Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт экономики, информационных технологий и креативных индустрий
Кафедра экономики и управления

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института экономики,
информационных технологий
и креативных индустрий
Кожевникова Т.М.
«10» сентября 2025 г.

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОП.07 Профессиональная этика

подготовки специалистов среднего звена по специальности
«38.02.06 Финансы»

Финансы

Квалификация

«Финансист»

Год набора 2025

Тамбов 2025

**Разработчик(и) программы:**

Николюкина Н.Б., к.ф.н., доцент кафедры возрастной и педагогической психологии ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет им. Г.Р. Державина»

**Эксперт(ы):**

Саранчин Н.Н., директор МБУ «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Тамбов

Разработан в соответствии с рекомендациями по организации получения среднего общего образования на базе основного общего образования с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов и получаемой профессии или специальности среднего профессионального образования.

Одобрен на заседании кафедры возрастной и педагогической психологии Института педагогики 26 августа 2025 г. протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ..... 4

**2. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ..... 8**

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ..... 10

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»

### 1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Профессиональная этика» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 38.02.06 Финансы.

Учебная дисциплина «ОП.07 Профессиональная этика» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 38.02.06 Финансы.

Перечень общих компетенций

| Код компетенции | Содержание компетенции |
|---|---|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях; |
| ОК 05. | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста |
| ОК 06. | Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения; |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 05, ОК 06, ОК 09.

Перечень профессиональных компетенций

| Код компетенции | Содержание компетенции |
|---|---|
| ПК. 4.1 | Осуществлять предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги |
| ПК 5.1. | Осуществлять планирование основных направлений внутреннего контроля и контрольных процедур финансовой сферы деятельности |

### 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания.

| Код ПК, ОК | Умения | Знания | Навыки |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| ПК 4.1 | Использовать правила ведения переговоров и этику делового общения в профессиональной деятельности | Этика делового общения и правила ведения переговоров | ведения переговоров и использования этики делового общения в профессиональной деятельности |
| ПК 5.1 | Применять требования профессиональной этики при решении профессиональных задач | Требования профессиональной этики | применения норм профессиональной этики при решении профессиональных задач |
| ОК 01 | распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы<br>выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте<br>методы работы в профессиональной и смежных сферах порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности | |
| ОК 02 | определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации<br>выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска | номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности<br>приемы структурирования информации<br>формат оформления результатов поиска информации современные средства и устройства информатизации, | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | оценивать практическую значимость результатов поиска<br>применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач | порядок их применения | |
| ОК 03 | определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности<br>применять современную научную профессиональную терминологию<br>определять и<br>определять источники достоверной правовой информации | содержание актуальной нормативно-правовой документации<br>современная научная и профессиональная терминология | |
| ОК 05 | грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке<br>проявлять толерантность в рабочем коллективе | правила оформления документов<br>правила построения устных сообщений<br>особенности социального и культурного контекста | |
| ОК 06 | проявлять гражданско-патриотическую позицию<br>демонстрировать осознанное поведение<br>описывать значимость своей специальности<br>применять стандарты антикоррупционного поведения | сущность гражданско-патриотической позиции<br>традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений<br>значимость профессиональной деятельности по специальности<br>стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения | |
| ОК 09 | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы | правила построения простых и сложных предложений на | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы<br>участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы<br>строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности<br>кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)<br>писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы | профессиональные темы<br>основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика)<br>лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности<br>особенности произношения<br>правила чтения текстов профессиональной направленности | |

## 2. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

| Оценка / Уровень сформированности компетенции | Отлично/ Высокий (превосходный) уровень сформированности компетенций | Хорошо / Повышенный (продвинутый) уровень сформированности компетенций | Удовлетворительно / Пороговый (базовый) уровень сформированности компетенций | Неудовлетворительно / Компетенции не сформированы |
|---|---|---|---|---|
| **Качество ответов при опросе** | Полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка. | Даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки "отлично", но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого | Излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке теорий; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого | Обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке определений и теорий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал |
| **Количество правильных ответов в тесте** | 85-100% верных ответов | 69-84% верных ответов | 51-68% верных ответов | 50% и менее |
| **Качество решения ситуационных задач** | Задание выполнено правильно. Объяснение хода его выполнения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса). | Задание выполнено правильно. Объяснение хода ее решения недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала) | Ответ на вопрос задания дан неправильный, но логика решения прослеживается у студента при объяснении хода ее решения | Задание не выполнено |
| **Качество ответов на диф.зачете** | Демонстрируются всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший | Демонстрируются достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший все | Демонстрируются знания основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по | Обнаруживаются пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившему самостоятельно предусмотренные |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | основную и дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, разбирающийся в основных научных концепциях по изучаемой дисциплине, проявивший творческие способности и научный подход в понимании и изложении учебного программного материма, ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. | предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, активно работавший на практических, семинарских, лабораторных занятиях, показавший систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учебы, а также способность к их самостоятельному пополнению. | профессии, не отличавшийся активностью на практических(семинарских) и лабораторных занятиях, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, однако допустивший погрешности при их выполнении и в ответе на экзамене, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей | программой основные задания, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные практические, семинарские, лабораторные занятия, допускающему существенные ошибки при ответе, и который не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. |

# 3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 3.1 Критерии и методы оценивания

| ***Результаты обучения*** | ***Критерии оценки*** | ***Методы оценки*** |
|---|---|---|
| *Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины:* | | |
| - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить<br>- структуру плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях<br>- основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте<br>- методы работы в профессиональной и смежных сферах<br>– порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности<br>– номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности<br>– приемы структурирования информации<br>- формат оформления результатов поиска информации<br>– современные средства и устройства информатизации, порядок их применения<br>- содержание актуальной нормативно-правовой документации<br>– современную научную и профессиональную терминологию<br>- правила оформления документов<br>– правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста<br>– этику делового общения и правила ведения переговоров<br>– требования профессиональной этики | Грамотно ориентируется в способах решения задач профессиональной деятельности применительно к различным аспектам<br>Грамотно выбирает необходимые современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности<br>Грамотно подбирает ресурсы для планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной сфере, использования знаний по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях<br>Грамотно применяет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста<br><br>В заданной ситуации иллюстрирует понимание о гражданско-патриотической позиции, показывает осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, грамотно применяет стандарты антикоррупционного поведения<br>Грамотно ориентируется в профессиональной документации на | Устный опрос<br>Практическое задание<br>Тестирование |

| | | |
|---|---|---|
| | государственном и иностранном языках<br>Грамотно ориентируется в показателях проектов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации | |
| *Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины* | | |
| - определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации<br>- выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию, оформлять результаты поиска<br>- оценивать практическую значимость результатов поиска<br>– применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач<br>- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности<br>- применять современную научную профессиональную терминологию<br>– определять источники достоверной правовой информации<br>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке<br>– проявлять толерантность в рабочем коллективе<br>- проявлять гражданско-патриотическую позицию<br>демонстрировать осознанное поведение<br>описывать значимость своей специальности<br>– применять стандарты антикоррупционного поведения<br>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы<br>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы | Самостоятельно оценивает ситуацию и, верно, выбирает способы и ресурсы необходимые для решения задач профессиональной деятельности применительно к различным аспектам<br>Эффективно использует современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности<br>Эффективно осуществляет процессы планирования и реализации собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной сфере, грамотно использует знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях<br>Эффективно осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста<br>С высокой готовностью относительно заданной ситуации проявляет гражданско-патриотическую позицию, демонстрирует осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применяет стандарты антикоррупционного поведения | Устный опрос<br>Практическое задание<br>Тестирование |

| | | |
|---|---|---|
| - строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности<br>- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)<br>- писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы<br>- использует правила ведения переговоров и этику делового общения в профессиональной деятельности<br>– применяет требования профессиональной этики при решении профессиональных задач | Эффективно пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языках<br>Самостоятельно и, верно, осуществляет переговоры, использует этику делового общения и требования профессиональной этики | |

**3.2 Типовые оценочные средства текущего контроля**

**ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Что изучает психология?
2. Что такое общение?
3. Какова роль общения в жизни человека?
4. Структура служебного совещания.
5. Что такое конфликт?
6. Причины конфликтов.
7. Техника передачи информации на совещании.

**Практические задания:**

**Задание 1.** А. Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

1. В «Записных книжках» К.С. Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиляй– может пропасть правда, – говори реже».

2. В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А. Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом»

**Задание 2.** Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

**Задание 3.** Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

1. З. Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

2.Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на

служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» – «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» – «Для тебя у меня всегда найдется время...».

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет. Казалось бы, все обыскал – книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...». Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

*Вопрос для обсуждения:*

1. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях?

2. Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

**Тестовые задания закрытого типа (выберите один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов)**

1. Сторона общения, которая означает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания:

**а) перцептивная**

б) коммуникативная;

в) интерактивная;

г) нейтральная

2. Психология общения - это ...

а) наука, изучающая механизмы, закономерности и проявления психики.

**б) отрасль психологии, изучающая особенности человеческого общения.**

в) процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

г) наука, изучающая поведение людей

3. Обмен информации между людьми - это ...

а) перцептивная сторона общения

**б) коммуникативная сторона общения**

в) интерактивная сторона общения

г) убеждение

4. К невербальным средствам общения относят (выберите правильные ответы)

**а) жесты;**

б) речь;

**в) мимика;**

**г) походка;**

**д) пантомимика.**

5. Вербальная коммуникация- это:

**а) словесная форма общения, способ передачи информации с помощью языка**

б) способ передачи информации через жесты, мимику, пантомимику.

в) формулирование идеи или отбор информации.

6. Если человек во время разговора часто отводит глаза от своего собеседника, это может означать:

а) он собирается с мыслями;

б) он нервничает;

в) разговор его мало интересует;

г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;

**д) в зависимости от ситуации, возможен любой из приведенных вариантов**

7. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

а) увеличение дистанции слушающим собеседником;

б) очень широкая улыбка;

в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;

**г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;**

д) частый отвод взгляда в сторону.

8. Найдите несоответствующий определению доминантности пункт. Человек, обладающий доминантными качествами, ведет себя по отношению к собеседнику:

а) с позиций превосходства;

**б) дает переубедить себя, хотя внутренне не согласен;**

в) отсутствуют сомнения типа «уместно ли это»;

г) не принимает возражений;

д) часто перебивают

9. Разновидность форм ведения переговоров, способ аргументации в них, предусматривающей всестороннее обсуждение предмета разногласий на основе установления меры истинности и ложности каждого тезиса, выдвинутого участникам, – это

**а) дискуссия;**

б) обсуждение;

в) торг;

г) беседа.

10. Из перечисленного к стадиям ведения переговоров, относятся: 1) подготовка к переговорам; 2) согласование повестки дня; 3) выработка программы действий; 4) процесс их ведения и достижения договоренностей; 5) анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.

а) 1, 3, 4;

б) 1, 2, 4;

**в) 1, 4, 5;**

г) 2, 3, 4.

11. Потенциалы личности (убрать лишнее):

а) творческий

**б) художественный**

в) познавательный

г) эмоциональный

12. Трудолюбие, чувство долга, стремление к успеху у личности возникает в возрасте:

**а) до 11 лет**

б) до 7 лет

в) после 20 лет

г) до 3 лет

13. Активность-это:

а) условие выполнения какой-либо деятельности

**б) мера взаимодействия субъекта с окружающим миром**

в) совокупность качеств

г) дееспособность человека

14. Я-концепция это:

а) совокупность требований отношения общества к человеку
**б) система представления индивида к самому себе**
в) система взглядов других людей к человеку
г) саморегуляция человека
15. То, из-за чего возникает конфликт – это:
а) мотивы конфликта;
б) позиции конфликтующих сторон;
**в) предмет конфликта;**
г) стороны конфликта;
д) образ конфликтной ситуации.

**ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.**

**Вопросы для устного опроса:**
1. Какие функции общения вы знаете?
2. Охарактеризуйте структуру общения.
3. Что вы понимаете под коммуникативной компетентностью?
4. Классификация вопросов
5. Правила ведения светской беседы
6. Обратная связь: вопросы и ответы в деловом общении.
7. Методы начала служебного совещания.

**Практические задания:**

**Задание 1.** Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1.Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкасаться рукавами, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался – каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3.Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

4. Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

**Задание 2.** Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение,

симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

**Задание 3.** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как бы вы поступили в данной ситуации?
2. Объясните свое поведение.

**Тестовые задания закрытого типа (выберите один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов)**

1. Вежливость, такт, одобрение, выражение симпатий – основа данного вида общения:

а) «контакт масок».
б) примитивное общение
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
**д) светское общение**

2. В ходе общения используется стандартный набор масок:

**а) «контакт масок».**
б) примитивное общение
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
д) светское общение

3. После получения от партнера по общению желаемого теряют дальнейший интерес к нему, это характерно для следующего вида общения:

а) «контакт масок».
**б) примитивное общение**
в) формально-ролевое общение
г) деловое общение
д) светское общение

4. При общении человек расстёгивает пиджак или снимается в вашем присутствии это означает…

а) недовольство
б) агрессия,
**в) открытость, дружеское расположение**
г) доминирование

5. При рукопожатии у человека рука находится сверху

а) заинтерсованность
б) дружелюбие
**в) превосходство, уверенность**
г) агрессия

6. Человек во время беседы постепенно подвигается к краешку стула:

а) критическое отношение;
б) спешка;
**в) скука;**
г) готовность к беседе, заинтересованность в информации

7. 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.**

8. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа:

а) за «Т» – образным столом;

**б) за круглым столом;**

в) за журнальным столиком;

г) этот психологический аспект не учитывается

9. С каким из видов барьера взаимопонимания людей мы встречаемся, если общаются «подлый и порядочный», «добрый и злой человек»?

**а) моральный барьер;**

б) мотивационный барьер;

в) барьер несходства характера;

г) эмоциональный барьер.

10. Доведение конфликта до последнего предела, когда уже нет возможности ни для какой эволюции, ни для какой тяжбы между личностью и обществом, – это:

**а) взрыв;**

б) покой;

в) нервозность.

11. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

**а) этические нормы и правила;**

**б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;**

**в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы.**

12. Укажите правильный ответ. Атмосфера доброжелательности о время деловой беседы зависит от:

**а) пунктуальности;**

**б) правильного выбора места проведения беседы;**

**в) интерьера помещения;**

**г) установления контакта с партнером;**

**д) первых фраз во время беседы;**

**е) использование обращения по имени.**

13. Деловое совещание по длительности не должно превышать:

а) одного часа;

**б) полутора-двух часов;**

в) трех часов;

г) четырех часов.

14. Наилучшим временем проведения совещания являются:

а) начало рабочего дня;

**б) первая половина рабочего дня;**

в) вторая половина рабочего дня;

г) конец рабочего дня.

15. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

**в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;**

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;

д) то, из-за чего возникает конфликт.

**ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Какие факторы способствуют эффективности общения?
2. Что представляет собой перцептивная сторона общения?
3. Интерактивная сторона общения.
4. Виды невербальных средств коммуникации и их значение в процессе взаимодействия.
5. Речевая деятельность и ее виды.
6. Выразительность речи, условия и средства создания.
7. Какие уловки в споре вам известны?

**Практические задания:**

**Задание 1.** В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

**Задание 2.** Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия.

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

- Китайское искусство фэн-шуй
- Бабочка-махаон
- Протезирование зубов
- Модный галстук стоимостью 200 долларов
- Беловежская пуща
- Проблема разоружения
- Архитектура Индии
- Обучение в театральном институте
- Реклама на телевидении
- Устаревшее оборудование в текстильной промышленности
- Старение населения Европы
- Военная реформа
- Красивая женщина

**Задание 3.** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как вы поступите в этом случае?
2. Объясните свое поведение.

**Тестовые задания закрытого типа (выберите один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов)**

1. К видам общения относятся:

**а) «контакт масок»;**

**б) вербальное общение;**

**в) ролевое общение;**

**г) деловое общение;**

**д) невербальное общение;**

**е) светское общение.**

2. Общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, это:

**а) «контакт масок».**

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

3. Общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо понимания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли, это:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

**в) формально-ролевое общение**

г) деловое общение

д) светское общение

4. Если Ваш собеседник откинулся на спинку стула, закинул ногу за ногу и руки за голову:

а) он устал, хочет расслабиться;

**б) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;**

в) он открыт для равноправного диалога;

г) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

5. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:

а) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;

**б) он выигрывает время для раздумий;**

в) он сдерживает свою реакцию неодобрения;

Г) он неуверен в себе, замкнут.

6.Жест – это:

а) движение лицевых мышц, выражающих эмоциональное состояние человека;

**б) движение тела человека (рук, ног, головы), имеющее определённое значение или смысл;**

в) определённое положение тела в пространстве, которое индивид выбирает в зависимости от своего комфорта, ситуации разговора, эмоционального состояния;

г) рукопожатие.

7. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

**а) очки с затемненными стеклами;**

б) располагающий взгляд

в) доброжелательная улыбка

г) строгий деловой костюм

8. Найдите правильный вариант завершения утверждения – дистанция, на которой разговаривают собеседники:

**а) очень символична и зависит от многих факторов;**

б) не имеет значения;

в) зависит только от национальных особенностей;

г) зависит только от взаимоотношений собеседников.

9. В зависимости от разновидности субъектов переговорного процесса переговоры подразделяются:

**а) на межличностные и межгрупповые;**

б) международные и внутренние;

в) многосторонние и двусторонние;

г) международные и межличностные.

10. Завершение, зачастую с помощью посредника, при котором причины его возникновения устраняются лишь частично, а противоборствующие стороны продолжают осознать противоположность своих интересов и целей, называется его

**а) урегулированием;**

б) стагнацией;

в) разрешением;

г) эскалацией.

11. Что такое Личность?

**а) конкретный человек, взятый в системе его устойчивых психологических характеристик.**

б) человек, имеющий возможность контактировать с другими

в) человек, концентрирующийся исключительно на собственных убеждениях

г) человек, имеющий свою точку зрения.

12.Важнейшее свойство личности - это:

а) темперамент

б) мотивация

в) характер

**г) направленность**

13. Личность выступает как:

а) результат деятельности

**б) характеристика индивида**

в) система внутренних условий

г) индивидуальный характер

14. Может ли человек передавать свои специфические способности в порядке биологической наследственности:

а) может

**б) может, но не всегда**

в) может в зависимости от ген

г) не может

15. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя-бы одного из них одержать победу над другим;

**б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;**

в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;

г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;

д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Организация пространственной среды для эффективной коммуникации
2.Коммуникативные барьеры и способы их преодоления.
3. Невербальный аспект делового общения.
4. Мимика и жесты в деловой коммуникации.
5. Совещание в системе менеджмента: цели, задачи, специфические особенности.
6. Типы (виды) служебных совещаний и их классификация.
7. Общие правила ведения спора.

**Практические задания:**

**Задание 1.** Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

**Задание 2.** Прочтите отрывок, герои которого – врачи, спасшие безнадежную пациентку, – собираются на телевизионную прессконференцию.

...Выбор [Сары] остановился на широкой мадрасской юбке, бежевой хлопчатобумажной блузке и бирюзовом блейзере свободного покроя. На ряд дополняли пояс из Бирмы ручной выделки и кожаные туфли без каблуков. Единственное, в чем она уступила, учитывая официальность события, – это надела колготки, которые так неудобны в июльскую жару.

...Она схватила богато украшенные бронзовые сережки, сделанные по заказу мастером из Акхы, и вдела их в уши, пока спускалась вниз.

...ГленнПэрис встретил ее в приемной своего кабинета... Как всегда, он был подчеркнуто хорошо одет. Сегодня его коричневый костюм, небесноголубая сорочка и красный галстук, казалось, были специально подобраны для телевидения. (М. Палмер).

*Вопрос для обсуждения:*

1. Как вы считаете, удачно ли они одеты?
2. Представьте, что вы отправляетесь на важную для вас первую деловую встречу с незнакомой женщиной -(мужчиной).
3. Как и в какие цвета вы оденетесь, какие аксессуары подберете, какой макияж, запах духов выберете? Почему? Ответ аргументируйте примерами.

**Задание 3.** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию.

**Задание 4.** Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как бы вы поступили на месте руководителя?
2. Проиграйте возможные варианты.

**Тестовые задания закрытого типа (выберите один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов)**

1. Общение, когда учитываются особенности личности, возраст, настроение собеседника, но интересы дела являются более важными, это:

а) «контакт масок».

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

**г) деловое общение**

д) светское общение

2. Общение, при котором оценивают другого человека как нужный или мешающий объект:

а) «контакт масок».

**б) примитивное общение**

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

3. Общение беспредметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, это:

**а) «контакт масок».**

б) примитивное общение

в) формально-ролевое общение

г) деловое общение

д) светское общение

4. Во время лекции голова студента слегка наклонена набок это означает…

а) критическое отношение

**б) заинтересованность**

в) раздумье

г) безразличие

5. Человек во время высказываний прикрывает рукой рот это означает…

а) чувство вины

б) неуверенность

**в) ложь, желание что-то скрыть, не выдать себя**

г) беспокойство

6. Человек во время общения с начальником поворачивает корпус тела по отношению к двери и носки его обуви тоже повёрнуты в ту же сторону что означает этот жест:

а) дистанцируется от Вас

б) раздумье, принятие решения

в) желание уйти, закончить разговор

г) безразличие к собеседнику

7. Посетитель какого ранга может входить в кабинет руководителя без доклада секретаря?

**а) руководитель более высокого ранга;**

б) руководителя такого же ранга;

в) пришедший по предварительной договоренности;

г) любого ранга без исключения только после доклада секретаря;

д) пришедшие на прием по личным вопросам

8. Укажите правильный ответ. Деловой протокол – это:

**а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;**

**б) свод правил в деловых и служебных отношениях;**

**в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки.**

9. Количество этапов стадии «собственно ведения переговоров»

**а) три;**

б) два;

в) четыре;

г) пять.

10. Провозглашаемая проблема, по поводу которой переговоры организуются и проводятся, относится к понятию ... переговоров

**а) предмет;**

б) пространство;

в) цель;

г) причина.

11. Совокупность последовательных действий, предпринимаемых сторонами в ходе переговоров, и принципов их реализации, относится к понятию .... переговоров.

**а) технология;**

б) методика;

в) теория;

г) методология.

12. «Круглый стол», «мозговой штурм», командная деловая игра относятся к моделям

а) полемики;

б) дискуссия;

**в) обсуждения;**

г) собеседования.

13. Деловое совещание представляет собой:

**а) форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решений;**

б) форму воздействия на общественное мнение;

в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы;

г) форму обмена информацией с деловым партнером.

14. Отметьте виды совещаний:

**а) совещание с целью принятия решения;**

б) совещание с целью общения;

**в) информативное совещание;**

**г) творческое совещание.**

15. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

**б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;**

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

д) этап развития конфликта.

**ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Какие стратегии поведения в конфликтной ситуации вам известны?
2. Конфликтные ситуации в деловом общении.
3.Типология и структура спора.
4. Общие принципы проведения совещаний.
5. Управление процессом совещания.
6. Подготовка и выступление с докладом.
7. Правила эффективного слушания.

**Практические задания:**

**Задание 1.** Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

**Задание 2.** В один из очередных рабочих дней на предприятие позвонил вышестоящий руководитель. Он поручил руководителю данного конкретного предприятия в короткие сроки разработать план модернизации одной из производственных линий.

Решить эффективно поставленную задачу руководитель один не мог, так как ему для ее решения необходимо было иметь полную информацию о том, что включала в себя поставленная задача. Для принятия решения по возникшей проблеме ему можно было либо проконсультироваться по телефону с теми специалистами, которые непосредственно могли посоветовать, что делать по решению данной проблемы, не отрывая при этом их от основной деятельности, либо собрать совещание всех специалистов, не имеющих отношение к поставленной задаче.

*Вопрос для обсуждения:*

Какой способ принятия решения, при учете эффективности мог выбрать руководитель и почему?

**Задание 3.** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию.

**Тестовые задания закрытого типа (выберите один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов)**

1. Выберите правильный ответ, определите уровень общения. Человек испытывает потребность в контакте и возникает установка на внешнюю коммуникацию:

а) деловой уровень
б) духовный уровень
в) игровой уровень
**г) конвенциональный уровень**
д) манипулятивный уровень
е) примитивный уровень
ж) стандантизированный уровень

2. Общаясь на этом уровне люди выносят из контактов не только определенные «плоды» совместной деятельности, но и устойчивое чувство доверия:

**а) деловой уровень**
б) духовный уровень
в) игровой уровень
г) конвенциональный уровень
д) манипулятивный уровень
е) примитивный уровень

ж) стандантизированный уровень

3. К средствам невербальной коммуникации относят (выберите вариант ответа):

**а) проксемику**

**б) кинесику**

**в) такесику**

4. Во время беседы человек скрещивает на груди

а) искренность,

**б) защита, оборона, недоверие**

в) агрессия

г) открытость

5. Общаясь с вами, человек раскрывает руки ладонями вверх это означает

а) неуверенность

**б) искренность, открытость**

в) чувство вины

г) беспокойство

6.Деловое общение основывается на знаниях:

**а) социологии;**

**б) психологии;**

**в) менеджмента;**

**г) логики**

7. 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.

8. Укажите, какие позиции делового взаимодействия соответствуют нравственным критериям:

**а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;**

б) не доверяй никому и уважай себя;

**в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;**

г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);

**д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;**

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

9. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету.

**а) делайте все вовремя;**

**б) громко не смейтесь;**

**в) сдерживайте свое раздражение;**

**г) не болтайте лишнего;**

**д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;**

**е) думайте о других, а не только о себе;**

**ж) не будьте неряшливы;**

**з) одевайтесь как положено;**

**и) говорите и пишите хорошим языком?**

10. Индивидуальность-это способность:

**а) психологическое свойство личности**

б) моральных свойств личности

в) религиозных свойств личности

г) эстетических свойств личности

11. Мотивация-это:

а) система операций, основывающихся на данных

**б) система мотивов для каждого неповторима**

в) выражение личности как отдельного существа

г) совокупность мыслей

12. Оптимальным является следующее число участников совместного обсуждения:

а) 3-5;

**б) 6-7;**

в) 9-11;

г) 30-40.

13. 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.

14. 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.

15. Какой из следующих подходов является наиболее эффективным при разрешении конфликтов?

а) Игнорирование проблемы

**б) Открытое обсуждение и поиск компромисса**

в) Применение давления на оппонента

г) Избежание контакта с конфликтной стороной

**ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках**

**Вопросы для устного опроса:**

1 Назовите составляющие внешнего облика.

2 Что относят к внешним и внутренним составляющие имиджа?

3 Как вы считаете, почему улыбка - сильный стимулятором хорошего общения?

4 Назовите стили руководства.

5 В чем проявляется деловой стиль?

6 Этикет и имидж делового человека.

7 Этические нормы тактики и стратегии руководства.

8 Этический кодекс руководителя.

**Практические задания:**

**Задание 1.** Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

**Задание 2.** В один из очередных рабочих дней на предприятие позвонил вышестоящий руководитель. Он поручил руководителю данного конкретного предприятия в короткие сроки разработать план модернизации одной из производственных линий.

Решить эффективно поставленную задачу руководитель один не мог, так как ему для ее решения необходимо было иметь полную информацию о том, что включала в себя поставленная задача. Для принятия решения по возникшей проблеме ему можно было либо проконсультироваться по телефону с теми специалистами, которые непосредственно могли посоветовать, что делать по решению данной проблемы, не отрывая при этом их от основной деятельности, либо собрать совещание всех специалистов, не имеющих отношение к поставленной задаче.

*Вопрос для обсуждения:*

Какой способ принятия решения, при учете эффективности мог выбрать руководитель и почему?

**Задание 3.** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чем причина конфликта?
2. Определите конфликтную ситуацию.

**Тестовые задания закрытого типа (выберите один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов)**

1 Для выявления мотивов поведения существуют:

**а) прямые способы словесные;**

**б) прямые способы практические;**

**в) косвенные способы словесные;**

**г) косвенные способы практические;**

2 Личность уважаемого руководителя влияет на работников:

**а) даже если он реально, физически не присутствует в данный момент;**

б) только если работники видят лидера;

в) оба ответы верны.

3 По мнению подчиненных, руководитель понимает их:

а) хуже, чем отец и мать;

в) лучше, чем родные и товарищи;

б) хуже, чем товарищи;

**г) хуже всех, с кем он контактирует.**

4 Источники эмпатии:

**а) поза;**

**в) походка, одежда;**

**б) глаза, мимика, жесты**

5 Эмоционально-лабильный тип характера имеют работники:

**а) с устойчивым настроением, не меняющимся даже при сильных раздражениях;**

б) эгоистичные, кокетливые, стремящиеся все время казаться лучше, чем есть;

в) очень чувствительные к поощрению и наказанию, с неустойчивым настроением, меняющимся по любому поводу;

г) одержимые одной идеей и готовые ради этой идеи забыть о многом.

6 Атрибуцией называется:

а) приписывание определенным группам идей специфических черт;

**б) приписывание другому человеку мотивов поведения;**

в) преуменьшение различий между членами своей группы и гиперболизация различий между

своей и другими группами;

г) все ответы неверны.

7 У молодых людей часто имеет место предвзятое отношение:

**а) к новому руководителю;**

**б) к изменениям в работе, режиме дня;**

**в) к низкой оценке их труда;**

8 Правильное отношение к слабостям работника требует от руководителя:

**а) терпимо относиться к тем слабостям, которые не мешают учебе;**

**б) терпимо относиться к тем слабостям, которые подчиненный не может исправить;**

**в) решительно пресекать отклонения от норм дисциплины, если они мешают работе и работник может от них избавиться;**

9 Если работник несерьезно относится к задаче, целесообразно:

а) выявить, чем он компенсирует свои неудачи в выполнении задачи;

б) объяснить, что его компенсация ошибочна;

в) убедить, что у него есть реальные возможности работать значительно лучше;

**г) проделать все сказанное выше (и «а», и «б», и «в»).**

10 К приёмам игры «Казанская сирота» относятся:

а) избегание руководителя;

б) провоцирование руководителя на грубость;

**в) притворство слабосильным, неспособным, неопытным;**

**ОК 4.1. Осуществлять предварительный сбор данных о потребностях, ценах на товары, работы, услуги**

**Вопросы для устного опроса:**

1 Как взаимосвязаны этикет и культура поведения?

2 Какие вы знаете правила современного этикета?

3 Назовите принципы делового этикета.

4 Каковы правила ведения делового телефонного разговора?

5 Как порядок проведения деловых переговоров?

6 Каковы требования к деловому письму?

7 Каков порядок проведения презентации?

8 Каковы правила организации приемов?

9 Дайте сравнительный анализ делового этикета в различных странах.

***Тестовые задания открытого типа***

**Задание 1.** Вставить пропущенные слова:

а) ... - неизбежное явление общественной жизни, которое вытекает из человеческой природы и ее агрессивности.

б) Решение конфликта путем взаимных уступок - это ...

в) ….- активизация деятельности одной из сторон, которая ущемляет интересы деятельности другой стороны.

г) Психологический дискомфорт, связанный с невозможностью достижения поставленной перед человеком цели - это ... .

д) ... - попытка совместной выработки решения, учитывающего интересы всех сторон.

| | | |
|---|---|---|
| 1 Повод | 2 Сотрудничество | 3 Конфликт |
| 4 Стресс | 5 Фрустрация | 6 Компромисс |

**Ответы: а-4, б-6, в-3, г-5, д-2**

**Задание 2.** Классифицировать понятия

| Признаки здорового стресса | Признаки избыточного стресса |
|---|---|
| 1 | 2 |
| | |

1 Отсутствие собранности

6 Соблюдение сроков
2 Эмоциональные взрывы
7 Потеря заказов
3 Высокое положение в компании
8 Перегрузки или неполная нагрузка
4 Постоянная раздражительность
9 Область принятия решений
5 Четкое мышление
10 Серьезные ошибки
**Ответ: 1-3, 6, 9; 2-1, 2, 4, 5, 7, 8, 10**

**Тестовые задания закрытого типа (выберите один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов)**

1.Является «толчком» к конфликту-
а) картография
в) конфликт
б) фрустрация
**г) повод**
2 Попытка выхода из стресса, когда человек активно или пассивно сопротивляется, делает
это подсознательно-.
а) рационализация
б) негативизм
в) регрессия
**г) компенсация**
3 Причина конфликта с системой ценностей или применяемыми методами-...
а) роли
б) интересы в отношении работы
в) преданность целям организации
**г) корпоративная культура**
4 Высокий уровень мотивации, серьезный интерес к бизнесу и работе-.
**а) признаки здорового стресса**
б) характеристики самой работы
в) признаки избыточного стресса
г) индивидуальные характеристики
5 Решение конфликта путем односторонних уступок - стратегия управления конфликтом-...
а) сотрудничество
б) приспособление
**в) компромисс**
г) игнорирование

**ОК 5.1. Осуществлять планирование основных направлений внутреннего контроля и контрольных процедур финансовой сферы деятельности**

**Вопросы для устного опроса:**
1 Как строится общение?
2 Как происходит воздействие в процессе общения?
3 Как происходит восприятие и понимание в процессе общения?
4 Какова сущность общения как коммуникации?
5 Как проявляется общение как взаимодействие?
6 Назовите барьеры общения.

7 Как происходит внутригрупповое взаимодействие?

8 Назовите средства и методы воздействия в процессе общения.

***Практические задания***

**Задание 1.** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как вы поступите в этом случае?

2. Объясните свое поведение.

**Задание 2.** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

*Вопросы для обсуждения:*

1. В чем причина конфликта?

2. Определите конфликтную ситуацию.

**Задание 3.** Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

*Вопросы для обсуждения:*

1. Как бы вы поступили на месте руководителя?

2. Проиграйте возможные варианты.

**Тестовые задания закрытого типа (выберите один или несколько правильных ответов из предложенных вариантов)**

1 Приемы вербального общения наиболее эффективны в общении:

**а) всех людей;**

б) упрямых холериков и меланхоликов;

в) живых, энергичных сангвиников;

г) работников, с которыми у руководителя установились добрые, доверительные отношения.

2 Видеть комическое, находить противоречия в поведении, остроумно высмеивать их:

**а) показатель зрелости руководителя;**

б) кривляние, недостойное воспитание человека;

в) допустимо только в свободное время;

3 Приемы интерактивного общения:

а) формируют идейно-политические взгляды;

б) позволяют корректировать мировоззрение;

**в) формируют навыки и привычки;**

4 Умение ориентироваться в сложных производственных ситуациях зависит от:

а) логического мышления и опыта;

**б) от знания и умения применять многочисленные приемы воздействия;**

в) от такта и умения подбирать оптимальные способы общения;

5 «Парадокс» дает желаемый результат потому, что:

**а) смех товарищей страшен для человека, он боится стать объектом насмешек;**

**б) у людей возрастает стремление к самоутверждению, и умение парировать выходку нравится и вызывает интерес к руководителю;**

**в) намеченная программа действий потерпела крах, а выработать новую некогда, да и желание пропадает;**

6 Дисциплина в коллективе зависит от:

а) общей дисциплины;

в) только от самого руководителя;

**б) от требовательности администрации;**

г) от положения в городе, стране.

7 Авансировать похвалой целесообразно:

а) лучших работников;

б) благополучных работников;

**в) того, кто еще поощрения не заслужил, но уже начал проявлять дисциплинированность, активное отношение к жизни коллектива;**

г) любого работника.

8 Систематические угрозы и наказания, строгий контроль, детальный разбор каждого проступка:

а) помогают наладить дисциплину;

б) заставляют более изощренно маскировать отрицательные стороны своего поведения;

**в) подрывают авторитет руководителя, не способны исправить работника.**

**4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине**

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

**Вопросы к дифференцированному зачету:**

1. Сущность понятия «общение».
2. Структура общения
3. Охарактеризуйте общение во взаимодействии трех основных его сторон.
4. Приведите примеры речевого (вербального) и неречевого (невербального) общения
5. В чем заключается двойственность природы мимики, какие признаки имеют основную познавательную нагрузку?
6. Каковы особенности пантомимики? Приведите примеры.
7. Раскройте сущность дистанции общения.
8. Раскройте перцептивную сторону общения.
9. Раскройте механизм идентификации.
10. Раскройте механизм эмпатии.
11. Раскройте механизм рефлексии.
12. Раскройте механизм стереотипизации.
13. Общение как обмен информацией.
14. Вербальное и невербальное общение.
15. Поза, жесты, позиция и дистанция в общении.
16. Активное слушание и его освоение.
17. Эмпатия в общении как сопереживание.
18. Специфика делового общения.
19. Понятие этической нормы.
20. Речевой этикет делового человека.
21. Роль культуры речевого воздействия в оптимизации деловых контактов.
22. Способы разрешения конфликтов.
23. Невербальный аспект делового общения.
24. Внешний облик делового человека: требования этикета.
25. Этикет деловой переписки.
26. Деловой разговор как разновидность деловой речи. Основные требования к деловому разговору.
27. Слушание в процессе деловой коммуникации. Виды и техника слушания.
28. Правила установления обратной связи. Вопрос-ответная форма в речевой коммуникации.
29 Диалог как специфический вид делового разговора.

30. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений. Особенности и законы публичной речи.

31. Аргументация как логико-коммуникативная процедура, ее роль в деловом общении.

32. Письменная коммуникация в деловом общении, ее виды.

33. Структура и правила составления делового письма.

34. Понятие официально-делового стиля делового общения, активная лексика официально-деловой речи.

35. Роль невербальных знаковых систем в деловом общении.

36. Невербальные средства делового общения, их виды.

37. Психология делового общения. Особенности восприятия людьми друг друга.

38. Психологические техники создания благоприятного впечатления о себе.

39. Деловая беседа: ее функции и правила ведения.

40. Организация и проведение деловых совещаний.

41. Сущность, виды и функции переговоров.

42. Динамика переговоров: подготовка к переговорам и основные этапы их ведения.

43. Сущность, структура и функции конфликта.

44. Стратегии конфликтного поведения.

45. Технологии урегулирования и разрешения конфликтов.

46. Управление конфликтом, его виды.

47. Конфликты в организациях.

48. Понятие деловой этики, ее роль в профессиональной деятельности.

49. Этические принципы и нормы деловых отношений в организациях.

50. Этика бизнеса.