этические принципы и характер деловых отношений.
55. Организация деловых совещаний.
56. Особенности общения через переводчика.
57. Охарактеризуйте виды делового общения работников в организации.
58. Перечислите виды замечаний.
59. Перечислите известные вам методы и способы аргументирования.
60. Перечислите правила формулировки устных распоряжений.
61. Правила ведения деловых переговоров.
62. Проблема человека в этике делового общения.
63. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и особенности.
64. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры
65. Разнообразие барьеров коммуникации и методики их преодоления.
66. Разнообразие стилей руководства: тождество и различие.
67. Раскройте содержание деятельности подразделения организации, осуществляющего функции управления деловым общением.
68. Раскройте содержание техники деловой беседы в деятельности экономиста.
69. Раскройте сущность методов управления общением.
70. Раскройте сущность принципов делового общения.
71. Рекламная деятельность.
72. Роль и значение деловой беседы в этике делового общения.
73. Служебный этикет.
74. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
75. Соотношение философии и этики в теории и практике современности.
76. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
77. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
78. Сущность стиля общения.
79. Какие факторы определяют стиль общения
80. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества
81. Технологии психокоррекции в утверждении состояния самодостаточности.
82. Типы взаимоотношений в рабочей группе.
83. Факторы зрелости рабочей группы.
84. Финальная стадия деловой беседы.
85. Черты характера и особенности поведения народов Европы.
86. Что влияет на успех деловой беседы
87. Что значит "отработать ход" деловой беседы
88. Что такое управление деловым общением
89. Элементы нейтрализации в ходе деловой беседы.
90. Этапы становления деловой этики.
91. Этика в коммерции.
92. Этика деловых отношений «сверху вниз», «снизу вверх», «на равных».

2.2.2 Примерное тестовое задание на зачет

Самооценка практических навыков искусства общения и решения конкретных деловых ситуаций

1. Удовлетворенность работой

Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

А. Думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многие сотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках.

Б. Объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала.

А _____ Б _____

2. Управленческие действия

В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных и т.д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретных целей.

Как должен действовать управляющий в этих случаях? Какой вариант действий выбрать?

А. Запросить необходимые указания у начальства.

Б. Проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач.

В. Отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные решения. Поэтому предпринимать какие-либо практические действия лучше всего после того, как поступят указания сверху.

А _____ Б _____ В _____

3. Управление конфликтом

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.

Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому. А _____ Б _____ В _____

2.3 Методические материалы и типовые контрольные задания, используемые для текущего контроля по дисциплине

2.3.1 Методические материалы, используемые для текущего контроля знаний по дисциплине

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
Контрольный опрос	Контрольный опрос – это метод оценки уровня освоения компетенций, основанный на непосредственном (беседа, интервью) или опосредованном (анкета) взаимодействии преподавателя и студента. Источником контроля знаний в данном случае служит словесное или письменное суждение студента	Примерный перечень вопросов к зачету Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение Задания для самостоятельной работы
Тестовые задания	Тестирование - удовлетворяющая критериям исследования эмпирико-аналитическая процедура оценки уровня освоения компетенций студентами	Тесты по дисциплине
Самостоятельное решение практических ситуаций (кейс-задач)	Метод, при котором обучающиеся приобретают навыки творческого мышления, самостоятельного решения проблем теории и практики.	Типовые задания Кейс-задания Методика проведения анализа конкретных ситуаций
Самостоятельное выполнение типовых заданий	Метод модерации, при котором при решении задач принимают участие все обучающиеся под руководством преподавателя-модератора	Методика проведения самостоятельного выполнения типовых заданий Типовые задания

2.3.2 Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение

1. Аргументирование деловой беседы.
2. Вербальное общение и деловое сотрудничество.
3. Вербальные средства общения: форма и содержание.
4. Внешние и внутренние барьеры в бизнес-сотрудничестве.
5. Восприятие и понимание в процессе коммуникаций.
6. Деловое общение и этика: точки пересечения.
7. Деловой конфликт как средство оптимизации делового сотрудничества.
8. Деловой этикет о конфликтной ситуации.
9. Динамика возникновения и развития конфликта.
10. Динамика человеческого поведения
11. Достижения древнерусской и российской этики в культуре человечества.
12. История философии, психологии и социологии как теоретические предпосылки этики делового общения.
13. Культура Возрождения о нормах поведения и сознания человека.
14. Лидеры буржуазной науки XIX-XX столетия о соотношении природного и социального начал в человеке.
15. Макро- и микросреда личности
16. Место и роль делового этикета в системе норм общественной регуляции.
17. Методы профилактики конфликтных ситуаций.

18. Мировой этикет и этика делового общения.
19. Многообразие человеческой психологии и ее соотносимость принципам этики делового общения.
20. Мораль и нравственность в системе христианства.
21. Невербальное общение в системе социальной коммуникации.
22. Новые методы аргументирования в деловых переговорах.
23. Новые стили руководства: их специфика и отличие от классических моделей управления.
24. Общение как взаимодействие и взаимосвязь.
25. Общение как взаимодействие. Социальные роли как характеристики позиций.
26. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
27. Основные компоненты рабочей группы и их взаимосвязь.
28. Особенности невербального делового и личного общения.
29. Особенности российского делового этикета.
30. Проблема выбора старого и нового стиля руководства организацией.
31. Проблема лидерства в рабочей группе.
32. Проблема человека в этике делового общения.
33. Психологический аспект деловой беседы.
34. Психотипы личностей.
35. Рабочая группа на уровне социально-психологической общности людей: признаки и особенности.
36. Разнообразие барьеров коммуникации и методики их преодоления.
37. Разнообразие стилей руководства: тождество и различие.
38. Разнообразие технологий психокоррекции и их соответствие деловой реальности.
39. Ролевое поведение в деловом общении
40. Роль деловой беседы в этике деловых отношений.

2.3.3 Задания для самостоятельной работы

Задание

1. Дайте определение процессу коммуникации. От каких факторов зависит его эффективность?
2. Какие барьеры восприятия препятствуют эффективному коммуникативному процессу? Как их преодолевать?
3. Проведите сравнительный анализ стратегий "победитель - проигравший" и "победитель - победитель", применяемых в ходе деловых переговоров.
4. Чем отличается письменная речь от устной?
5. Что такое конфликт? Какие бывают стили поведения в конфликтной ситуации?
6. Опишите основные типы "конфликтных личностей" и правила общения с ними.
7. Какие виды вступительных испытаний наиболее распространены при трудоустройстве и как к ним готовиться?
8. Собеседование при приеме на работу: какие вопросы задавать потенциальным работодателям?

Вопросы

Перечислите факторы, детерминирующие человеческое поведение в деловом общении.

Как формируется наше «Я» и какова его роль в общении?

Что такое макро- и микросреда личности?

Расскажите об особенностях социальных стереотипов, приемах манипулирования ими в деловом общении.

Назовите приемы ломки стереотипов в процессе установления неформальных

отношений.

Раскройте понятие «социальная роль». Как она проявляется в деловом общении?

В чем сущность позитивного мышления

Какие значения имеет термин «критика»?

1. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия? _____

2. Какие виды деструктивной критики вы знаете?

3. Какова цель щадящей критики?

4. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?

5. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?

6. Прежде чем выступить с критикой, что необходимо сделать?

7. Каковы психологические издержки критики?

8. Как вести себя, если критикуют вас?

9. Что относится к технике нейтрализации замечаний?

Задание

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

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.

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 _____.

14. Жизнь – это _____.

Тема: «Вербальные средства коммуникации»

Заберите у меня все, чем я обладаю.

Но оставьте мне мою речь.

И скоро я обрету все, что имел.

Даниэл Уэбстер

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы функции языка в общении?

2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?

3. Чем отличается научный стиль речи?

4. Чем отличается публицистический стиль речи?

5. Чем отличается разговорная речь?

6. Вспомните типы приема и передачи информации.

Задание

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

Армия

Финиш

Путешествие

Ноготь

Кнопка

Бумажник

Мостовая

Вор

Дыня

Пальто

Суфле

Сон

Фанера

Ковбой

Мотоцикл

Харизма

Коробка

Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

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

Задание

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?

Тема: «Вербальное общение».

Задание

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 _____ для 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 _____.

Задание

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 корабль поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на

должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

· Все ли условия соглашения выполняются?

· Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

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

Тема: «Стили делового общения»

Задание

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

2. Придумайте фразы со словами: терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.

3. Продолжите фразы:

· 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.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

4. Подберите синонимы к слову «сказал»

5. «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)

Тема: «Манипулятивное общение»

Задание

1. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

2. Придумайте различные ситуации манипулятивного общения, например: вам необходимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найдите подход к билетерше, если это:

а) молодая симпатичная девушка;

- б) женщина средних лет, которая стремится выглядеть моложе;
- в) сурового вида старуха;
- г) пожилой мужчина интеллигентного вида.

3. Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьбы:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

4. *Разыграйте ситуацию «Опоздание»:*

- а) на встречу с другом;
- б) на свидание;
- в) домой после обещанного срока возвращения;
- г) на деловую встречу;
- д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

Тема: «Деловое письмо»

Задание

1) *Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:*

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой о зачислении. Занятия в группе начались две недели назад.

4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.

5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его заместителем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

2) *Разыгрываемая ситуация.* У жильца, живущего на верхнем этаже, протекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нудно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Тема: «Ведение переговоров»Вопросы

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. Каковы внешние помехи слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерелективного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

Задание

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

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

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

4. 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.

2.3.4 Тесты по дисциплине**Тест №1. Определение уровня Вашей общительности**

Коммуникабельность - необходимое качество в профессиональной этике педагога. Проверьте, насколько развито оно у Вас и что Вам необходимо для совершенствования собственной техники общения. На вопросы отвечайте "да", "иногда", "нет".

1. Если Вам предстоит обычная или деловая встреча, выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?
2. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?
3. Вызывает ли у Вас смущение неожиданное поручение выступить с докладом, сообщением в незнакомой до этого аудитории?
4. Если Вам предложат поехать по делам в город, в котором Вы никогда не бывали и не имеете никаких знакомых, приложите ли Вы максимум усилий, чтобы этого не сделать?
5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с малознакомыми людьми?
6. Раздражает ли Вас просьба незнакомца на улице показать ему дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос?
7. Считаете ли Вы, что людям разных поколений бывает трудно понять проблемы друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, взятые в долг несколько месяцев назад?

9. Если Вам в ресторане или кафе подадут явно недоброкачественное блюдо, промолчите ли, рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он?

11. Избегаете ли Вы вставать в длинную очередь, где бы она ни была (в магазине, буфете, кинотеатре)?

12. Избегаете ли Вы участвовать в комиссии по рассмотрению конфликтной ситуации?

13. Вы всегда имеете собственное мнение по поводу прочитанных книг, просмотренных спектаклей и фильмов?

14. Предпочитаете ли Вы промолчать, если услышите явно ошибочное суждение по хорошо известному вам вопросу или факту?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в учебной теме или служебном деле?

16. Предпочитаете ли Вы излагать свою точку зрения в письменной форме устному изложению?

Оценка: за ответ "да" - 2 балла, "иногда" - 1 балл, "нет" - 0 баллов.

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы:

30-32 балла. Вы явно некоммуникабельны, от чего сами сильно страдаете. Близким людям с Вами нелегко. На Вас трудно положиться в деле, требующем групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя;

25-29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете уединение. У Вас мало друзей. Новая работа, обстановка, новые контакты с людьми тяготят вас. Необходим тренинг;

19-24 балла. Вы общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. Но с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. Эти недостатки исправимы;

14-18 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. В то же время не любите шумных компаний, экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение;

9-13 баллов. Вы общительны, иногда даже сверх нормы и меры. Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что иногда раздражает окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите быть в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Вам недостает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами;

4-8 баллов. Вы, должно быть, - "рубаха-парень". Общительность бьет из Вас ключом...

3 балла и ниже. Вы слишком говорливы, многословны. Ваша коммуникабельность для окружающих просто болезненна.

Тест №2. Этикет и культура Вашего общения

1. Если Вас приглашает в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примете ли Вы его приглашение? а) да; б) только в исключительном случае; в) нет.

2. Представьте, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?

- а) не будете обращать на него внимания; б) будете отвечать только на его вопросы;
- в) попытаетесь завязать с ним непринужденный разговор.

3. Вы только что собрались позвонить в одну квартиру. Внезапно слышите, что за дверью возник семейный спор. Что Вы делаете? а) все-таки звоните; б) подождете, пока спор прекратится; в) уйдете.

4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложат нелюбимое блюдо?

а) несмотря на отвращение, съедите его; б) скажете хозяевам, что не можете этого сделать;

в) пожалуетесь на отсутствие аппетита.

5. Какой бутерброд со стола Вы обычно выбираете?

а) самый лучший; б) самый маленький; в) ближайший к Вам.

6. Что Вы предпримете, если в компании внезапно наступит перерыв в разговоре?

а) подождете, пока кто-нибудь начнет разговор; б) сами найдете какую-нибудь тему.

7. Представьте, что Вы попали в неприятную ситуацию. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым? а) обязательно; б) только друзьям; в) ни одному человеку.

8. Добавляете ли Вы что-либо от себя, пересказывая чужую историю?

а) да; б) с незначительными "улучшениями"; в) нет.

9. Носите ли Вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли ее окружающим?

а) да; б) нет; в) никогда.

10. Что Вы делаете, если не поняли рассказанной шутки? а) смеетесь вместе с остальными; б) остаетесь серьезным; в) просите, чтобы кто-нибудь объяснил смысл этой шутки.

11. Что Вы предпринимаете, если, находясь в компании, почувствовали резкую головную боль? а) тихо терпите; б) просите таблетку от головной боли; в) идете домой.

12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевидению должны начать интересующую вас программу? а) просите, чтобы хозяин включил телевизор;

б) начинаете смотреть телевизор в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;

в) отказываетесь от интересующей вас передачи.

13. Вы находитесь в гостях. Когда Вы чувствуете себя лучше?

а) когда развлекаете гостей; б) когда Вас развлекают другие.

14. Решаете ли Вы заранее, как долго будете оставаться в гостях? а) нет; б) иногда; в) да.

15. Корреспондент газеты берет у Вас интервью.

а) Вам льстит, что интервью с Вами напечатают в газете; б) Вы хотели бы, чтобы это было уже в прошлом; в) Вам это совершенно безразлично.

16. Можете ли Вы объективно оценивать людей, которых не можете терпеть?

а) безусловно; б) только в виде исключения; в) не задумывались над таким вопросом.

17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, даже если оно справедливо, но для вас неблагоприятно? а) не всегда; б) если оно подтверждает Ваше мнение; в) а, собственно говоря, зачем я должен это делать?

18. Когда Вы обычно прекращаете спорить? а) чем скорее, тем лучше; б) когда спор не имеет никакого смысла; в) после того как Вы сумеете убедить своего оппонента.

19. Если Вы знаете стихи, то будете ли читать их в обществе?

а) с удовольствием; б) если об этом попросят; в) ни в коем случае.

20. Представьте, что Вы живете во времена графа Монте Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш самый злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?

а) как можно скорее; б) когда не сможете больше терпеть одиночества; в) никогда.

21. Встречаете ли Вы Новый год на главной площади города?

а) да; б) нет; в) под Новый год я всегда сплю.

Оценка. Выставьте себе баллы в соответствии с выбранными Вами пунктами и их оценкой

А	Б	В		А	Б	В	
1	20	5	10	11	5	10	0
2	0	5	25	12	0	5	10
3	5	10	0	13	20	5	0
4	10	0	5	14	0	5	15
5	0	5	10	15	10	0	5
6	5	15	0	16	15	5	0
7	30	5	0	17	25	5	0
8	15	5	0	18	0	5	10
9	0	5	10	19	0	5	10
10	0	5	10	20	20	5	0
21	5	0	10				

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы:

280-300 баллов. Возникает подозрение, что Вы не всегда искренне отвечали.

Проверьте себя еще раз;

200-280 баллов. Вы должны быть довольны собой. В основном это относится к Вашим коммуникативным способностям. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности приводят к тому, что Вы часто становитесь душой общества;

100-200 баллов. Ваше отношение к общению нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и склонностями, которые делают Вас приятным членом общества. С другой стороны, прочие качества Вашего характера как бы тормозят первые. В целом в компании Вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно. Однако Вам нелегко удастся приспособиться к любому окружению. Это зависит также и от Вашего настроения. Но среди людей, которым Вы симпатизируете, Вы чувствуете себя довольно комфортно;

50-100 баллов. Как правило, Вы любите одиночество. В узком семейном кругу Вы чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Кстати, многие знаменитые личности, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей;

50 баллов и меньше. Вам нужно стараться быть пообщительней.

Тест №3. «Любят ли Вас люди?»

Доверие, симпатия и даже любовь - чувства, которые должен вызывать учитель, и без которых у него не может быть подлинного авторитета. Проверьте, как относятся к Вам окружающие, и подумайте, от чего это зависит. Ответьте "да", если Вы согласны с утверждением, и "нет", если не согласны.

1. Вы должны помнить, что почти постоянно в течение дня Вас пристально оценивают те, с кем Вам приходится общаться.

2. У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсуждать с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение.

3. Самое мудрое - это сохранять достоинство даже тогда, когда у Вас имеется сильный соблазн поступить иначе.

4. Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять.

5. Когда Вы встречаетесь с незнакомыми людьми, Вы должны быть достаточно остроумны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление.

6. Когда Вас представляют другому человеку, а Вы не слышали его имя, Вы должны попросить его повторить свое имя.

7. Вы уверены, что Вас уважают за то, что Вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой.

8. Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут подшучивать над Вами и выставлять в смешном виде.

9. Если Вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в сореживание, а отдать ему должное и выйти из разговора.

10. Человек должен всегда стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится.

11. Вы должны всегда помогать своим друзьям, потому что может прийти время, когда Вам очень понадобится их помощь.

12. Не стоит оказывать слишком много услуг другим, потому что в конце концов очень немногие оценивают эти услуги по достоинству.

13. Лучше, если другие зависят от Вас, чем если Вы зависите от других.

14. Настоящий друг всегда старается помогать своим друзьям.

15. Человек должен выставлять напоказ свои лучшие качества, чтобы его оценили по достоинству и одобрили.

16. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны остановить рассказчика.

17. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны быть достаточно вежливы, чтобы от сердца посмеяться над анекдотом.

18. Если Вас пригласили к другу, а Вы предпочитаете сходить в кино, Вы должны сказать, что у Вас болит голова, или придумать какое-то другое объяснение, но не рисковать возможностью обидеть друга, сообщая ему действительную причину.

19. Настоящий друг требует, чтобы его близкие поступали всегда наилучшим для него образом, даже когда они не хотят этого.

20. Люди не должны упрямо и настойчиво защищать свои убеждения всякий раз, когда кто-нибудь выразит противоположное мнение.

Оценка. За каждый ответ, совпадающий с "правильным", начислите себе по 5 баллов. Правильные ответы: "да" 6-й, 13-й, 14-й и 20-й; "нет" - все остальные.

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы:

85-100 - отлично;

75-80 - хорошо;

65-70 - удовлетворительно;

0-60 - плохо.

Чем выше сумма баллов, тем больше у Вас оснований считать, что окружающие Вас любят.

Тест №4. «Умеете ли Вы слушать и слышать другого?»

Умение слушать, выслушать ученика - профессиональное качество учителя, от этого зависит и умение налаживать хорошие отношения с людьми. Хороший ли Вы слушатель? Выяснить это поможет данный тест. Но запомните: отвечать надо честно, выбирая максимально подходящий для Вас вариант ответа на каждый вопрос.

1. Ваш приятель(ница) пустился(лась) в длинный рассказ о каких-то своих делах, и в конце концов Вы окончательно запутались. Ваша реакция:

а) осторожно переводите разговор на другую тему, чтобы избавить и себя и коллегу от неловкой ситуации;

б) честно говорите, что потеряли нить повествования и просите повторить все с самого начала;

в) задаете вопрос, чтобы прояснить самое запутанное место в рассказе;

г) делаете вид, что все понимаете: в конце концов все выяснится.

2. Ваша подруга или друг очень расстроены: ее возлюбленный (его возлюбленная) сделал(ла) нечто, из-за чего он (она) чувствует себя ужасно. Вы:

а) выслушивая со всем вниманием, побуждаете ее (его) излить всю накопившуюся горечь;

б) помимо этого говорите, что и сами оказывались в сходной ситуации;

в) выражаете солидарность, рассказав о тех ударах, которые наносили Вам Ваши близкие;

г) сообщаете, что ее парень (его девушка) - первоклассный мерзавец, и предлагаете познакомиться ее (его) с одним из своих приятелей (приятельниц).

3. После самых нежных и страстных минут Ваш партнер замечает, что Вы в эти минуты были как бы далеки, отвлечены чем-то. Вы:

а) уверяете его(ее), что это неправда;

б) пытаетесь выяснить, почему он(она) так подумал(а);

в) принимаете его(ее) замечание: впредь Вам надо будет последить за собой;

г) чувствуете себя обиженно - и говорите ему(ей) об этом.

4. Предположим, что близкий человек говорит что-то для Вас обидное. Что происходит с Вами?

а) стараетесь подавить свой гнев - Вы не любите ссориться;

б) пытаетесь тактично выяснить, почему он так думает;

в) спешите "поставить его на место";

г) предпринимаете контратаку.

5. Ваш собеседник - человек, который Вам по-настоящему дорог, - долго и нудно рассказывает о том, что Вас совершенно не интересует. Какова Ваша реакция? (Выберите столько ответов, сколько пожелаете.)

а) вежливо киваете;

б) улыбаетесь;

в) смотрите ему в глаза;

г) задаете нейтральные вопросы;

д) пересказываете наиболее важные моменты (Ага, значит ...), чтобы он видел вашу заинтересованность;

е) бормочете что-то одобрительное: "Угу", "М-м-м", "Ах, вот как ...";

ж) помимо одобрительного мычания исторгаете нечто вроде "Действительно?!" или "О, как интересно!";

з) не делаете ничего из вышеперечисленного. Напротив, честно признаетесь, что совершенно ничего не смыслите в предмете разговора, и что говорить с Вами на данную тему - бессмысленная трата времени.

6. Ваши отношения с близкими (родственниками, любимыми, друзьями):

а) холодноватые;

б) слишком бурные;

в) теплые и добрые;

г) Вы страдаете от того, что они недостаточно теплые и близкие.

7. Во время разговоров с дорогими для Вас людьми Вы в основном выступаете в роли слушателя на:

а) от 0 до 25%; б) от 26 до 50%; в) от 50 до 75%; г) от 76 до 100%.

8. В умении понимать человека очень большую роль играет способность не только слушать произносимые слова, но и "читать" жесты, интонацию. Как Вы их прочитываете? Что, по вашему мнению, в действительности происходит, когда говорящий ... (выберите одну из кажущихся вам правильной интерпретаций следующих "невербальных посланий"):

а) говорящий дотрагивается пальцем до носа или щеки. Вам кажется, что он:

1) подчеркивает свое превосходство;

2) пытается утаить правду;

3) испытывает неловкость.

б) Вы чувствуете, что говорящий напряжен. Вам кажется, что он:

1) что-то скрывает;

- 2) сердится;
 3) испытывает неловкость.
 в) начинает говорить громче или тише обычного:
 1) защищается;
 2) особенно заинтересован именно в этом вопросе;
 3) хочет, чтобы разговор поскорее закончился.
9. Как часто Вы (пометьте цифрой "3", если "часто"; "2" - "иногда"; "1" - "редко"; "0" - "никогда"):
- а) заканчиваете предложения, начатые собеседником(цей);
 б) во время деловых переговоров размышляете, где это Ваш собеседник(ница) раздобыл(ла) такой замечательный портфель или нашел(ла) такого чудесного парикмахера;
 в) смеетесь за секунду до того, как рассказчик завершил анекдот;
 г) используете в качестве объяснения своего опоздания на работу рассказ Вашего друга или подруги о каком-то случившемся с ним приключении;
 д) чувствуете себя обманутым, когда Ваш друг или подруга, поведав Вам о чем-то неприятном, плохом, продолжает шагать по опасной тропинке;
 е) используете против близкого Вам человека нечто, рассказанное Вам в порыве откровенности;
 ж) когда близкий Вам человек начинает на что-то жаловаться, думаете: "Ну, вот, опять началось";
 з) чувствуете, что должны удерживать за собой последнее слово в споре;
 и) уходите от дискуссии, считая, что в этом споре все равно ничего ценного родиться не может.

10. Правдивы или ложны следующие утверждения? (Ставьте П, если правдивы; Л - если ложны; (?) - если не знаете ответа):

- а) перерыв в беседе заставляет Вас чувствовать себя неловко;
 б) слушая друга, Вам приходится делать над собой усилие, чтобы нить повествования не ускользнула от Вас;
 в) считаете, что давать советы не имеет смысла;
 г) как правило, заранее знаете, что собеседник собирается Вам поведать;
 д) люди всегда лезут к Вам со своими личными проблемами.

Оценка. Выставьте себе баллы в соответствии с выбранными Вами пунктами и их оценкой по следующей схеме:

- 1 а - 3; б - 2; в - 1; г - 0.
 2 а - 0; б - 1; в - 3; г - 2.
 3 а - 3; б - 1; в - 0; г - 2.
 4 а - 0; б - 1; в - 3; г - 4.
 5 а - 0; б - 0; в - 0; г - 1;
 6 а - 3; б - 2; в - 1; г - 0.
 7 а - 3; б - 2; в - 1; г - 0.
 8 а 1) - 1; а 2) - 2; а 3) - 0;
 б 1) - 2; б 2) - 1; б 3) - 0;
 в 1) - 1; в 2) - 0; в 3) - 2.
 9 д - 1; е - 0; ж - 2; з - 5.

Оценка пунктов означает Ваши баллы.

10	П	Л	?
а	3	0	1
б	1	3	2
в	1	3	2
г	2	0	1
д	0	3	1

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы:

54 балла и более. По правде говоря, Вы плохой слушатель, к тому же каждый раз, когда собеседник умолкает, Вы стремитесь переложить на него свои проблемы. Такое поведение разрушает Ваши отношения с людьми, а поэтому - учитесь слушать;

36-53 балла. Хотя вы и думаете, что прислушиваетесь к тому, что происходит вокруг, окружающие так не считают. В чем Ваша ошибка? Когда говорят о том, что Вас раздражает, Вы либо отключаетесь, либо переводите разговор и уходите в сторону. Вообще-то многие из нас склонны слушать только то, что хотят услышать, однако подобное поведение может разрушить теплую дружбу или даже семью;

18-35 баллов. Поздравляем Вас! Вы - идеальный слушатель, а значит - идеальный собеседник, друг и сотрудник;

17 баллов и менее. Вы - "ходячая аудитория" для всех и каждого, но Ваша проблема в том, что Вы ничего, кроме своего "уха", предложить человеку не можете. К тому же Вы принадлежите к тому типу людей, которые боятся рисковать чем бы то ни было, а ведь человеческие отношения - рискованное дело!

Тест №5. «Кто ты: ведущий или ведомый?»

Одно из важнейших профессиональных качеств педагога - его способность и предназначенность к лидерству. И поэтому не мешает определить, кто Вы в жизни: ведущий или ведомый. Если хотите знать, обладаете ли Вы способностью влиять на окружающих, ответьте на следующие вопросы.

1. Как Вы думаете, подошла бы Вам профессия актера или политика?
2. Раздражают ли Вас люди, которые стремятся одеваться или вести себя экстравагантно?
3. Можете ли Вы разговаривать с другим человеком о Ваших интимных проблемах?
4. Сразу ли Вы реагируете на малейшие проявления неверного понимания Ваших слов и поступков?
5. Чувствуете ли Вы дискомфорт, когда другие добиваются успеха в той сфере, где Вы сами хотели бы его добиться?
6. Любите ли Вы заниматься каким-нибудь очень трудным делом, чтобы показать, что Вы способны на это?
7. Могли бы Вы посвятить всего (всю) себя достижению чего-нибудь выдающегося?
8. Устраивает ли Вас один и тот же круг друзей?
9. Предпочитаете ли Вы вести жизнь размеренную, расписанную по часам?
10. Любите ли Вы менять мебель в квартире?
11. Нравится ли Вам делать что-нибудь всякий раз по-новому?
12. Любите ли Вы "осаживать" того, кто, на Ваш взгляд, слишком самоуверен?
13. Нравится ли Вам демонстрировать, что ваш начальник или лицо, почитаемое за авторитет, оказывается неправым?

Оценка. Выставьте себе баллы в соответствии с выбранными Вами ответами

да	нет		да	нет		да	нет	
1	5	0	5	5	0	9	0	5
2	0	5	6	5	0	10	5	0
3	5	0	7	5	0	11	5	0
4	5	0	8	0	5	12	5	0
						13	5	0

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы:

65 - 35 баллов. Вы - человек, обладающий хорошими задатками, чтобы эффективно влиять на окружающих, изменять их мнения, советовать, управлять ими. Во взаимоотношениях с людьми Вы чувствуете себя вполне уверенно. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться в стороне и думать

только о себе. Вы чувствуете в себе потребность что-то делать для окружающих, руководить ими, указывать им на ошибки, учить их. А тех, кто не разделяет Ваши принципы, надо убеждать, и Вы это умеете. Однако Вам необходимо себя контролировать, чтобы Ваше отношение к людям не принимало крайних проявлений. Иначе Вы превратитесь в фанатика или тирана;

30 - 0 баллов. Вы бываете малоубедительны, даже когда абсолютно правы.

Тест №6. «Прежде чем стать классным руководителем...»

Вам следует выбрать один из трех возможных вариантов поведения в предлагаемых ситуациях. Отвечайте сразу, не раздумывая.

1. Что в жизни лучше: а) быть капитаном торгового корабля; б) космонавтом; в) игроком?
2. Если Вы видите человека в опасности, Вы: а) бросаетесь его спасать, даже рискуя жизнью; б) просчитываете все возможные варианты; в) бежите за помощью?
3. Какая из следующих игр Вам больше нравится: а) карты; б) бильярд; в) мозаика?
4. Если зазвонил телефон, Вы думаете, что: а) звонят по поводу работы; б) звонят друзья; в) случилось несчастье?
5. Если предстоит важное собрание, Вы: а) отправляетесь одетым как обычно; б) тщательно выбираете одежду; в) думаете только о деле?
6. Когда пожилой человек рассказывает о прошлом, Вы: а) хотите знать больше подробностей; б) скучаете; в) прерываете его?
7. В компании Вы обычно: а) веселитесь; б) скучаете; в) думаете о своих неприятностях?
8. Если предстоит поездка, Вы: а) оповещаете об этом своих близких; б) ничего не говорите им; в) вскользь упоминаете, что поедете куда-то?
9. Если Вы попали в затруднительное положение, Вы: а) обсуждаете это с коллегами и друзьями; б) делитесь в семье; в) ничего никому не говорите?
10. Если Вы собираетесь приобрести картину, какую бы Вы выбрали: а) абстрактную; б) импрессионистскую; в) реалистическую?
11. Вы замечаете, что с рабочего стола исчез нужный Вам предмет. Вы: а) ищете его; б) думаете, что его кто-то украл; в) сразу забываете об этом и продолжаете работу?
12. Вы располагаете свободным временем в незнакомом городе. Вы: а) посещаете музей; б) рассматриваете карту города, решая, куда пойти; в) возвращаетесь в гостиницу отдохнуть?
13. Если возник спор, Вы: а) настаиваете на своем, пока собеседник не сдастся; б) ищете компромиссное решение; в) уступаете упорству другого?
14. Перед старой семейной фотографией: а) Вы испытываете сильное волнение; б) она кажется Вам смешной; в) Вам почему-то становится неприятно?
15. Перед совещанием Вы замечаете, что забыли важные документы: а) быстро возвращаетесь, чтобы их взять; б) доверяете своей памяти и способности импровизировать; в) отказываетесь участвовать в переговорах?
16. Вы проснулись на заре: а) чувствуете себя бодрым; б) завидуете тому, кто еще спит; в) работаете без особых усилий?
17. Чем Вы заполняете свое свободное время: а) спортом; б) встречей с друзьями; в) чтением?
18. В ситуации экономического кризиса в стране Вы будете:

- а) искать способ извлечь выгоду; б) беспокоиться о его социальных последствиях;
в) ждать развития событий?

19. Вы предпочитаете: а) быть наедине с собой; б) находиться в семье; в) среди других людей?

20. В снежную бурю только Ваша машина остается на ходу. Вы:

- а) продолжите путь, не заботясь о других; б) заберете столько человек, сколько уместится в машине; в) возьмете только тех, кто принадлежит к числу Ваших знакомых?

Оценка. Выставьте себе баллы в соответствии с выбранными Вами пунктами и их оценкой в табл. 5.

Таблица 5

а	б	в	а	б	в	а	б	в			
1	10	5	3	8	10	3	5	15	5	10	3
2	5	10	3	9	3	5	5	16	10	3	5
3	5	10	3	10	3	10	5	17	5	10	3
4	3	10	5	11	5	3	10	18	10	3	5
5	5	10	3	12	5	3	3	19	3	5	10
6	10	3	5	13	5	10	3	20	3	10	5
7	10	3	5	14	10	5	3				

Подведение итогов. Суммируйте полученные баллы:

200 - 140 баллов. Вы имеете все возможности достичь успеха в работе. У Вас налицо равновесие между инстинктом и разумом, между частной и общественной жизнью, размышлениями и действиями;

139 - 70 баллов. Вы располагаете необходимыми качествами, чтобы утвердиться в коллективе. Однако должны контролировать себя и не позволять тлеющим подсознательно конфликтам влиять на Ваши отношения с коллегами и учащимися;

69 - 60 баллов. Вам нужно больше верить в себя и больше раскрываться перед людьми. Так Вы сможете полностью реализовать свои способности.

Тест №7. Психологическая атмосфера в группе

На основе приведенных противоположных по смыслу пары слов постарайтесь описать психологическую атмосферу в вашей группе. Чем ближе к правому или левому слову в каждой паре вы поместите знак «х» (зачеркните соответствующую цифру), тем больше выражен признак в вашей группе.

1. Дружелюбие 12345678 Враждебность
2. Согласие 12345678 Несогласие
3. Удовлетворенность 12345678 Неудовлетворенность
4. Увлеченность 12345678 Равнодушие
5. Продуктивность 12345678 Непродуктивность
6. Теплота 12345678 Холодность
7. Сотрудничество 1 2345678 Отсутствие сотрудничества
8. Взаимная поддержка 1 2345678 Недоброжелательность
9. Занимательность 12345678 Скука
10. Успешность 12345678 Неуспешность

Ответ по каждому пункту шкалы оценивается слева направо от 1 до 8 баллов. Чем левее расположен знак «х», тем ниже балл, тем лучше психологическая атмосфера в группе. Итоговый показатель может колебаться от 10 (наиболее положительная оценка) до 80 (самая неблагоприятная) .

Тест №8. Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)

С помощью этого теста вы можете определить свой уровень контроля при общении с другими людьми. Внимательно прочтите десять предложений, описывающих реакции на некоторые ситуации. Каждое из них оцените как верное или неверное для себя. Верное —

обозначьте буквой В, а неверное — буквой Н.

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей.
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих.
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер.
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле.
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания.
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному.
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден.
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть.
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу.
10. Я не всегда такой, каким кажусь.

Оценка результатов: по одному баллу начисляется за ответ Н на вопросы 1, 5, 7 и за ответ В — все остальные. Подсчитайте сумму баллов.

0—3 балла — *низкий* коммуникативный контроль, т.е. ваше поведение устойчиво и вы не считаете нужным меняться в зависимости от ситуации. Вы способны к искреннему раскрытию в общении, от чего некоторые считают вас «неудобным» по причине вашей прямолинейности.

4—6 баллов — *средний* коммуникативный контроль. Вы искренны, но несдержанны в своих эмоциональных проявлениях. Однако считаетесь в своем поведении с окружающими людьми.

7—10 баллов — *высокий* коммуникативный контроль. Вы легко входите в любую роль, гибко реагируете на изменение ситуации, хорошо чувствуете и можете предвидеть впечатление, которое производите на окружающих.

Тест №9. Умеете ли вы слушать

Понятие «коммуникативные умения» предполагает также умение установить дружескую атмосферу, понять проблемы собеседника. Из десяти вопросов теста ответы оцениваются следующим образом: «Почти всегда» — 2 балла, «В большинстве случаев» — 4 балла, «Иногда» — 6 баллов, «Редко» — 8 баллов, «Почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малоизвестным человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. *Более 62 баллов* — умение слушать выше «среднего уровня». Обычно средний балл 55.

Менее 55 баллов — вам стоит последить за собой при разговоре.

Тест №10. Умеете ли вы вести деловое обсуждение

Тест поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5): 1 — «нет», «так не бывает»; 2 — «нет, как правило, так не бывает»; 3 — неопределенная оценка; 4 — «да, как правило, так бывает»; 5 — «да, так всегда».

1. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.
2. У меня всегда много идей и планов.
3. Прислушиваюсь к замечаниям других.
4. В основном мне удается привести логически правильные аргументы при обсуждении.
5. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решили свои задачи самостоятельно.
6. Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.
7. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.
8. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
9. Свои ошибки, как правило, признаю.
10. Предлагаю альтернативы к предложениям других.
11. Защищаю тех, у кого есть трудности.
12. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
13. Мой энтузиазм заразителен.
14. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.
15. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
16. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
17. Ясно выражаю свои взгляды.
18. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
19. Энергично защищаю свои взгляды.
20. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
21. Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
22. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
23. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
24. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
25. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
26. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
27. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
28. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
29. Понимаю чувства других людей.
30. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
31. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
32. Излагаю свои мысли системно.
33. Помогаю другим получить слово.
34. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
35. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
36. Как правило, никого не перебиваю.

37. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
38. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
39. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
40. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20-100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20-100 баллов).

Сумма А по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В — вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания небезразлично.

Сумма В как минимум на 10 баллов выше суммы А — вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов — ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

Тест №11. Как вы проводите переговоры

Тест поможет вам определить, насколько эффективно умеете вести переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно перебивает меня во время беседы, переговоров.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова и мысли.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается отвергнуть мой пыл.
10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков и т.д., и я твердо не уверен, что он при этом внимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто

кивает головой, ахает и поддакивает.

21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.

22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.

23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы все согласились с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение.

70—100% — вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры;

40—70% — вам присущи некоторые недостатки. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре.

10—40% — вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании.

0—10% — вы отличный собеседник.

2.3.5 Типовые задания

Задание 1. Ответьте на поставленные вопросы:

1. В чем состоит информационная подготовка к деловой беседе?

2. Какие общие требования предъявляются к внешнему облику делового человека?

3. Может ли повлиять на психологический климат беседы форма стола, за которым сидят собеседники? Дайте обоснованный ответ.

Задание 2.

Некоторым из моих служащих необходимо разъяснить, что означает работать с 9 часов утра до 17 часов вечера. Несколько вновь принятых на работу сотрудников приходят в офис в 8 часов 58 минут утра, говорят всем «Доброе утро» и затем пьют чай.

Когда они оказываются на своих рабочих местах, часы показывают уже 9 часов I 5 минут. Они молоды, простодушны и не стремятся продуктивно начать свой рабочий день.

Как тактично дать им понять, что следует начинать работу ровно в 9 утра?

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

2.3.6 Кейс-задания

Задание 1.

Принципы деловых отношений — обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений. Под закономерностью межличностных отношений понимается объективно существующая устойчивая связь явлений, возникающих в межличностном общении и накладывающая значительный отпечаток на его характер.

Ответьте на поставленные вопросы:

1. *Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?*
2. *Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?*
3. *В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки?*
4. *Объясните сущность понятий психологической безопасности и психологической самозащиты.*

Задание 2.

Организация - социально ответственна, когда получает прибыль, не нарушая законов и норм государственного регулирования. С этой позиции организация преследует экономические цели. Организация при этом обязана ставить и социальные цели:

учитывать человеческие и социальные аспекты воздействия своей деловой активности на работников, потребителей, а также вносить определенный позитивный вклад в решение социальных проблем общества. Этический уровень организации характеризуется степенью ориентации руководителей и ее рядовых сотрудников в своем поведении и принятии решений на нравственные нормы деловых отношений.

Ответьте на поставленные вопросы:

1. *Что такое социальная ответственность организации?*
2. *Назовите преимущества и недостатки политики социальной ответственности организации.*
3. *Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.*
4. *Какие меры необходимо принимать для повышения уровня этичности в деятельности организаций?*
5. *В чем состоит сложность решения этических проблем в организациях?*

Задание 3.

Этические нормы выступают в роли регулятора отношений в коллективе, который или будет способствовать успешной деятельности организации по достижению ее целей, или будет создавать препятствия, вести к распаду организации.

Коллектив — это сложная система, состоящая из множества связанных между собой групп людей и отдельных личностей. **Личность** — это данный конкретный человек со всей совокупностью его общественных отношений, психологических и физиологических реакций, индивидуальность которых выражается внутренним духовным миром человека. **Индивидуальностью** психологи называют какие-либо особенности личности, делающие ее непохожей на других людей.

Нормы этичного поведения руководителя — правила, основанные на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению. Достаточно часто подчиненные считают своего руководителя «трудным» во всех проявлениях его специфической должностной роли. Под качествами, определяющими «трудного» руководителя, следует понимать проявление непрофессионализма и некомпетентности в решении большинства вопросов, относящихся к полномочиям данного руководителя, а также незнание и пренебрежение этическими нормами поведения и взаимоотношений с коллегами по работе.

В психологической литературе обычно выделяют такие сущностные свойства **конфликта**, как: противоречие между интересами, ценностями, целями, мотивами, ролями субъектов; противоборство субъектов конфликта, стремление нанести ущерб оппоненту; негативные эмоции, чувства по отношению друг к другу.

Ответьте на поставленные вопросы:

1. *Что такое авторитет руководителя?*
2. *Назовите отличительные черты авторитарного руководителя от руководителя-демократа.*
3. *Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с людьми.*
4. *Что такое морально-психологический климат коллектива?*
5. *Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его знаний психологии?*
6. *Каким инструментарием этики деловых отношений должен владеть руководитель?*
7. *Назовите характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их проявления.*
8. *Раскройте сущность понятия «конфликт».*
9. *Назовите причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы их преодоления.*

10. *Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.*

2.3.7 Задания для контрольной работы

2.3.7.1 Задание к теоретической части контрольной работы

Задание 1.

1. Соотношение философии и этики в теории и практике современности.
2. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
3. Способы разрешения конфликтных ситуаций.

2.3.7.2 Задания к практической части контрольной работы

Задание 1.

1. Приведите примеры вербальных характеристик в деловом портрете коллег.
2. Покажите систему защиты в ходе деловых переговоров.

2.3.8 Примерные темы рефератов

1. Роль и значение вербальных характеристик в деловом портрете коллег.
2. Роль и значение деловой беседы в этике делового общения.
3. Система защиты в ходе деловых переговоров.
4. Система защиты деловых коммуникаций.
5. Соотношение философии и этики в теории и практике современности.
6. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
7. Способы разрешения конфликтных ситуаций.
8. Стили руководства: за и против.
9. Теория З. Фрейда
10. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества.
11. Технологии психокоррекции в утверждении состояния самодостаточности.
12. Типы взаимоотношений в коллективе или рабочей группе.
13. Трехуровневая структура личности: борьба ОНО, Я, СВЕРХ-Я;
14. Факторы детерминации поведения личности
15. Факторы зрелости рабочей группы.
16. Финальная стадия деловой беседы.
17. Формальные и неформальные отношения в коллективе.
18. Элементы нейтрализации в ходе деловой беседы.
19. Эпоха Нового Времени и Просвещения на пути к буржуазной этике.
20. Этика Древнего мира и античности о человека и обществе.
21. Ключевые понятия этики
22. Этапы становления деловой этики
23. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях
24. Общие этические принципы и характер деловых отношений
25. Этика деловых отношений «сверху вниз», «снизу вверх», «на равных».
26. Деловой этикет
27. Вербальный этикет
28. Визитная карточка делового человека
29. Деловые встречи и переговоры.
30. Правила ведения деловых переговоров.

2.3.9 Примерные темы эссе

1. Организация деловых совещаний.
2. Общение по телефону
3. Деловая переписка.
4. Конфликты, их предупреждение и разрешение.

5. Этика в коммерции.
6. Национальные особенности деловой этики.
7. Рекламная деятельность.
8. Особенности общения через переводчика.
9. Черты характера и особенности поведения народов Европы.
10. Документальное обеспечение делового общения.
11. Этика Древнего мира и античности о человеке и обществе.
12. Мораль и нравственность в системе христианства.
13. Культура Возрождения о нормах поведения и сознания человека.
14. Эпоха Нового Времени и Просвещения на пути к буржуазной этике.
15. Лидеры буржуазной науки XIX-XX столетия о соотношении природного и социального начал в человеке.
16. Достижения древнерусской и российской этики в культуре человечества.
17. Восприятие и понимание в процессе коммуникаций.
18. Особенности невербального делового и личностного общения.
19. Вербальное общение и деловое сотрудничество.
20. Роль и значение вербальных характеристик в деловом портрете коллег.
21. Основные компоненты рабочей группы и их взаимосвязь.
22. Типы взаимоотношений в коллективе или рабочей группе.
23. Психотипы личностей.
24. Проблема лидерства в рабочей группе.
25. Формальные и неформальные отношения в коллективе.
26. Стили руководства: за и против.
27. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов.
28. Методы профилактики конфликтных ситуаций.
29. Деловой этикет о конфликтной ситуации.
30. Деловой конфликт как средство оптимизации делового сотрудничества.
31. Роль деловой беседы в этике деловых отношений.
32. Психологический аспект деловой беседы.
33. Новые методы аргументирования в деловых переговорах.
34. Система защиты деловых коммуникаций.
35. Мировой этикет и этика делового общения.
36. Особенности российского делового этикета.
37. Проблема выбора старого и нового стиля руководства организацией.
38. Внешние и внутренние барьеры в бизнес-сотрудничестве.
39. Разнообразие технологий психокоррекции и их соответствие деловой реальности.
40. Многообразие человеческой психологии и ее соотносимость принципам этики делового общения.

2.3.10 Методика проведения самостоятельного выполнения типовых заданий

Цель: проверка навыков решения профессиональных задач и развитие мыслительных операций обучающихся, направленных на достижение результатов при решении профессиональных задач.

Задачи:

- проверка навыков применения обучающимися ранее усвоенных знаний при решении профессиональных задач;
- формирование навыков совместной деятельности подчиненных (обучающихся) и руководителя (преподавателя);
- овладение обучающимися знаниями и общими принципами решения проблемных профессиональных задач;
- развитие навыков активной интеллектуальной деятельности;
- развитие коммуникативных навыков (навыков общения).

–развитие навыков обучающихся по выработке собственной позиции по ходу решения профессиональных задач.

Методика проведения самостоятельного выполнения типовых заданий состоит из нескольких этапов:

Первый этап «подготовка проекта решения задач». Преподавателем разрабатывается проект хода решения задачи с началом или фрагментами решения.

Второй этап «организационный»:

- объявление темы и цели решения задачи;
- назначение секретаря и его инструктаж по выполняемым функциям;
- объявление критерий оценки;

Третий этап «интеллектуальный»:

- объявление условий решения задач;
- индивидуальное решение задачи обучающимися, исходя из собственного мнения;
- высказывание обучающимися мнений по ходу решения задач;
- обсуждение результатов и методики индивидуального решения задач обучающимися и принятие плана верного хода решения;

Третий этап «подведение итогов решения задачи»:

- формулирование вывода решения задачи обучающимися;
- подведение итога интерактивного решения задачи преподавателем;
- оценка преподавателем обучающихся по материалам, подготовленным секретарем.

Критерии оценки: секретарь – 1 балл; участие в решении задач – 1-3 балла.

Задания для самостоятельного выполнения типовых заданий выбираются преподавателем из п. 2.3.5 «Типовые задания».

2.3.11 Методика проведения анализа конкретных ситуаций

Цель: совместными усилиями группы студентов проанализировать ситуацию – case, возникающую при конкретном положении дел, и выработать практическое решение; окончание процесса – оценка предложенных алгоритмов и выбор лучшего в контексте поставленной проблемы.

Задачи:

- проверка навыков применения обучающимися ранее усвоенных знаний при решении профессиональных задач;
- формирование навыков совместной деятельности подчиненных (обучающихся) и руководителя (преподавателя);
- овладение обучающимися знаниями и общими принципами решения проблемных ситуаций;
- развитие навыков активной интеллектуальной деятельности;
- развитие коммуникативных навыков (навыков общения).
- развитие навыков обучающихся по выработке собственной позиции по ходу решения проблем.

Методика проведения анализа конкретных ситуаций:

Метод case-study состоит из следующих этапов:

- ознакомление студентов с текстом кейса;
- анализ кейса;
- организация обсуждения кейса, дискуссии, презентации;
- оценивание участников дискуссии;
- подведение итогов дискуссии.

Ознакомление студентов с текстом кейса и последующий анализ кейса чаще всего осуществляются за несколько дней до его обсуждения и реализуются как самостоятельная работа студентов; при этом время, отводимое на подготовку, определяется видом кейса, его объемом и сложностью.

Максимальная польза из работы над кейсами будет извлечена в том случае, если студенты при предварительном знакомстве с ними будут придерживаться систематического подхода к их анализу, основные шаги которого представлены ниже:

1. Выпишите из соответствующих разделов учебной дисциплины ключевые идеи, для того, чтобы освежить в памяти теоретические концепции и подходы, которые Вам предстоит использовать при анализе кейса.

2. Бегло прочтите кейс, чтобы составить о нем общее представление.

3. Внимательно прочтите вопросы к кейсу и убедитесь в том, что Вы хорошо поняли, что Вас просят сделать.

4. Вновь прочтите текст кейса, внимательно фиксируя все факторы или проблемы, имеющие отношение к поставленным вопросам.

5. Выясните, какие идеи и концепции соотносятся с проблемами, которые Вам предлагается рассмотреть при работе с кейсом.

Критерии оценки: секретарь – 1 балл; участие при анализе конкретных ситуаций – 1-3 балла.

2.3.12 Методика проведения контрольной работы

Контрольная работа – это форма текущего контроля знаний студентов. Контрольная работа выполняется письменно. Она может проводиться в разных формах: тестирование, ответы на вопросы по тексту, нахождения соответствия определений и характеристик. Предпочтительной формой контрольной работы является тестирование.

Порядок проведения контрольных работ

Выполняя контрольную работу, необходимо внимательно ознакомиться с условиями заданий и четко их выполнить.

Как правило, контрольные работы проводятся на семинарском занятии. Студентам, обучающимся по заочной форме обучения, контрольные работы могут быть заданы на дом.

О проведении обязательной контрольной работы студентам преподаватель сообщает заранее.

Контрольная работа проводится в течение всего семинарского занятия. Работа выполняется самостоятельно.

Контрольная работа выполняется на отдельных листах синими чернилами разборчивым почерком (если почерк мелкий или неразборчивый, то работа выполняется печатными буквами). Запрещается использовать цветные чернила (красные, зеленые и т.д.), а также карандаш. Такие контрольные работы преподаватель вправе не проверять. В этом случае за работу выставляется низшая оценка. Если работа выполнена неаккуратно, неразборчивым почерком, то преподаватель также вправе не проверять такую работу.

Если выполнение контрольной работы предусмотрено дома, то работа выполняется в печатном виде (шрифт – 14, интервал – 1,5, черными чернилами) на отдельных листах формата А4, листы должны быть в обязательном порядке надежно скреплены или прошиты.

Домашняя работа выполняется самостоятельно. В случае текстуального совпадения ответов на задания домашней контрольной работы, такие контрольные работы оцениваются минимальным баллом – 0 баллов. Так же оценивается работа, написанная не по своему варианту (как домашняя, так и аудиторная).

2.3.13 Методика проведения тестирования

Тесты являются наиболее эффективной и объективной формой оценивания знаний, умений и навыков, позволяющей выявлять не только уровень учебных достижений, но и структуру знаний, степень ее отклонения от нормы по профилю ответов учащихся на тестовые задания. целью служит развитие интереса к подлежащим тестированию

дисциплинам и активизация подготовки по этим дисциплинам.

В ходе тестирования выявляется уровень не только знаний, но также навыков и умений.

Использование тестов в процессе контроля знаний обучающихся достаточно эффективно при правильном выборе самого конструктора и грамотном построении вопросов. Кроме того, объективный тестовый контроль в процессе обучения характеризуется большим воспитательным значением, так как он повышает ответственность за выполняемую работу не только обучающихся, но и преподавателя, приучает студентов к систематическому труду и аккуратности в выполнении учебных заданий, формирует у них положительные нравственные качества и создает здоровое общественное мнение. Тестирование позволяет своевременно определить успехи студента, выявить пробелы в знаниях при изучении дисциплины.

2.3.14 Методика проведения анализа контрольного опроса

Контрольный опрос обучаемых существует для проверки качества усвоения ранее изученного материала, закрепления наиболее важных положений и нормативов, а также подготовки к восприятию новых сведений.

Дата контрольного опроса в зависимости от цели исследования может быть либо известна студентам, либо нет.

Процедура контрольного опроса повторяет процедуру письменной контрольной работы: за 15 - 2 часа студенты должны решить и оформить данную работу надлежащим образом.

Время проведения контрольных опросов выбирается так, чтобы все группы были в одинаковом положении по отношению к исследуемой фазе процесса овладения данным учебным материалом.

На семинарах проводятся контрольные опросы по лекционному материалу. Обучение завершается итоговым контрольным опросом по всем темам курса. По окончании изучения всех разделов курса, при положительных оценках по тестам всех разделов, обучающиеся допускаются к зачету.

Для измерения результативности процесса овладения студентами запланированными знаниями и умениями во всех группах потока организуются контрольные опросы по одним и тем же контрольным тестам.

Результативность процесса изучения студентами данного учебного материала определяется экспертной оценкой преподавателем знаний и умений, которые демонстрируют студенты на контрольном опросе, построенном в строгом соответствии с зафиксированными и предварительно хорошо известными каждому студенту целями изучения.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков по дисциплине

3.1 Балльно-рейтинговая система оценки успеваемости по дисциплине

В целях оперативного контроля уровня усвоения материала учебной дисциплины и стимулирования активной учебной деятельности студентов (очной формы обучения) используется *балльно-рейтинговая система оценки успеваемости*.

Каждая тема заканчивается контрольной или проверочной работой.

Балльно-рейтинговая система по дисциплине:

Виды контроля	Максимальная сумма баллов на выполнение одного вида задания	Кол-во работ, возможных за семестр	Итого максимальная сумма баллов
Присутствие на лекционных и практических (семинарских) занятиях	0,5	36	18
Групповая работа над кейсом на практических (семинарских) занятиях	1	5	5
Текущее тестирование	1,2	5	6
СРС, в т.ч.:	-	-	31
подготовка кейсов	1	5	5
подготовка аналитических обзоров	5	2	10
подготовка рефератов	2	3	6
подготовка мини-проекта	10	1	10
Итого за семестр	-	-	60
Зачет	40	1	40
Всего по дисциплине	-	-	100

Для получения допуска к зачету по дисциплине студент должен набрать в семестре не менее 30 баллов.

Балльно-рейтинговая система по дисциплине предусматривает поощрение студентов за работу в семестре проставлением «премиальных» баллов.

Нормы выставления дополнительных баллов:

Виды работ	Максимальная сумма баллов
Решение дополнительных задач	5
Участие в олимпиадах, конкурсах, конференциях в рамках предмета дисциплины	5
Итого	10

При подготовке к зачету студент внимательно просматривает примерный перечень вопросов.

Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информации полученной в результате самостоятельной работы и получение практических навыков в течение семестра.

На зачете студент получает вопросы, включающие практическую задачу. На подготовку предоставляется 90 мин. Максимальное количество баллов, которое можно получить за ответ на поставленные вопросы составляет 40 баллов.