



Федеральное агентство по рыболовству  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Калининградский государственный технический университет»  
(ФГБОУ ВО «КГТУ»)

УТВЕРЖДАЮ  
Начальник УРОПСИ

Фонд оценочных средств  
(приложение в рабочей программе модуля)  
**«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

основной профессиональной образовательной программы модуля бакалавриата  
по направлению подготовки

**38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ**  
Профиль программы  
**«АУДИТ И КОНТРОЛЛИНГ ПЕРСОНАЛА»**

ИНСТИТУТ  
РАЗРАБОТЧИК

отраслевой экономики и управления  
кафедра менеджмента

## 1 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
<p>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1: Грамотно строит коммуникацию, исходя из целей и ситуации; использует коммуникативно приемлемые стиль общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами</p>	<p>Основы социокультурных коммуникаций (раздел «Этика делового общения»)</p>	<p><u>Знать:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы культуры мышления, способности к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;</li> <li>- основы осуществления делового общения (публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций);</li> <li>- основы работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</li> </ul> <p><u>Уметь:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловое общение, обладая культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения;</li> <li>- осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);</li> <li>- осуществлять работу в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</li> </ul> <p><u>Владеть:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками делового общения,</li> </ul>

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Дисциплина	Результаты обучения (владения, умения и знания), соотнесенные с компетенциями/индикаторами достижения компетенции
			обладая культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и экономическому анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения; - методами реализации публичных выступлений, ведения переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; - методами работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

## **2 ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПОЭТАПНОГО ФОРМИРОВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ) И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

2.1 Для оценки результатов освоения дисциплины используются:

- оценочные средства текущего контроля успеваемости;
- оценочные средства для промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 К оценочным средствам текущего контроля успеваемости относятся:

- тестовые задания;
- задания к практическим занятиям.

2.3 К оценочным средствам для промежуточной аттестации по дисциплине, проводимой в форме экзамена, соответственно относятся:

- вопросы и задания для аттестации по дисциплине.

## **3 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

3.1 Тестовые задания используются для определения уровня знаний, умений и навыков в области русского языка и культуры речи, сформированного на предыдущем этапе обучения. (Приложение № 1). Тестовые задания включают задания:

- на установление соответствия элементов

Оценка теста определяется количеством правильных ответов:

«Отлично» - 90-100% правильных ответов в тесте;

«Хорошо» - 70-90% правильных ответов в тесте;

«Удовлетворительно» - 50-70% правильных ответов в тесте;

«Неудовлетворительно» - менее 50% правильных ответов в тесте;

3.2 В приложении № 2 представлены задания для проведения практических занятий.

3.3 Приложение №4 содержит задания по подготовке докладов, сообщений, рефератов, эссе.

#### 4 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

4.1 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме экзамена. К экзамену допускаются студенты, положительно аттестованные по результатам текущего контроля.

4.2 Экзамен проводится в форме контрольных заданий (Приложение №3)

4.4 Экзаменационная оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно») является экспертной и зависит от уровня освоения студентом тем дисциплины.

Критерии оценивания экзамена по дисциплине.

Универсальная система оценивания результатов обучения включает в себя системы оценок: 1) «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»; 2) «зачтено», «не зачтено»; 3) 100 - балльную (процентную) систему и правило перевода оценок в пятибалльную систему (табл. 2). В Приложении №5 ключ к тестовым заданиям

Таблица 2 – Система оценок и критерии выставления оценки

Система оценок	2	3	4	5
	0-40%	41-60%	61-80 %	81-100 %
Критерий	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»	«зачтено»		
<b>1 Системность и полнота знаний в отношении изучаемых объектов</b>	Обладает частичными и разрозненными знаниями, которые не может научно-корректно связывать между собой (только некоторые из которых может связывать между	Обладает минимальным набором знаний, необходимым для системного взгляда на изучаемый объект	Обладает набором знаний, достаточным для системного взгляда на изучаемый объект	Обладает полнотой знаний и системным взглядом на изучаемый объект

Система оценок  Критерий	2	3	4	5
	0-40%	41-60%	61-80 %	81-100 %
	«неудовлетворительно»	«удовлетворительно»	«хорошо»	«отлично»
	«не зачтено»	«зачтено»		
	собой)			
<b>2 Работа с информацией</b>	Не в состоянии находить необходимую информацию, либо в состоянии находить отдельные фрагменты информации в рамках поставленной задачи	Может найти необходимую информацию в рамках поставленной задачи	Может найти, интерпретировать и систематизировать необходимую информацию в рамках поставленной задачи	Может найти, систематизировать необходимую информацию, а также выявить новые, дополнительные источники информации в рамках поставленной задачи
<b>3. Научное осмысление изучаемого явления, процесса, объекта</b>	Не может делать научно корректных выводов из имеющихся у него сведений, в состоянии проанализировать только некоторые из имеющихся у него сведений	В состоянии осуществлять научно корректный анализ предоставленной информации	В состоянии осуществлять систематический и научно корректный анализ предоставленной информации, вовлекает в исследование новые релевантные задаче данные	В состоянии осуществлять систематический и научно-корректный анализ предоставленной информации, вовлекает в исследование новые релевантные поставленной задаче данные, предлагает новые ракурсы поставленной задачи
<b>4. Освоение стандартных алгоритмов решения профессиональных задач</b>	В состоянии решать только фрагменты поставленной задачи в соответствии с заданным алгоритмом, не освоил предложенный алгоритм, допускает ошибки	В состоянии решать поставленные задачи в соответствии с заданным алгоритмом	В состоянии решать поставленные задачи в соответствии с заданным алгоритмом, понимает основы предложенного алгоритма	Не только владеет алгоритмом и понимает его основы, но и предлагает новые решения в рамках поставленной задачи

## **5 СВЕДЕНИЯ О ФОНДЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ И ЕГО СОГЛАСОВАНИИ**

Фонд оценочных средств для аттестации по дисциплине «Этика делового общения» представляет собой компонент основной профессиональной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (профиль «Аудит и контроллинг персонала»).

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры менеджмента (протокол № 7 от 05.04.2022 г.)

Заведующая кафедрой

  
В. В. Дорофеева

Приложение № 1

**ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Вариант №1**

Вопрос 1: Интонация – это:	
а. прямая речь	в. письменная речь
б. ошибка в устной речи	г. повышение или понижение тона, усиление или ослабление голоса

Вопрос 2: Неязыковые средства выразительности свойственны разговорному стилю:	
а. подготовленность	в. громкость речи
б. тон речи	

Вопрос 3: Этика — это наука о:	
а. добродетели	в. морали, нравственности
б. общепринятых и повторяющихся формах поведения людей	г. нравах, обычаях

Вопрос 4: К формулам речевого этикета относят:	
а. слова вежливости, приветствия и прощания, обращения	в. способы выражения радости, сочувствия, горя, вины, принятые в данной культуре
б. использование спокойной интонации даже при выражении требования, недовольства, раздражения	

Вопрос 5: Форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, называется деловой:	
а. ситуацией	в. полемикой
б. встречей	

Вопрос 6: Содержанием речевого общения является:	
а. речевая деятельность	в. взаимопонимание
б. речевое поведение	

Вопрос 7: Этическая категория, передающая моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей,-это:	
а. благо	в. счастье
б. долг	г. честь

Вопрос 8: Автор термина «Мораль»:	
а. Гомер	в. Тацит
б. Цицерон	

Вопрос 9: Понятие, не являющееся видом поведения:	
а. вербальное	в. реальное
б. эмпатическое	г. интуитивное

Вопрос 10: Монологическое общение- это:	
а. общение, при котором человек	в. общение со своим внутренним «Я»

рассматривает другого как объект воздействия	
б. общение, при котором другой человек рассматривается как равноправный собеседник	

### Вариант №2

Вопрос 1: Для разговорного стиля характерны особенности	
а. непринужденный характер	в. монологичность речи
б. строгий порядок слов	г. сложный синтаксис

Вопрос 2: Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:	
а. обмену информацией	в. достижению взаимопонимания
б. налаживанию добрых взаимоотношений	г. расширению темы общения

Вопрос 3: Наиболее часто разговорный стиль представляет собой:	
а. диалог	в. общение в узком кругу
б. монолог	

Вопрос 4: Разговорная речь существует почти исключительно в такой форме:	
а. бумажной	в. устной
б. игривой	

Вопрос 5: В основе служебных контактов должно лежать:	
а. взаимный интерес	в. личная выгода
б. интересы дела	г. социальные и политические проблемы

Вопрос 6: Процесс, который называется общением - это:	
а. множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации	в. сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга
б. авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью принуждения к определенным действиям или решениям	

Вопрос 7: Язык - это:	
а. психологическая деятельность, которая проявляется как процесс общения с помощью слов	в. система исторически сложившихся словесных знаков как средство общения
б. авторитарная, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью принуждения к определенным действиям или решениям	

Вопрос 8: Общение, которое имеет своей целью извлечение выгоды от собеседника с использованием различных приемов (лесть, запугивание, обман и пр.), называется	
а. манипулятивным	в. деловым
б. светским	

Вопрос 9: Прямым общением называют:	
а. неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отдаляющих во времени получение обратной связи между участниками общения	в. естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных и невербальных средств, когда информация лично передается одним из его участников другому
б. включение в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации	

Вопрос 10: Прямым общением называют:	
а. авторитарный	в. индивидуальный
б. демократический	

### Вариант №3

Вопрос 1: Массовое общение подразумевает:	
а. сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга	в. множественные, непосредственные контакты незнакомых людей, а также коммуникация, опосредованная различными видами массовой информации
б. непосредственные контакты людей в группах или парах, постоянных по составу участников	

Вопрос 2: Под «такесикой» понимается:	
а. процесс передачи вербальной информации	в. визуальный контакт
б. прикосновение людей друг к другу во время общения	

Вопрос 3: Коммуникативной стороной общения называют:	
а. восприятие друг друга	в. взаимодействие
б. обмен информацией	

Вопрос 4: Стиль общения позволяет одному участнику главенствовать и принимать все решения	
а. либеральный	в. авторитарный
б. демократический	

Вопрос 5: Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу называются:	
---	--

а. эмоциональные барьеры	в смысловые барьеры
б. культурные барьеры	

Вопрос 6: Уровень, на котором осуществляется общение, когда один из партнеров подавляет другого - это:

а. примитивный	в. манипулятивный
б. деловой	

Вопрос 7: Невербальной коммуникацией называется:

а. включение в речь пауз, других вкраплений, например, покашливание, плача, смеха, наконец, сам темп речи	в. сторона общения, состоящая в обмене информацией между индивидами без помощи речевых и языковых средств, представленных в какой-либо знаковой форме
б. восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов	

Вопрос 8: К неречевому общению относится

а. взгляд	в. чтение стихотворения вслух
б. телефонный разговор	

Вопрос 9: Вид деятельности, в ходе которого происходит взаимный обмен информацией между участниками,- это:

а. познание	в. общение
б. обычай	

Вопрос 10: Является обязательным признаком любых форм общения:

а. постановка цели	в. постановка цели
б. речь	г. передача информации

Приложение №2

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины.**

Вопросы для изучения

Цель и задачи дисциплины. Место дисциплины в структуре образовательной программы. Планируемые результаты освоения дисциплины.

Мораль и этика. Правила этикета. Правовые и религиозные нормы общения. Этика и этикет. Мораль и право. Мораль и религия. Категории морали и этики. Добродетели и пороки. Ценности.

Самостоятельная работа №1

Задание: Написать конспект лекции (по следующим разделам) с применением учебника, дополнительной литературы:

- Мораль и этика
- Подходы к изучению морали
- Обоснование в этике
- Мораль и культура
- Структура морали
- Функции морали

Цель задания: расширить и углубить знания о функциях и нормах морали, о структуре и подходах к её изучению.

Вопросы для самоконтроля:

- Что изучает этика?
- Что такое мораль?
- Что отличает этику от морали?
- Какие подходы к изучению морали Вам известны?  
Что такое культура? Культура поведения? Профессиональная культура?
- Как связаны между собой мораль и культура?
- Охарактеризуйте структуру морали.
- В чем заключаются функции морали?

**ПРИМЕР ДЕЛОВОЙ ИГРЫ**

Деловая игра «Необитаемый остров».

*Цель:* создание условий для понимания того, что за любым поступком стоят ценности, исповедуемые человеком, ориентации в спектре возможных ценностей.

*Описание:* упражнение проводится в несколько этапов.

1). На первом этапе участники группы работают индивидуально. Задается игровая ситуация: «Представьте, что через несколько часов неведомые силы отправят вас на необитаемый остров, где вам предстоит провести всю оставшуюся жизнь. Там есть достаточное количество простой еды и воды (вы не умрете от голода и жажды), минимум одежды и постельных принадлежностей (вы не замерзнете), необходимые лекарства. К сожалению, там нет мобильной связи. Вам разрешают взять с собой только семь объектов,

среди которых могут оказаться как вещи, так и люди. Условие – это только те вещи или люди, которые вы можете реально привезти в аэропорт в течение нескольких часов (привести свою квартиру или любимую собаку не удастся)».

Выбранные объекты записываются на листе бумаги.

2). Второй этап упражнения: «Все течет, все меняется, и к вам на остров решили поселить сотоварища. У него тоже есть семь объектов. Итого, вместе с вашими, 14. Но остаться могут только семь». Организуется работа в парах. Их задача – из двух своих списков составить один, включающий семь пунктов.

3). На третьем этапе аналогичная работа проводится в малых группах из 5-6 человек.

Затем группы представляют в кругу свои списки. Ведущий интерпретирует услышанное с позиции ценностей: зачем это нужно (например, книга – для личностного развития, приемник – для получения информации о мире и других людях).

Обсуждаются вопросы:

- Какие чувства возникали по ходу упражнения?
- Как проходило обсуждение в вашей группе?
- Что оказалось самым ценным для нашей группы?
- Что удивило, а что оказалось предсказуемым?
- Пример дискуссии

## **Тема 2. Предмет этики делового общения.**

Связь Этики делового общения с другими дисциплинами. Социальный и психологический портрет собеседника. Принципы эффективного общения. Правила речевого этикета. Логика. Темперамент. Элементы конфликтологии. Речевой жанр. Речевая стратегия. Речевая тактика. Самостоятельная работа №2

Задание: Подготовить сообщение (презентацию) на одну из предложенных тем:

- Понятие и особенности корпоративной этики
- Формы корпоративного общения.
- Факторы, способствующие развитию корпоративной этики в организации.
- Корпоративная этика и социальная ответственность
- Этические проблемы корпоративных отношений
- Сущность административной этики

Цель задания: расширить и углубить знания о корпоративной этике; изучить сущность и этические проблемы профессионально - деловых отношений и уметь составлять презентационную работу с публичной её защитой.

Вопросы для самоконтроля:

- Социальный и психологический портрет собеседника.
- Принципы эффективного общения.
- Правила речевого этикета.
- Логика. Темперамент.
- Элементы конфликтологии.
- Речевой жанр.
- Речевая стратегия.
- Речевая тактика

–

### Тема 3. Понятие о персонификация личности.

Основные тенденции, характеризующие современное деловое общение. Основные черты устной деловой речи. Изменение культуры письменной деловой речи. Ухудшение грамотности. Увеличение доли телефонного общения и общения с помощью средств современной связи (факс, мобильный телефон, электронная почта, интернет) в общем объеме общения. Инициативное общение. Увеличение доли ролевого, принудительного, официального, фактического общения. Конфликтность во многих производственных коллективах. Конфликты, нетерпимость, агрессия, бескультурье в общении.

Задание: Подготовить сообщение (презентацию) на одну из предложенных тем:

- Основы делового общения. Понятие, виды и структура общения.
- Социальное восприятие.
- Механизмы межличностного восприятия.
- Культура вербального общения. Приемы полемики, дискуссии и спора
- Особенности публичного выступления и индивидуальной беседы
- Психологические приемы убеждения и аргументации

Вопросы для самоконтроля:

1. Основные тенденции, характеризующие современное деловое общение.
2. Основные черты устной деловой речи.
3. Изменение культуры письменной деловой речи.
4. Ухудшение грамотности.
5. Увеличение доли телефонного общения и общения с помощью средств современной связи (факс, мобильный телефон, электронная почта, интернет) в общем объеме общения.
6. Инициативное общение.
7. Увеличение доли ролевого, принудительного, официального, фактического общения.
8. Конфликтность во многих производственных коллективах.
9. Конфликты, нетерпимость, агрессия, бескультурье в общении.

### ПРИМЕР РОЛЕВОЙ ИГРЫ

Ролевая игра «Настойчивый друг»

*Отрабатываются конструкции приглашения, согласия, отказа.*

*Суть:* игра проводится по парам. Один из играющих добивается согласия другого на свою просьбу, предложение, настаивает на выполнении своего желания, а другой отказывается, объясняя причину своего отказа.

Проигрывает тот, кто первый сдастся, то есть не найдет, что сказать.

*Например, между студентами может произойти следующий диалог:*

- Давай в субботу сходим на концерт Валерии.
- Извини, но я не могу.
- Но это же твоя любимая певица.
- Да, но в субботу я пойду в библиотеку. Нужно готовиться к экзамену.
- Концерт начинается в 19.00, а в библиотеку можно ходить утром. Концерт нельзя пропускать, Валерия будет выступать с новой программой.
- Я смотрел ее концерт по телевизору.

- Если честно, я уже купил билеты.
- Ничего страшного, пригласи кого-нибудь другого.
- Я хотел сделать тебе сюрприз.

#### **Тема 4. Виды делового общения.**

«Контакт масок». Формально - ролевое общение. Деловое общение. Светское общение. Духовное межличностное общение. Процесс восприятия в деловом общении. Источники информации в деловом общении. Фактор привлекательности в деловом общении. Фактор отношения к нам. Фактор первого впечатления.

Самостоятельная работа №4

Задание: Написать реферативную работу на одну из предложенных тем:

- Волевые свойства личности профессионала.
- Способности к определенным видам деятельности.
- Общая модель рефлексии по Д.Холмсу.
- Теоретические предпосылки развития этики и психологии делового общения.
- Познавательные процессы в деятельности профессионала.

Цель задания: формировать умения и навыки по самостоятельному изучению литературы, написанию реферата; развивать исследовательские и творческие способности обучающихся.

Вопросы для самоконтроля:

- «Контакт масок».
- Формально-ролевое общение.
- Деловое общение.
- Светское общение.
- Духовное межличностное общение.
- Процесс восприятия в деловом общении.
- Источники информации в деловом общении.
- Фактор привлекательности в деловом общении.
- Фактор отношения к нам. Фактор первого впечатления.

#### **Тема 5. Механизмы восприятия и понимания.**

Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникабельности людей. Стратегия «речевого изматывания». Речевое давление. Бытовое общение и деловое общение. Невербальное поведение человека.

Самостоятельная работа №5

Задание: Написать реферативную работу на одну из предложенных тем:

- Общение и речь.
- Творчество в профессиональной деятельности.
- Ошибки восприятия человека человеком в общении.
- Приемы активизации деятельности участников совещания.

Цель задания: формировать умения и навыки по самостоятельному изучению литературы, написанию реферата; развивать исследовательские и творческие способности обучающихся.

Методические указания по выполнению задания: см. выше или (см. на стенде методические рекомендации по выполнению реферата)

Вопросы для самоконтроля:

1. Идентификация.
2. Эмпатия.
3. Рефлексия
4. Коммуникативные барьеры.
5. Типы коммуникабельности людей.
6. Стратегия «речевого изматывания».
7. Речевое давление.
8. Бытовое общение и деловое общение.
9. Невербальное поведение человека.

### **Тема 6. Принципы делового общения.**

Убедительность речи в деловом общении. Эффективное деловое взаимодействие. Техники ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации. Критические точки искажения информации. Преодоление барьеров во взаимопонимании работа №6

Задание: Написать реферативную работу на одну из предложенных тем:

- Типы конфликтных личностей.
- Морально-психологический климат в рабочей группе.
- Неформальные отношения между руководителем и подчиненным.
- Современные взгляды на место этики в профессиональном общении. Эффект ореола и стереотипизации в формировании первого впечатления.

Цель задания: расширить и углубить знания о профессиональной этике, закрепить навыки и умения в написании реферата как самостоятельной исследовательской работе.

Методические указания по выполнению задания: см. выше или (см. на стенде методические рекомендации по выполнению реферата)

Вопросы для самоконтроля:

1. Убедительность речи в деловом общении.
2. Эффективное деловое взаимодействие.
3. Техники ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации.
4. Критические точки искажения информации.
5. Преодоление барьеров во взаимопонимании.

### **Тема 7. Техника обратной связи.**

Мотивирующая обратная связь. Формы обратной связи. Ситуации эффективного использования обратной связи. Управление диалогом с помощью вопросов. Типы вопросов. Диалог с помощью перефразирования. Виды перефразирования работа №7

Задание: Написать реферативную работу на одну из предложенных тем:

- Манипуляции в общении. Их нейтрализация
- Приемы влияния на деловых партнеров (аттракция)

- Обратная связь. Ее роль в общении

Вопросы для самоконтроля

1. Мотивирующая обратная связь.
2. Формы обратной связи.
3. Ситуации эффективного использования обратной связи.
4. Управление диалогом с помощью вопросов.
5. Типы вопросов.
6. Диалог с помощью перефразирования.
7. Виды перефразирования.

### **Тема 8. Типы поведения во взаимодействии.**

Выход из эмоционально напряженной ситуации. Способы предупреждения конфликтов. Способы отстаивания деловых интересов. Агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный типы поведения в бизнесе. Распознавание и противодействие. Наиболее эффективные стили поведения при отстаивании деловых интересов.

Самостоятельная работа №8

Задание: Написать реферативную работу на одну из предложенных тем:

- Роль чувств и эмоций в межличностном общении.
- Ситуационные факторы коммуникации
- Этнокультурная специфика невербальной коммуникации в межличностном общении

Вопросы для самоконтроля

1. Выход из эмоционально напряженной ситуации.
2. Способы предупреждения конфликтов.
3. Способы отстаивания деловых интересов.
4. Агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный типы поведения в бизнесе.
5. Распознавание и противодействие.
6. Наиболее эффективные стили поведения при отстаивании деловых интересов.

### **ДИСКУССИЯ «ПЛАГИАТ ДОКЛАДА»**

Вы глава студенческого совета и столкнулись с принятием трудного решения в отношении одной из выпускниц. Эта девушка всегда была достойной студенткой. На протяжении всех лет учебы она получала только высокие отметки, у нее много друзей, и идеальное поведение. Тем не менее, ближе к концу учебного года она заболела, и некоторое время не посещала университет. Она пропустила три недели занятий, а когда вернулась, ей сообщили, что по одному из предметов она не дотягивает до того, чтобы на отлично закончить вуз. Она была в таком отчаянии, что, найдя в интернете курсовую на необходимую тему, выдала ее за собственную. Преподаватель поймал ее на этом и отправил к вам.

- Если вы примите решение, что это плагиат, то она не получит высокой отметки, и, следовательно, не будет допущена к выпускным экзаменам. Что бы вы сделали?

### **Тема 9. Этика делового общения в электронной переписке.**

Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга. Внимание к деловым интересам оппонента. Пунктуальность в обмене информацией. Понимание

важности вопросов конфиденциальности. Тема делового письма. Приветствие и персональное обращение. Точность адресации. Оперативность ответа. Корректная работа с информацией. Объем, язык, структура, формат делового письма

Самостоятельная работа №9

Задание: Написать реферативную работу на одну из предложенных тем:

- Сетевой этикет
- Этикет телефонного разговора
- Этика и этикет в электронной среде общения

Вопросы для самоконтроля

1. Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга.
  2. Внимание к деловым интересам оппонента.
  3. Пунктуальность в обмене информацией.
  4. Понимание важности вопросов конфиденциальности.
  5. Тема делового письма.
  6. Приветствие и персональное обращение.
  7. Точность адресации.
  8. Оперативность ответа.
  9. Корректная работа с информацией.
  10. Объем, язык, структура, формат делового письма
- и т.д.

#### ПРИМЕР ДИЛЕММЫ

Нравственная дилемма

В коридоре офиса вы находите кошелек, в котором обнаруживаете 50 00 тысяч рублей. В коридоре никого нет, и вас никто не видел. Как вы поступите?

Приложение №3

**ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ЭКЗАМЕН)  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Вариант 1

1. Общечеловеческие принципы и нормы морали как регулятор делового общения.
2. *Ситуационное задание (практическая задача)*

Из предложенных вариантов реплик руководителей подчиненному выберите такие, которые соответствуют этическим нормам делового общения, и те, которые противоречат им. Аргументируйте ответ.

1. Я вам в сотый раз повторяю...
2. Постарайтесь вникнуть в суть моего предложения...
3. Попробую объяснить это иначе...
4. Вы без извилин что ли?
5. Опыт моей работы подсказывает, что целесообразней сделать так.....
6. Если Вы думаете навязать свое мнение, не получится.....
7. С таким, как Вы, и обсуждать не стоит...
8. Подумайте, пожалуйста, над моим предложением и выскажите свои соображения.
9. Вы что заводитесь-то? Давайте свои предложения...
10. Давайте с Вами взвесим еще раз...

Вариант 2

1. Характер связи морали с экономикой и политикой.
2. *Ситуационное задание (практическая задача)*

Попробуйте поместить себя в ситуацию морального конфликта и, воспользовавшись наличием свободной воли, сделать выбор:

У вас есть два самых близких друга, которых Вы очень любите и цените. Вдруг Вы узнаете, что один из них, стремясь помочь Вам устроиться на очень желанное для Вас место работы, предал другого, (который тоже претендовал на это место), сообщив о нем дискредитирующую ложную информацию. Работу предложили Вам. Друг, кандидатуру которого отвергли, не знает о подоплеке этого дела. О Вашей осведомленности не знает и тот Ваш друг, который способствовал Вашему назначению на должность. Как Вы будете себя вести?

Задание: Постарайтесь проанализировать свою мотивацию и те нравственные трудности, которые Вы могли бы испытывать в процессе принятия решения.

Вариант 3

1. Психологическая и нравственная совместимость и их роль в деловом общении.
2. *Ситуационное задание (практическая задача)*

Вам предстоит беседовать с человеком, который очень чувствителен к внешним признакам силы, интеллекта, эмоциональности партнера. Он уступчив, легко теряется, не перебивает, терпеливо сносит, когда перебивают его. Нерешителен в раскрытии своих знаний, часто позволяет сбить себя с толку и приходит к выводу о своей неправоте. Затем,

осознав это, часто впадает в отчаяние, а зачастую становится жалобщиком на своего партнера.

Задание: Определите тип субъекта по общению. Разработайте тактику общения с людьми, подобного типа.

#### Вариант 4

1. Основные принципы общения с «трудными людьми».

2. *Ситуационное задание (практическая задача)*

Спонсор Михайлов В.А. предоставил крупную денежную сумму одной из организаций на проведение юбилейного, праздничного мероприятия. Работники фирмы, которую он возглавлял, отнеслись к такой благотворительности не однозначно. Были высказаны различные точки зрения:

Ряд работников поддержали руководителя, так как считают, что спонсорство явление нравственное, приносящее пользу, как обществу, так и предпринимательским фирмам (хорошая информированность о продукции и услугах фирмы, ассоциирование имиджа мероприятия с продукцией предприятия, снятие части налогов и т.д.).

Другие посчитали, что руководитель поступил аморально по двум причинам:

1) крупный взнос ухудшил финансовое положение фирмы, чем нанес ущерб ее работникам;

2) и в принципе такие «жесты» формирует иждивенчество тех, кто надеется на спонсорство, и не стремится сам заработать на подобные цели.

Задание: Выразите свое отношение к данному явлению с точки зрения морали. Аргументируйте свой ответ.

#### Вариант 5

1. Национальный деловой этикет Японии.

2. *Ситуационное задание (практическая задача)*

Как Вы представляете идеальный образ руководителя?

Каким он должен быть:

- Одним из Вас,
- Лучшим среди Вас,
- Он способен дать коллективу больше, чем каждый из Вас.

Предприниматель хочет выборочно опросить потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего несуществующего безобидного «Института по исследованию маркетинга».

Задание: Согласуется ли принятое решение с профессиональной этикой предпринимателя? Могут ли быть найдены аргументы для разъяснения этой позиции коллективу? Если да, то какие?

#### Вариант 6

1. Нравственная свобода и ответственность личности.

2. *Ситуационное задание (практическая задача)*

Вам предстоят переговоры с человеком, который включается в общение не сразу. Он долго будет к Вам присматриваться. Слушает он внимательно, говорит неспешно. Фразы

строит обстоятельно, стремится точно передавать свои мысли. Он не терпит, чтобы его перебивали или слушали не внимательно.

Задание: К какому типу субъектов по общению Вы отнесете данного партнера? Какую тактику Вам следует избрать в деловом общении с подобным человеком?

#### Вариант 7

1. Соотношение целей и средств в моральном выборе. Мера компромиссов.

2. *Ситуационное задание (практическая задача)*

В беседе с руководителем фирмы работница сетовала на сложную моральную атмосферу в коллективе. В конце беседы она сказала: «Многие, кого я считала друзьями, оказались людьми «с двойным дном». Беседуя с глазу на глаз, показывают себя милыми, отзывчивыми людьми. Но, группируясь по собственным интересам, готовы перешагнуть через любого человека, не считаясь с этическими нормами.

Задание: Назовите скрытые потоки внутри организации, которые способны влиять как "центробежные" или "центростремительные" силы. Какова роль в этом процессе нравственной культуры членов организации? Дайте моральную оценку "групповщине" и ее влиянию на моральную атмосферу в коллективе.

#### Вариант 8

1. Роль этикета в деловом общении.

2. *Ситуационное задание (практическая задача)*

Спасибо, я учту это замечание /пожелание в дальнейшей работе / Да, я согласен частично / Частично соглашусь. Это необоснованная критика в мой адрес. Кто вам такое сказал, все было не так. Да, правильно, мне надо было сначала позвонить. Хорошо, в следующий раз я посоветуюсь с... Зато у меня больше договоров, чем у нее. Спасибо, я буду стараться, я сам хочу научиться делать отчет в срок. Почему только меня ругают, так все делали. Справедливое замечание/требование, но у меня было мало времени. Может быть, вы разрешите эту работу выполнить за три дня?

Задание. Какие ответы на критику можно считать этичными, если рассматривать разные ситуации получения замечаний, справедливых и необоснованных

#### Вариант 9

1. Особенности национального делового этикета в арабских странах.

1. Китайское искусство фэн-шуй.

2. Бабочка-махаон.

3. Протезирование зубов.

4. Модный галстук стоимостью 200 долларов.

5. Беловежская пуца.

6. Проблема разоружения.

7. Архитектура Индии.

8. Обучение в театральном институте.

9. Реклама на телевидении.

10. Устаревшее оборудование в текстильной промышленности.

11. Старение населения Европы.

12. Военная реформа.
13. Красивая женщина.
14. Индийский трактат о любви.

*Задание.* Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

Вариант 10.

1. Деловая беседа: логические и нравственные принципы ее проведения.
2. *Ситуационное задание (практическая задача) № 1*

*Задание:* Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

### **ЗАДАНИЯ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ, РЕФЕРАТОВ.**

Этика и этикет делового общения.

2. Нравственные основы делового общения.
3. Современные требования к культуре специалиста.
4. Основные заповеди делового этикета.
5. Функции и содержание делового общения.
6. Закон поощрения и критики.
7. Имидж деловой женщины.
8. Имидж делового мужчины.
9. Культура переговоров.
10. Деловая беседа.
11. Деловая переписка.
12. Этика телефонного разговора.
13. Этикет с подчиненными.
14. Этикет с начальством.
15. Неформальные каналы общения и их роль
16. Типы взаимоотношений в коллективе.
17. Морально-психологический климат в коллективе.
18. Роль руководителя в становлении коллектива.
19. Стилль руководства коллективом.
20. Конфликты, их виды, структура, стадии протекания.
21. Деловой этикет.
22. Правила вербального этикета.
23. Правила общения по телефону.
24. Общение и деловое общение.
25. Межнациональные различия невербального общения.
26. Тактика общения.
27. Дружеский ужин; банкет (правила поведения).

### **ЭССЕ**

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные отличия общения от предметной деятельности.
3. Место общения в ряду других социально-психологических явлений. Общение и отношения.
4. Подход к общению как к творческой деятельности.
5. Критерия выделения этапов общения.
6. Объективные критерии классификации видов общения.
7. Социально-психологические критерии выделения видов общения.
8. Функции общения.
9. Аналитические модели межличностного общения.
10. Характеристики примитивного вида общения.
11. Характеристики манипулятивного вида общения.

12. Характеристики делового общения.
13. Характеристики личностного духовного общения.
14. Особенности личностного подхода к общению.
15. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
16. Социальные способности личности и деловое общение.
17. Стили общения.
18. Роль личностных характеристик в протекании общения.
19. Специфические характеристики коммуникации в общении.
20. Речевое воздействие и типы включения в сознание реципиента.
21. Виды коммуникативных воздействий.
22. Структура сообщения в общении.
23. Особенности коммуникации, центрированной на партнере.
24. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.
25. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
26. Понятие о невербальных средствах общения.
27. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
28. Трактовка терминов: социальная перцепция, межличностное восприятие, социальное познание.
29. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
30. Понимание, интерпретация, атрибуция - сходства и различия.
31. Понятие о взаимодействии. Виды взаимодействия. Теории "диадического взаимодействия". Подход к взаимодействию в трансактном анализе (Э.Берн).
32. Понятие о кинесико-проксемических паттернах общения и невербальных интеракциях как показателях вида взаимодействия.
33. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
34. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
35. Социально-психологические и психологические критерии описания субъектов затрудненного и незатрудненного общения:
36. Различия преобразовательной активности субъектов затрудненного и незатрудненного общения (направленность, интенсивность, качество) и ее результатов.
37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
38. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
39. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
40. Психологические требования организации беседы.
41. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
42. Практическое значение исследований в области психологии общения.