

Приложение

Министерство образования и науки Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой экономики


подпись

Панягина А. Е.
инициалы, фамилия

« 27 » 05 2016

Основание:

решение кафедры экономики

от « 27 » 05 2016

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Этика бизнеса

наименование дисциплины

38.03.01 Экономика

код и наименование направления подготовки

Профиль "Финансы и кредит"

наименование профиля подготовки

бакалавр

уровень высшего образования

Муром, 2016

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Этика бизнеса» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 38.03.01 Экономика.

| №№ п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|-----------|---|---|----------------------------------|
| 1 | История развития этики как науки. Основные понятия курса. | ОК-4, ОК-5 | Тест |
| 2 | Этические аспекты деловых отношений. | ОК-4, ОК-5 | Тест |

Фонд оценочных средств по дисциплине «Этика бизнеса» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Этика бизнеса», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Этика бизнеса» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

Тесты как система стандартизированных знаний, позволяющих провести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся.

2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:

Итогового теста для проведения зачета.

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Этика бизнеса» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 Экономика:

ОК-4: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

| <i>Знать</i> | <i>Уметь</i> | <i>Владеть</i> |
|---|---|--|
| этические нормы, стандарты в практике российского бизнеса, особенности делового этикета | решать этические проблемы деловой жизни, использовать полученные знания делового этикета в предпринимательской деятельности | способностью к коммуникации в профессиональной сфере |

ОК-5: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

| <i>Знать</i> | <i>Уметь</i> | <i>Владеть</i> |
|--|--|--|
| современное состояние теории этики в сфере предпринимательства, специфику этики бизнеса и ее связи с другими сферами практической деятельности | пользоваться базовой терминологией этики бизнеса, адаптировать теоретический и практический материал к российским условиям | основными принципами, категориями и понятиями этики делового общения |

*В результате освоения дисциплины «Этика бизнеса»
формируется компетенция ОК-4: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;*

формируется компетенция ОК-5: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Этика бизнеса»

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Этика бизнеса» предполагает тестирование.

Регламент проведения и оценивание тестирования студентов

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Этика бизнеса» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

| № | Вид работы | Продолжительность |
|----------|--------------------------------------|--------------------------|
| 1. | Предел длительности тестовых заданий | 60 мин. |
| | Итого (в расчете на тест) | 60 мин. |

Критерии оценки тестирования студентов

| Оценка выполнения тестов | Критерии оценки |
|---|--|
| <i>1 балл за правильный ответ на 1 вопрос</i> | <i>правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)</i> |

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Этика бизнеса»

Тесты, практические задания

Рейтинг-контроль 1

Блок 1 «Знать»

1. «Золотое правило нравственности» гласит:
 - а) «человек должен говорить не словами, а делами»
 - б) «возлюби ближнего своего как себя самого»
 - в) «действия людей - лучшие переводчики их мыслей»
 - г) «поступай по отношению к другим так, как хочешь, чтобы они поступали по отношению к тебе»

2. Согласно Аристотелю, этика - это наука о ...
 - а) прекрасном
 - б) поведении человека в обществе
 - в) душевном благе человека
 - г) способностях человека к мышлению

3. Термин «этика» ввел:
 - а) Платон
 - б) Аристотель
 - в) Сократ
 - г) Эпикур

4. Фундаментальное этическое понятие, которое рассматривается во всех этических системах русской этики, - это
 - а) Достоинство
 - б) Долг
 - в) Добро
 - г) Совесть

5. Этика как философская наука изучает человека как субъекта
 - а) познания
 - б) власти
 - в) права
 - г) морали

6. Правильным определением этики как науки является
 - а) этика - наука об отношении живых существ между собой
 - б) этика - наука о природе и смысле моральных взаимоотношений и нравственных принципов
 - в) этика - наука об умении правильно себя вести в обществе

7. Нравственность – это понятие, определяющее
 - а) совокупность индивидуальных форм поведения человека
 - б) способность переносить все тяготы и лишения в повседневной жизни
 - в) стремление человека оказывать помощь другому человеку

8. Мораль – это формы общественного сознания и поведения:
- а) отклассифицированные культурой по критерию «добро-зло»
 - б) особое философское учение
 - в) форма «коллективного бессознательного», которая указывает на должное в поведении
9. Долг - то, что предписывается личности для исполнения в силу
- а) профессиональных обязанностей
 - б) требования совести и следствия морального идеала
 - в) идеологического понимания общественного прогресса
10. Нравственный идеал – это...
- а) образ высшего личного совершенства и высшего блага людей
 - б) образец профессионального мастерства
 - в) герой, пожертвовавший собой ради спасения другого человека
11. Кому принадлежит мысль о том, что без этики невозможно руководить людьми?
- а) Н.Ф. Федорову
 - б) И. Канту
 - в) К. Юнгу
12. Кто говорил: «Когда человек совершает тот или другой нравственный поступок, то он этим еще не добродетелен; он добродетелен лишь в том случае, если этот способ поведения является постоянной чертой его характера».
- а) Гегель
 - б) И. Кант
 - в) Платон
13. Кому принадлежат слова: «Уметь разборчиво писать — первое правило вежливости»?
- а) В.О. Ключевскому
 - б) Д.И. Писареву
 - в) Н.С. Гумилеву
14. Какова главная цель создания имиджа?
- а) преуспеть в карьере
 - б) реализовать себя как личность
 - в) ввести в заблуждение окружающих
15. Контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное техническими средствами общение собеседников
- а) телефонный разговор
 - б) деловая переписка
 - в) переговоры
16. Контрольно-императивные категории этики
- а) честь и достоинство
 - б) смысл жизни и счастье
 - в) долг и совесть
 - г) добро и зло

17. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий

- а) правила внутреннего распорядка
- б) корпоративная культура
- в) должностные обязанности
- г) кодекс чести

18. Честь и достоинство – это ...

- а) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе
- б) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими
- в) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра
- г) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу

19. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- а) этикетная атрибутика
- б) этикетная проксемика
- в) вербальный этикет
- г) мимика и жесты

20. Целеполагающие категории этики

- а) честь и достоинство
- б) смысл жизни и счастье
- в) долг и совесть
- г) добро и зло

20. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- а) конце XIX века
- б) конце XX века
- в) середине XX века
- г) период формирования буржуазных отношений

21. Этикет - это форма поведения, означающая:

- а) опору на гуманные правила при общении с другими людьми
- б) народный обычай уважительного отношения ко всем людям
- в) опору на сферу негативной вежливости в поведении

22. Этические кодексы подразделяются на:

- а) внешние
- б) профессиональные
- в) корпоративные
- г) общие

23. Слово «этикет» обозначает:

- а) этичность и возможность самореализации личности
- б) манеру поведения в установленном порядке
- в) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей

24. Деловой этикет – это:
- а) совокупность обычаев и традиций
 - б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу
 - в) форма общественного сознания
 - г) предрассудок
25. Функция общегражданского этикета:
- а) определять поведение людей при общении друг с другом в общественных местах, на работе, в семье
 - б) такая же, как у делового этикета
 - в) устанавливать правила взаимодействия общественных организаций, государство
26. Верно ли, что принципом делового этикета:
- А) принцип гуманизма;
 - Б) принцип целесообразности действий?
- а) верно А
 - б) верно Б
 - в) верны оба суждения
 - г) оба суждения неверны
27. Основными ценностями делового этикета являются:
- а) критичность в отношении человека
 - б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность
 - в) корпоративность
28. Закончите фразу: «В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: ...»:
- а) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение
 - б) чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение
 - в) чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение
29. Манеры поведения на работе проявляются в:
- а) сосредоточенности на самом себе
 - б) утрированности, неестественности, искусственности поведения
 - в) естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде
 - г) форме одежды
30. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:
- а) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому
 - б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе
 - в) тех, кто больше нравится представляющему
31. Согласно этикетным нормам не следует представлять:
- а) младшего по возрасту – старшему по возрасту
 - б) женщину – мужчине

в) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус

г) одного сотрудника – группе сотрудников

32. Когда представляют мужчину:

а) он должен встать

б) он может встать или оставаться сидеть – по своему усмотрению

в) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу

33. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым по-дает руку:

а) тот, кого представляли

б) мужчина – женщине, младший – старшему

в) тот, кому представляли

34. Первыми приветствуют:

а) младшие по возрасту, рангу – старшего; мужчина – женщину

б) те, кто первыми заметили человека

в) все присутствующие – входящую в помещение женщину, собравшиеся – входящего

35. Закончите фразу: «Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...»

а) опаздывающий – ожидающего

б) старший – младшего

в) стоящий – проходящего

г) находящийся в помещении – входящего

36. Обращение «ты» допустимо:

а) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку

б) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге

в) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты»

37. В деловых отношениях между мужчиной и женщиной предложение о переходе на «ты» должно исходить:

а) от женщины

б) от мужчины

в) от любого

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

а) в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель

б) женщину представляют мужчине, а не наоборот

в) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль

г) мужчина уступает женщине дорогу

39. Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:

- а) между руководителями
- б) между коллегами
- в) подчиненного к своему руководителю
- г) руководителя к подчиненному

40. Выберите правильное утверждение:

а) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»

б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя

в) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им

г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы

41. Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:

- а) вашего секретаря
- б) охранника вашей организации
- в) уборщицу вашей организации
- г) рядового сотрудника
- д) любого, кого встретите
- е) руководителя вышестоящей структуры

42. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть:

- а) что-нибудь шикарное, главное – чтобы все ее запомнили
- б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм
- в) повседневную одежду

43. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:

- а) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре
- б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми)
- в) вечернее платье, шляпу, перчатки

44. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характером он носит, тем:

- а) наряднее вам следует выглядеть
- б) проще должен быть ваш гардероб
- в) ярче должен быть ваш гардероб

24. На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:

- а) в повседневной одежде
- б) обязательно в костюме
- в) Не принципиально в чем, обычно это важно для женщины

45. На официальных приемах темный костюм и белая рубашка являются классическим вариантом для мужчин:

- а) да, это верно
- б) нет, на официальных приемах нужно быть во фраке или смокинге
- в) нет, все зависит от модных тенденций

46. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

- а) всегда
- б) на мероприятиях, важных для вас
- в) только на официальных мероприятиях

47. Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:

- а) смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга
- б) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук
- в) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полоску

48. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

- а) костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке
- б) костюм темно-бордового или синего цвета;
- в) пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке
- г) костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу

49. На формальные встречи женщина может надевать:

- а) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы
- б) костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей
- в) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани

50. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

- а) платье-костюм
- б) блузка в полоску
- в) непокрытые лаком ногти
- г) отсутствие макияжа
- д) кейс
- е) плащ
- ж) шляпа
- з) босоножки
- и) брючный костюм
- к) брючный ремень

51. Когда уместно приходить на встречи в повседневной одежде?

- а) всегда
- б) только на неофициальные, неторжественные мероприятия
- в) когда нет возможности переодеться после работы

52. Подбирая себе гардероб, человек:

- а) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе
- б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»
- в) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди

Блок 2 «Уметь»

1. Докажите тезис об обязательности соблюдения этических норм в процессе деловой коммуникации.

2. Разработайте концепцию самопрезентации.

3. Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия?

4. Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»? Объясните свою позицию (дать развернутый ответ).

5. Почему менеджеры должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

6. ... – форма распоряжения, применяемая руководителем в случае, если он хочет вызвать дискуссию и пробудить инициативность.

7. ... этика – совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

8. ... – сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих

9. Социальная ... – определенный уровень добровольного отклика со стороны организации на социальные проблемы

Блок 3 «Владеть»

1. У директора объединения в кабинете находится представитель завода, которому объединение поставляет ряд изделий по кооперации и с которым сложились многолетние хорошие отношения. Он просит несколько изменить номенклатуру и сроки поставок, объясняет необходимость этого и передает соответствующее письмо. Не обладая необходимой информацией по существу вопроса, что вполне естественно, искренне желая помочь потребителю и в то же время не желая его безосновательно об-

надеживать, директор оставляет письмо у себя, обещая разобраться и помочь. Правильно ли он поступает?

2. Рассматривая почту, руководитель обнаруживает документ, с которым необходимо ознакомиться детальнее. Но времени сейчас нет, и он оставляет документ у себя в надежде внимательно прочесть его в субботу дома. Верно ли он поступает?

3. Из структурного подразделения документы поступают руководителю на подпись в трех экземплярах: один уйдет к адресату, второй возвратится в подразделение, третий останется у секретаря или в канцелярии. Третий экземпляр документа нужен для подстраховки. Администратор не убежден, что второй экземпляр быстро будет обнаружен в делах структурного подразделения, поэтому его тоже оставляет у секретаря. Правильный ли такой подход?

4. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

а) Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации — это их личное дело.

б) Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

в) Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

г) Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

5. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Как бы вы поступили на месте бригадира? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

а) Оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

б) Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

в) Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

г) После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

6. Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны?

а) Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам.

б) Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

в) Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников.

г) Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

7. Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится.

Как бы вы поступили?

а) Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

б) Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

в) Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

г) Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

8. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

а) Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

б) В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

в) Обращусь к активу коллектива — пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

г) Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

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

а) Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

б) Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

в) Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

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

10. Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

- а) В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- б) Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.
- в) Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- г) Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

Рейтинг-контроль 2

Блок 1 «Знать»

1. Выберите правильную схему написания делового письма:
 - а) интерес – внимание – действие – просьба
 - б) просьба – интерес – внимание – действие
 - в) внимание – интерес – просьба – действие
 - г) внимание – действие – просьба – интерес

2. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:
 - а) ответить на приглашение следует в течение 5 дней
 - б) приглашение печатается на бумаге хорошего качества
 - в) украшательские элементы текста не уместны
 - г) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки
 - д) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30

3. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:
 - а) должность сотрудника
 - б) служебный телефон
 - в) домашний адрес сотрудника
 - г) фамилия, имя
 - д) название фирмы
 - е) почтовый адрес фирмы

4. Визитная карточка фирмы не содержит:
 - а) полное официальное название фирмы
 - б) логотип
 - в) почтовый адрес
 - г) адрес в Интернете
 - д) телефоны секретариата
 - е) банковские реквизиты
 - ж) направление деятельности фирмы

5. Первый вручает свою визитную карточку:
 - а) младший по должности
 - б) старший по должности

6. Выделите элемент, неподходящий для зоны неформального общения в кабинете руководителя:
 - а) кресла
 - б) журнальный столик
 - в) бар
 - г) газеты, журналы, буклеты
 - д) компьютер

7. Надписи на визитной карточке принято делать:

- а) в правом верхнем углу
- б) в левом верхнем углу
- в) в левом нижнем углу
- г) в правом нижнем углу

8. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут
- б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников
- в) совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего

9. Виды барьеров общения

- а) социальные
- б) мировоззренческие
- в) психологические
- г) межъязыковые
- д) технические
- е) соматические

10. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

11. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

12. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

13. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

14. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

15. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

16. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

17. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

18. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) конвенциональный

19. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая
- в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
- г) авторитарная, демократическая, либеральная

20. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется: а) диалогический

- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный)
- г) информационный

21. Социальная перцепция включает в себя:

- а) осознание поведения окружающих людей

- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

22. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

23. Опосредованное общение – это:

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;
- в) общение с использованием исключительно вербальных средств;
- г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

24. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

25. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;
- г) построение собственной стратегии поведения;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

26. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

27. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:

- а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;

- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;
- г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
- д) все ответы верны;
- е) верны ответы А и Б.

28. Под социальной перцепцией понимается:

- а) социальная детерминация перцептивных процессов;
- б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);
- в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;
- г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;
- д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;
- е) все ответы верны.

29. Процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому на психофизиологическом уровне контакта помимо собственно смыслового воздействия или дополнительно к нему называется:

- а) суггестия;
- б) убеждение;
- в) заражение;
- г) подражание;
- д) замещение;
- е) мода.

30. Опосредованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);
- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

31. Идентификация:

- а) является одним из способов понимания другого человека;
- б) выражается в уподоблении себя другому человеку;
- в) является одним из механизмов усвоения опыта;
- г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

32. В социальной психологии под рефлексией понимается:

- а) познание субъектом самого себя;
- б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого человека;
- г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;
- д) принятие позиции другого человека;
- е) все ответы верны.

33. Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны;
- д) верны ответы А и В;
- е) верны ответы Б и В.

34. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический;
- д) верны только ответы Б и Г;
- е) все ответы верны.

35. Специфика межличностного информационного обмена определяется

- а) наличием процесса психологической обратной связи;
- б) возникновением коммуникативных барьеров;
- в) многоуровневостью передачи информации;
- г) влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

36. К невербальным видам коммуникации относятся:

- а) оптико-кинетическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;
- г) верны ответы Б и В;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

37. Приписывание индивиду причин поведения называется:

- а) социальная рефлексия;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная категоризация;
- г) идеосинкразический кредит;
- д) социальная стратификация;
- е) все ответы не верны.

38. Деловое общение реализуется в различных формах:

- а) деловая беседа, деловые переговоры,
- б) деловые совещания,
- в) публичные выступления
- г) деловые споры, дискуссии, полемика

39. Ироничные (язвительные) замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.

б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.

в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

40. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

41. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

42. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.

б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.

в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

43. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по формам связи:

а) контактные

б) неконтактные

в) первичные

г) вторичные

44. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по степени формализованности:

а) постоянные

б) временные

в) жесткая

г) гибкая

45. Делегирование как вид отношений в системе «руководитель — подчиненный» предполагает:

а) неготовность исполнителя к самостоятельному выполнению задачи

б) нежелание исполнителя брать на себя ответственность.

в) высокий уровень профессиональной зрелости предполагает передачу полномочий исполнителю

г) слабое управление

д) малую степень эмоциональной поддержки.

46. Основными этапами деловой беседы являются:

- а) начало беседы;
- б) аргументирование выдвигаемых положений;
- в) завершение беседы.
- г) принятие решения;
- д) информирование партнеров;

47. Тактика реагирования на объективные замечания:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

48. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

- а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

49. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

50. Цели и функции руководителя (председательствующего) на совещании:

- а) найти по всем вопросам повестки дня оптимальное решение за минимальное время.
- б) регулировать направленность, деловитость выступлений
- в) не допускать отклонений в сторону
- г) поощрять затягивание выступлений для рождения дискуссии по вопросу
- д) при выявлении неподготовленности вопроса не снимать его с обсуждения, а решить его на совещании
- е) высказывать замечание по неконструктивным моментам

51. К «ошибкам» слушания относится:

- а) удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потеряться нить изложения.
- б) заострение внимания на «голых» фактах.
- в) «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.
- г) все ответы верны

52. К приемам общей конструкции аргументации относится:

- а) метод противоречия
- б) метод «да, но...»
- в) метод «бумеранга»
- г) техника искажения
- д) техника апелляции
- е) техника изменения направления

53. К спекулятивным приемам аргументации относят:

- а) метод противоречия
- б) метод «да, но...»
- в) метод «бумеранга»
- г) техника искажения
- д) техника апелляции
- е) техника изменения направления

54. Тактика реагирования на замечание «общее сопротивление»:

а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.

б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.

в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

55. Тип замечаний «Последняя попытка»:

а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.

б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.

высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

Блок 2 «Уметь»

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

2. Разработайте наиболее эффективный шаблон визитной карточки.

3. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент пытается перехватить инициативу в выборе темы разговора: а) подменяет принципиальные вопросы второстепенными, б) выдвигает тезисы не по существу проблемы, в) предлагает контрпроблему, игнорируя ваши аргументы.

4. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент раздувает проблему, выводит ее за границы дискуссии, размывая проблему и умертвляя в зародыше новое.

5. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент намеренно подводит вас к ложным выводам, подтасовывая факты для того, чтобы впоследствии уличить вас в безграмотности и дилетантстве.

6. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе? Вас грубо одергивают во время разговора, перебивают ваши рассуждения.

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

8. Запишите известные вам формулы, выражающие *просьбу*.

9. Запишите известные вам формулы, выражающие *благодарность*.

10. Запишите известные вам формулы, выражающие *несогласие* с кем-либо, отказ кому-либо в чем-либо.

11. Установите соответствие, вписав ответ в таблицу:

| | |
|-------------------------|--|
| а) эмпатия | 1) интерпретация чужого поведения |
| б) рефлексия | 2) уподобления себя другому |
| в) каузальная атрибуция | 3) эмоциональное сопереживание |
| г) идентификация | 4) форма познания, основанная на положительных чувства |
| д) аттракция | 5) обращение назад |
| | 6) устойчивый образ какого-то явления или человека |

12. Выделите из предложенного списка механизмы межличностной перцепции:

- а) аттракция, апатия, экспрессия, экстраверсия, рефлексия;
- б) рефлексия, каузальная атрибуция, альтруизм, эмпатия, симпатия;
- в) эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация;
- г) эмпатия, идентификация, экстраверсия, симпатия, рефлексия;
- д) идентификация, альтруизм, аттракция, симпатия, рефлексия.

13. Вашему вниманию представлены утверждения, в которых содержатся ошибочные сведения, определите их:

- а) межличностное общение связано с использованием специальных средств;
- б) прямое общение, при котором информация передается через посредника;
- в) манипулятивное общение – это скрытое управление собеседником;
- г) диалогическое общение основано на равноправии;
- д) массовое общение осуществляется с помощью СМИ;
- е) прямое общение – это естественный контакт лицом к лицу.

14. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?

- а) цель общения;

- б) уровень общения;
- в) количество участников общения;
- г) социальная значимость общения;
- д) полезность общения;
- е) продолжительность общения.

15. Существуют пять основных групп вопросов в беседе. Определите соответствие:

| | |
|-----------------------------|--|
| 1. закрытые вопросы. | а) вопросы, которые требуют какого-то пояснения; необходимость дополнительных сведений или выяснение мотивов и позиций собеседников. |
| 2. риторические вопросы. | б) вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». |
| 3. переломные вопросы. | в) удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. |
| 4. вопросы для обдумывания. | г) способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе. |
| 5. открытые вопросы. | д) вопросы, не дающие прямого ответа; цель вопроса — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. |
| | е) они вынуждают собеседника размышлять и комментировать то, что было сказано. |

16. Рэнсис Лайкерта выделил четыре типа стилей в авторитарно-демократическом континууме. Определите соответствия:

| | |
|-----------------------------------|--|
| 1. эксплуататорско-авторитарный | а) от наказаний — к поощрениям |
| 2. благосклонно-авторитарный | б) автократия в чистом виде |
| 3. консультативно-демократический | в) большее доверие к подчиненным |
| 4. демократизм в чистом виде | г) ограниченное участие подчиненных в принятии решений |
| | д) делегирование им малозначительных полномочий |
| | е) основанный на участии подчиненных в принятии решений, в том числе важнейших |

17. Закончите предложение, вписав необходимую фразу.

Эмпатия – это _____

- а) отождествление себя с партнером по общению;
- б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;
- в) способность представить, как Вас воспринимает партнер по общению;
- г) все ответы верны

18. Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия? Установите соответствия:

| | |
|------------------|--|
| 1. идентификация | а) Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает с бытия |
| 2. эмпатия | б) Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств |
| 3. аттракция | в) Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека |
| 4. рефлексия | г) Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас |

19. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. коммуникативная сторона общения | а) Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия |
| 2. интерактивная сторона общения | б) Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств |
| 3. перцептивная сторона общения | в) Общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга |

20. В каких ситуациях эффективно: 1) выяснение; 2) отражение чувств; 3) перефразирование; 4) резюмирование?

а) При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

б) При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

в) Ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

г) Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

21. Какие действия по смыслу соответствуют: 1) выяснению; 2) отражению чувств; 3) перефразированию; 4) резюмированию?

а) Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

б) Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

в) Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

г) Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

22. В каких высказываниях используется резюмирование?

- а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу? »
- б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы к дальнейшему сотрудничеству».
- в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства».
- г) « Главное, что вы хотели бы от меня, — это подготовка документации в сжатые сроки».

23. Какие позиции работника в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

- а) он обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;
- г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;
- д) сосредоточен на своих личных проблемах.

24. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

25. Закончите предложение, вписав соответствующее слово:

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это _____

- а) компромисс,
- б) сотрудничество,
- в) избегание,
- г) соперничество,
- д) приспособление

Блок 3 «Владеть»

1. Укажите последовательность этапов делового взаимодействия:

1. Принятие решения о сотрудничестве
2. Установление контактов
3. Активное общение
4. Разработка совместных решений
5. Регламентированное взаимодействие

2. Укажите последовательность элементов делового письма:

1. Адрес отправителя
2. Дата
3. Тема

4. Подпись
5. Постскриптум

3. Укажите последовательность этапов деловой беседы:

1. Установление контакта
2. Ориентировка сторон
3. Аргументация позиций
4. Принятие решения

4. Классифицируйте приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: *поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация*.

Все сигналы "вложены" в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней.

ПРИМЕР. Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: "Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!"
2. Она отступила на шаг назад: "Что ты себе вообразил?"
3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги ...
4. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: "Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!" - и тут же сама застегнула пальто малышке...
5. В то время, как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей...
6. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк...
7. Он идет к окну и закрывает его...
8. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул...

5. Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

6. Дайте развернутый письменный ответ:

Дайте характеристику коммуникативным барьерам и проанализируйте их влияние на выстраивание конструктивного общения.

7. Определите ситуацию, в которой эффективнее использовать выяснение:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

8. Дайте развернутый письменный ответ:

Опишите законы аргументации и убеждения и проанализируйте рекомендации специалистов при аргументации.

9. Используя данный материал, письменно изложите, какими психологическими установками нужно руководствоваться в разговоре, чтобы услышать собеседника.

Используйте конструкции со словами *нужно, необходимо, важно*.

1) Уважение, лояльность

2) Объективный взгляд на проблему.

3) Сопереживание.

4) Владение своим собственным эмоциональным состоянием.

10. Дайте развернутый письменный ответ:

Опишите феномен социальной атрибуции. Перечислите основные ошибки каузальной атрибуции. Приведите примеры. Какие из них люди совершают особенно часто? От чего зависит мера и степень атрибуции?

11. Какой механизм восприятия человека человеком отражён в высказывании М.И.У. Бичер: «Мы не то, что думаем о себе сами... Мы даже не то, что другие думают о нас... Мы то, как мы думаем, что другие думают о нас...»

12. Прочитайте данный материал. Какие действия соответствуют методу принципиальных переговоров (п.п), а какие – методу позиционного торга (п.т). Сделайте соответствующие пометки.

| Действия участников переговоров | Методы, к которым относятся данные действия |
|---|---|
| 1. Стремитесь к абсолютному выигрышу, реализуйте принцип «все или ничего». | |
| 2. Делайте только то, что обеспечивает максимум собственной выгоды. | |
| 3. Разработайте взаимовыгодные варианты. | |
| 4. Решайте проблемы, а не разбирайтесь с партнерами. | |
| 5. Начинайте переговоры с позиций, которые у партнера не вызывают возражений. | |

13. Прочитайте данный материал. Какие действия соответствуют методу принципиальных переговоров (п.п), а какие – методу позиционного торга (п.т). Сделайте соответствующие пометки.

| Действия участников переговоров | Методы, к которым относятся данные действия |
|---|---|
| 1. Предложите несколько вариантов решения проблемы. | |
| 2. Поощряйте критику в свой адрес, стараясь направить ее в конструктивное русло. | |
| 3. Используйте в диалоге вопросы, а не утверждения, поскольку последние вызывают сопротивление. | |
| 4. Развивайте идеи, в которых наметилась тенденция к соглашению. | |
| 5. Заранее продумайте самый плохой вариант и установите «предел» уступок. | |

14. Определите, какие из формул прощания могут использоваться в официальной обстановке: Бывай!, Пока!, Счастливо!, Прощайте!, Всего хорошего!, До встречи!, Будь!, Чао!, Позвольте откланяться!, Разрешите попрощаться!, Ну, давай!, Привет!

15. Дайте развернутый письменный ответ:

Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы- и Ты- общения в различных жанрах деловой речи.

16. Дайте развернутый письменный ответ:

Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; принять посетителя?

17. Дайте развернутый письменный ответ:

Опишите 3-5 ситуаций, способных привести к открытой конфронтации между оппонентами во время переговоров.

18. Дайте развернутый письменный ответ:

Сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики: Подбадривающая, Упрёк, Аналогия, Похвала, Безличная, Сопереживание, Сожаление, Удивление, Ирония, Намёк, Смягчение, Укоризна, Замечание, Предупреждение, Требование, Совет, Конструктивная критика, Опасение, Окрик, Обида, Покровительство, Угроза, Хвалебная.

19. Оцените 9 приемов ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:

- 1) способствующие пониманию партнера,
- 2) не способствующие пониманию партнера,
- 3) нейтральные.

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т.п.

2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»

3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.

4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т.д.

6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

9. Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

20. Дайте развернутый письменный ответ:

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

- расстегнут пиджак;
- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
- голова слегка наклонена набок;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
- прикрывает рот во время слушания;
- старается не смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

21. Дайте развернутый письменный ответ:

Вы – менеджер турфирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

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

Рейтинг-контроль 3

Блок 1 «Знать»

1. Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:

- а) до 24 часов
- б) до 20 часов
- в) до 22 часов
- г) до 18 часов

2. К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся:

- а) принципы управления
- б) уважение международных и национальных традиций в экономике
- в) социальное сотрудничество работников
- г) человеческое достоинство

3. Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы:

- а) контроль за поведением сотрудника
- б) контроль за финансово-хозяйственной деятельностью
- в) принципы корпоративного управления
- г) исполнительные органы общества

4. К социальным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) социальная жизнь
- б) социальные блага
- в) социальные гарантии по тк рф
- г) социальная ответственность

5. К компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) моральная
- б) рыночная
- в) финансовая
- г) социальная

47. К финансовым компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) себестоимость продукции
- б) привлекательность для инвесторов
- в) темпы экономического роста
- г) финансовая стабильность

6. К корпоративным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) корпоративные праздники
- б) престижность работы в организации
- в) репутация первого лица (лидерство)
- г) рост квалификации специалистов

7. К рыночным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) рыночная цена
- б) позиционирование организации на рынке
- в) качество продукции и сервис
- г) клиенты и партнеры организации

8. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- а) традиции и обычаи;
- б) климат;
- в) черты национального характера;
- г) форма государственного и политического устройства.

9. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?

- а) вежливость;
- б) эмоциональность;
- в) законопослушность;
- г) деловитость.

10. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?

- а) личные связи;
- б) черты национального характера;
- в) пунктуальность;
- г) процедура знакомства.

11. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?

- а) неформальная форма одежды на переговорах;
- б) национальные элементы в одежде;
- в) одежда высокого качества из натурального материала;
- г) яркие, броские тона в одежде.

12. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?

- а) Frau Doktor;
- б) Gnadiges Fraulein;
- в) Gnadige Frau;
- г) Fraulein.

13. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?

- а) низкий поклон;
- б) рукопожатие;
- в) похлопывание по плечу;
- г) объятия.

14. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?

- а) согласие;
- б) отказ;

- в) указание на то, что мысль собеседника понятна;
- г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.

15. Что не является характерной чертой американского делового этикета?

- а) утилитаризм;
- б) почитание традиций;
- в) пренебрежение к мелочам;
- г) ясность и простота в общении.

16. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?

- а) по имени;
- б) по фамилии;
- в) по должности;
- г) по фамилии и имени.

17. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальными традициями;
- б) темпераментом;
- в) религиозными верованиями;
- г) эмоциональностью.

18. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) суббота, воскресенье;
- б) воскресенье, понедельник;
- в) пятница, суббота;
- г) четверг, пятница.

19. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальной безопасности;
- б) политики и религии;
- в) культуры и искусства;
- г) семьи и брака.

20. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:

- а) беседа за чаем с пирожными;
- б) обеденный перерыв;
- в) договоренность о подписании контракта;
- г) выражение недоверия участникам переговоров.

21. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?

- а) телефонный звонок во время беседы;
- б) предложение выпить чашку кофе;
- в) вопросы о здоровье;
- г) подача к кофе прохладительных напитков.

22. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?

- а) на осенний период;
- б) на зимний период;
- в) на летний период;
- г) на весенний период.

Блок 2 «Уметь»

1. – это набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта.

2. ... по этике – постоянно действующие комиссии на уровне совета директоров, руководителей высшего уровня компании, которые оценивают повседневную практику организации с точки зрения морали

3. Подумайте о моральных проблемах, с которыми сталкивается российский бизнес. Какие из них являются, на Ваш взгляд, наиболее сложными? Есть ли пути их решения?

4. Как Вы считаете, оказывает ли Запад влияние на современную российскую деловую среду? Если да, то в чем это выражается?

5. Какие механизмы внедрения этических норм и принципов деловых отношений в России Вы можете предложить в дополнение к существующим?

6. Какие из механизмов внедрения этических принципов у практику бизнеса представляются Вам наиболее эффективными в России? Почему?

7. Если бы Вы принимали участие в разработке этического кодекса вуза (или факультета), в котором обучаетесь, то какие бы пункты Вы обязательно включили (дополнили, исключили)?

8. ... описывают систему общих ценностей, норм и правил поведения, которые представляются, с точки зрения организации, обязательными для всех сотрудников

9. ... подход к социальной ответственности предусматривает необходимость регулирования социальной ответственности и моральных норм корпораций правительством посредством законов.

10. ... – установленный порядок поведения где-либо.

Блок 3 «Владеть»

1. Дайте оценку эффективности применения программ обучения этике в учебных заведениях РФ для формирования комплекса этических норм и стандартов, применяемых в сфере служебных отношений

2. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

а) Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

б) Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

в) Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.

г) В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

3. Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

а) «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».

б) «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».

в) «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».

г) «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызывайте врача».

4. В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

а) Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.

б) Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.

в) Предложу коллективу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком.

г) Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой.

5. Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

а) Остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха. Вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.

б) Спрошу, кто их непосредственный начальник. Вызову его к себе в кабинет.

в) Сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор. Затем представлюсь и спрошу, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложу пройти в цех на рабочее место.

г) Прежде всего представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает работать ритмично? Возьму этих рабочих на заметку.

6. Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

а) Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.

б) Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу «Иванов тоже отработал».

в) Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто) ограничусь публичным замечанием.

г) Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

| | | |
|--|---|----|
| Рейтинг-контроль 1 | Тестирование | 10 |
| Рейтинг-контроль 2 | Тестирование | 10 |
| Рейтинг-контроль 3 | Тестирование | 10 |
| Посещение занятий студентом | Посещение лекционных занятий | 30 |
| Дополнительные баллы (бонусы) | Активность на лекционных занятиях | 10 |
| Выполнение семестрового плана самостоятельной работы | Выполнение плана самостоятельной работы студентов | 30 |

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Этика бизнеса»

Итоговый тест по дисциплине включает 15 вопросов, разделенных на блоки: знать (8 вопросов), уметь (4 вопроса), владеть (3 вопроса).

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Этика бизнеса»

ОК-4 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия

Знать: этические нормы, стандарты в практике российского бизнеса, особенности делового этикета

1. Этикет - это форма поведения, означающая:
 - а) опору на гуманные правила при общении с другими людьми
 - б) народный обычай уважительного отношения ко всем людям
 - в) опору на сферу негативной вежливости в поведении
2. Этические кодексы подразделяются на:
 - а) внешние
 - б) профессиональные
 - в) корпоративные
 - г) общие
3. Слово «этикет» обозначает:
 - а) этичность и возможность самореализации личности
 - б) манеру поведения в установленном порядке
 - в) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей
4. Деловой этикет – это:
 - а) совокупность обычаев и традиций
 - б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу
 - в) форма общественного сознания
 - г) предрассудок
5. Функция общегражданского этикета:
 - а) определять поведение людей при общении друг с другом в общественных местах, на работе, в семье
 - б) такая же, как у делового этикета
 - в) устанавливать правила взаимодействия общественных организаций, государство
6. Верно ли, что принципом делового этикета:
 - А) принцип гуманизма;
 - Б) принцип целесообразности действий?
 - а) верно А
 - б) верно Б
 - в) верны оба суждения
 - г) оба суждения неверны

7. Основными ценностями делового этикета являются:

- а) критичность в отношении человека
- б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность
- в) корпоративность

8. Закончите фразу: «В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: ...»:

- а) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение
- б) чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение
- в) чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение

9. Манеры поведения на работе проявляются в:

- а) сосредоточенности на самом себе
- б) утрированности, неестественности, искусственности поведения
- в) естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде
- г) форме одежды

10. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:

- а) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому
- б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе
- в) тех, кто больше нравится представляющему

11. Согласно этикетным нормам не следует представлять:

- а) младшего по возрасту – старшему по возрасту
- б) женщину – мужчине
- в) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус
- г) одного сотрудника – группе сотрудников

12. Когда представляют мужчину:

- а) он должен встать
- б) он может встать или оставаться сидеть – по своему усмотрению
- в) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу

13. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку:

- а) тот, кого представляли
- б) мужчина – женщине, младший – старшему
- в) тот, кому представляли

14. Первыми приветствуют:

- а) младшие по возрасту, рангу – старшего; мужчина – женщину
- б) те, кто первыми заметили человека
- в) все присутствующие – входящую в помещение женщину, собравшиеся – входящего

15. Закончите фразу: «Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...»

- а) опаздывающий – ожидающего
- б) старший – младшего
- в) стоящий – проходящего
- г) находящийся в помещении – входящего

16. Обращение «ты» допустимо:

- а) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку
- б) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге
- в) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты»

17. В деловых отношениях между мужчиной и женщиной предложение о переходе на «ты» должно исходить:

- а) от женщины
- б) от мужчины
- в) от любого

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

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

19. Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:

- а) между руководителями
- б) между коллегами
- в) подчиненного к своему руководителю
- г) руководителя к подчиненному

20. Выберите правильное утверждение:

- а) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»
- б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя
- в) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им
- г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы

21. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут
- б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников
- в) совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего

22. Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:

- а) вашего секретаря
- б) охранника вашей организации
- в) уборщицу вашей организации
- г) рядового сотрудника
- д) любого, кого встретите
- е) руководителя вышестоящей структуры

23. Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:

- а) до 24 часов
- б) до 20 часов
- в) до 22 часов
- г) до 18 часов

24. Выберите правильную схему написания делового письма:

- а) интерес – внимание – действие – просьба
- б) просьба – интерес – внимание – действие
- в) внимание – интерес – просьба – действие
- г) внимание – действие – просьба – интерес

25. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:

- а) ответить на приглашение следует в течение 5 дней
- б) приглашение печатается на бумаге хорошего качества
- в) украшательские элементы текста не уместны
- г) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки
- д) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30

26. Подбирая себе гардероб, человек:

- а) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе
- б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»
- в) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди

27. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть:

- а) что-нибудь шикарное, главное – чтобы все ее запомнили
- б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм
- в) повседневную одежду

28. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:

- а) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре
- б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми)
- в) вечернее платье, шляпу, перчатки

29. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характером он носит, тем:

- а) наряднее вам следует выглядеть
- б) проще должен быть ваш гардероб
- в) ярче должен быть ваш гардероб

30. На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:

- а) в повседневной одежде
- б) обязательно в костюме
- в) Не принципиально в чем, обычно это важно для женщины

31. На официальных приемах темный костюм и белая рубашка являются классическим вариантом для мужчин:

- а) да, это верно
- б) нет, на официальных приемах нужно быть во фраке или смокинге
- в) нет, все зависит от модных тенденций

32. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

- а) всегда
- б) на мероприятиях, важных для вас
- в) только на официальных мероприятиях

33. Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:

- а) смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга
- б) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук
- в) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полосу

34. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

- а) костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке
- б) костюм темно-бордового или синего цвета;
- в) пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке
- г) костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу

35. На формальные встречи женщина может надевать:

- а) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы
- б) костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей
- в) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани

36. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

- а) платье-костюм
- б) блузка в полоску
- в) непокрытые лаком ногти
- г) отсутствие макияжа
- д) кейс
- е) плащ
- ж) шляпа
- з) босоножки
- и) брючный костюм
- к) брючный ремень

37. Когда уместно приходить на встречи в повседневной одежде?

- а) всегда
- б) только на неофициальные, неторжественные мероприятия
- в) когда нет возможности переодеться после работы

38. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

- а) должность сотрудника
- б) служебный телефон
- в) домашний адрес сотрудника
- г) фамилия, имя
- д) название фирмы
- е) почтовый адрес фирмы

39. Визитная карточка фирмы не содержит:

- а) полное официальное название фирмы
- б) логотип
- в) почтовый адрес
- г) адрес в Интернете
- д) телефоны секретариата
- е) банковские реквизиты
- ж) направление деятельности фирмы

40. Первый вручает свою визитную карточку:

- а) младший по должности
- б) старший по должности

41. Выделите элемент, неподходящий для зоны неформального общения в кабинете руководителя:

- а) кресла
- б) журнальный столик
- в) бар
- г) газеты, журналы, буклеты
- д) компьютер

42. Надписи на визитной карточке принято делать:

- а) в правом верхнем углу
- б) в левом верхнем углу

- в) в левом нижнем углу
- г) в правом нижнем углу

43. К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся:

- а) Принципы управления
- б) Уважение международных и национальных традиций в экономике
- в) Социальное сотрудничество работников
- г) Человеческое достоинство

44. Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы:

- а) Контроль за поведением сотрудника
- б) Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью
- в) Принципы корпоративного управления
- г) Исполнительные органы общества

45. К социальным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Социальная жизнь
- б) Социальные блага
- в) Социальные гарантии по ТК РФ
- г) Социальная ответственность

46. К компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Моральная
- б) Рыночная
- в) Финансовая
- г) Социальная

47. К финансовым компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Себестоимость продукции
- б) Привлекательность для инвесторов
- в) Темпы экономического роста
- г) Финансовая стабильность

48. К корпоративным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Корпоративные праздники
- б) Престижность работы в организации
- в) Репутация первого лица (лидерство)
- г) Рост квалификации специалистов

49. К рыночным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Рыночная цена
- б) Позиционирование организации на рынке
- в) Качество продукции и сервис
- г) Клиенты и партнеры организации

50. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- а) традиции и обычаи;
- б) климат;
- в) черты национального характера;
- г) форма государственного и политического устройства.

51. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?

- а) вежливость;
- б) эмоциональность;
- в) законопослушность;
- г) деловитость.

52. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?

- а) личные связи;
- б) черты национального характера;
- в) пунктуальность;
- г) процедура знакомства.

53. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?

- а) неформальная форма одежды на переговорах;
- б) национальные элементы в одежде;
- в) одежда высокого качества из натурального материала;
- г) яркие, броские тона в одежде.

54. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?

- а) Frau Doktor;
- б) Gnadiges Fraulein;
- в) Gnadige Frau;
- г) Fraulein.

55. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?

- а) низкий поклон;
- б) рукопожатие;
- в) похлопывание по плечу;
- г) объятия.

56. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?

- а) согласие;
- б) отказ;
- в) указание на то, что мысль собеседника понятна;
- г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.

57. Что не является характерной чертой американского делового этикета?

- а) утилитаризм;
- б) почитание традиций;
- в) пренебрежение к мелочам;
- г) ясность и простота в общении.

58. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?

- а) по имени;
- б) по фамилии;
- в) по должности;
- г) по фамилии и имени.

59. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальными традициями;
- б) темпераментом;
- в) религиозными верованиями;
- г) эмоциональностью.

60. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) суббота, воскресенье;
- б) воскресенье, понедельник;
- в) пятница, суббота;
- г) четверг, пятница.

61. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальной безопасности;
- б) политики и религии;
- в) культуры и искусства;
- г) семьи и брака.

62. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:

- а) беседа за чаем с пирожными;
- б) обеденный перерыв;
- в) договоренность о подписании контракта;
- г) выражение недоверия участникам переговоров.

63. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?

- а) телефонный звонок во время беседы;
- б) предложение выпить чашку кофе;
- в) вопросы о здоровье;
- г) подача к кофе прохладительных напитков.

64. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?

- а) на осенний период;
- б) на зимний период;
- в) на летний период;
- г) на весенний период.

Уметь: *решать этические проблемы деловой жизни, использовать полученные знания делового этикета в предпринимательской деятельности*

1. Докажите тезис об обязательности соблюдения этических норм в процессе деловой коммуникации.

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

3. Разработайте концепцию самопрезентации.

4. Разработайте наиболее эффективный шаблон визитной карточки.

5. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент пытается перехватить инициативу в выборе темы разговора: а) подменяет принципиальные вопросы второстепенными, б) выдвигает тезисы не по существу проблемы, в) предлагает контрпроблему, игнорируя ваши аргументы.

6. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент раздувает проблему, выводит ее за границы дискуссии, размывая проблему и умертвляя в зародыше новое.

7. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент намеренно подводит вас к ложным выводам, подтасовывая факты для того, чтобы впоследствии уличить вас в безграмотности и дилетантстве.

8. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе? Вас грубо одергивают во время разговора, перебивают ваши рассуждения.

9. Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия?

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

11. Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»? Объясните свою позицию (дать развернутый ответ).

12. Запишите известные вам формулы, выражающие *просьбу*.

13. Запишите известные вам формулы, выражающие *благодарность*.

14. Запишите известные вам формулы, выражающие *несогласие* с кем-либо, отказ кому-либо в чем-либо.

15. Почему менеджеры должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

16. Подумайте о моральных проблемах, с которыми сталкивается российский бизнес. Какие из них являются, на Ваш взгляд, наиболее сложными? Есть ли пути их решения?

17. Как Вы считаете, оказывает ли Запад влияние на современную российскую деловую среду? Если да, то в чем это выражается?

18. Какие механизмы внедрения этических норм и принципов деловых отношений в России Вы можете предложить в дополнение к существующим?

19. Какие из механизмов внедрения этических принципов у практику бизнеса представляются Вам наиболее эффективными в России? Почему?

20. Если бы Вы принимали участие в разработке этического кодекса вуза (или факультета), в котором обучаетесь, то какие бы пункты Вы обязательно включили (дополнили, исключили)?

Владеть: *способностью к коммуникации в профессиональной сфере*

1. У директора объединения в кабинете находится представитель завода, которому объединение поставляет ряд изделий по кооперации и с которым сложились многолетние хорошие отношения. Он просит несколько изменить номенклатуру и сроки поставок, объясняет необходимость этого и передает соответствующее письмо. Не обладая необходимой информацией по существу вопроса, что вполне естественно, искренне желая помочь потребителю и в то же время не желая его безосновательно обнадёживать, директор оставляет письмо у себя, обещая разобраться и помочь. Правильно ли он поступает?

3. Рассматривая почту, руководитель обнаруживает документ, с которым необходимо ознакомиться детальнее. Но времени сейчас нет, и он оставляет документ у себя в надежде внимательно прочесть его в субботу дома. Верно ли он поступает?

4. Из структурного подразделения документы поступают руководителю на подпись в трех экземплярах: один уйдет к адресату, второй возвратится в подразделение, третий останется у секретаря или в канцелярии. Третий экземпляр документа нужен для подстраховки. Администратор не убежден, что второй экземпляр быстро будет обнаружен в делах структурного подразделения, поэтому его тоже оставляет у секретаря. Правильный ли такой подход?

5. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

а) Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

б) Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.

в) Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.

г) В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

6. Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

а) В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.

б) Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.

в) Сначала выполню задание вышестоящего начальника.

г) Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

7. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

а) Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации — это их личное дело.

б) Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.

в) Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.

г) Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

8. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Как бы вы поступили на месте бригадира? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

а) Оставлю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

б) Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

в) Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

г) После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

9. Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны?

а) Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам.

б) Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

в) Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников.

г) Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

10. Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится.

Как бы вы поступили?

а) Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

б) Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

в) Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

г) Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

11. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

а) Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

б) В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

в) Обращусь к активу коллектива — пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

г) Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

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

а) Прежде всего, установить деловой контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и примера других.

б) Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

в) Прежде всего выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры нормализации обстановки в коллективе, опираться на актив, поддержку администрации и общественных организаций.

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

13. Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

- а) Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.
- б) Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу «Иванов тоже отработал».
- в) Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто) ограничусь публичным замечанием.
- г) Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

14. Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

- а) «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».
- б) «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».
- в) «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».
- г) «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызывайте врача».

15. В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

- а) Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.
- б) Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.
- в) Предложу коллективу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком.
- г) Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой.

16. Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

- а) Остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха. Вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.
- б) Спрошу, кто их непосредственный начальник. Вызову его к себе в кабинет.
- в) Сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор. Затем представлюсь и спрошу, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложу пройти в цех на рабочее место.
- г) Прежде всего, представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает работать ритмично? Возьму этих рабочих на заметку.

ОК-5 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать: современное состояние теории этики в сфере предпринимательства, специфику этики бизнеса и ее связи с другими сферами практической деятельности

1. «Золотое правило нравственности» гласит:
 - а) «человек должен говорить не словами, а делами»
 - б) «возлюби ближнего своего как себя самого»
 - в) «действия людей - лучшие переводчики их мыслей»
 - г) «поступай по отношению к другим так, как хочешь, чтобы они поступали по отношению к тебе»

2. Согласно Аристотелю, этика - это наука о ...
 - а) прекрасном
 - б) поведении человека в обществе
 - в) душевном благе человека
 - г) способностях человека к мышлению

3. Термин «этика» ввел:
 - а) Платон
 - б) Аристотель
 - в) Сократ
 - г) Эпикур

4. Фундаментальное этическое понятие, которое рассматривается во всех этических системах русской этики, - это
 - а) Достоинство
 - б) Долг
 - в) Добро
 - г) Совесть

5. Этика как философская наука изучает человека как субъекта
 - а) познания
 - б) власти
 - в) права
 - г) морали

6. Правильным определением этики как науки является
 - а) этика - наука об отношении живых существ между собой
 - б) этика - наука о природе и смысле моральных взаимоотношений и нравственных принципов
 - в) этика - наука об умении правильно себя вести в обществе

7. Нравственность – это понятие, определяющее
 - а) совокупность индивидуальных форм поведения человека
 - б) способность переносить все тяготы и лишения в повседневной жизни
 - в) стремление человека оказывать помощь другому человеку

8. Мораль – это формы общественного сознания и поведения:
- а) отклассифицированные культурой по критерию «добро-зло»
 - б) особое философское учение
 - в) форма «коллективного бессознательного», которая указывает на должное в поведении
9. Долг - то, что предписывается личности для исполнения в силу
- а) профессиональных обязанностей
 - б) требования совести и следствия морального идеала
 - в) идеологического понимания общественного прогресса
10. Нравственный идеал – это...
- а) образ высшего личного совершенства и высшего блага людей
 - б) образец профессионального мастерства
 - в) герой, пожертвовавший собой ради спасения другого человека
11. Кому принадлежит мысль о том, что без этики невозможно руководить людьми?
- а) Н.Ф. Федорову
 - б) И. Канту
 - в) К. Юнгу
12. Кто говорил: «Когда человек совершает тот или другой нравственный поступок, то он этим еще не добродетелен; он добродетелен лишь в том случае, если этот способ поведения является постоянной чертой его характера».
- а) Гегель
 - б) И. Кант
 - в) Платон
13. Кому принадлежат слова: «Уметь разборчиво писать — первое правило вежливости»?
- а) В.О. Ключевскому
 - б) Д.И. Писареву
 - в) Н.С. Гумилеву
14. Какова главная цель создания имиджа?
- а) преуспеть в карьере
 - б) реализовать себя как личность
 - в) ввести в заблуждение окружающих
15. Контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное техническими средствами общение собеседников
- а) телефонный разговор
 - б) деловая переписка
 - в) переговоры
16. Контрольно-императивные категории этики
- а) честь и достоинство
 - б) смысл жизни и счастье
 - в) долг и совесть
 - г) добро и зло

17. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий

- а) правила внутреннего распорядка
- б) корпоративная культура
- в) должностные обязанности
- г) кодекс чести

18. Честь и достоинство – это ...

а) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

б) контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими

в) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра

г) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу

19. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- а) этикетная атрибутика
- б) этикетная проксемика
- в) вербальный этикет
- г) мимика и жесты

20. Целеполагающие категории этики

- а) честь и достоинство
- б) смысл жизни и счастье
- в) долг и совесть
- г) добро и зло

20. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- а) конце XIX века
- б) конце XX века
- в) середине XX века
- г) период формирования буржуазных отношений

21. Виды барьеров общения

- а) социальные
- б) мировоззренческие
- в) психологические
- г) межъязыковые
- д) технические
- е) соматические

22. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

23. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

24. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:

- а) убеждение
- б) заражение
- в) подражание
- г) мода

25. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

26. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

27. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:

- а) общение
- б) потребность
- в) деятельность
- г) активность

28. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

29. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:

- а) каузальная атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

30. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) конвенциональный

31. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая
- в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
- г) авторитарная, демократическая, либеральная

32. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется: а) диалогический

- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный)
- г) информационный

33. Социальная перцепция включает в себя:

- а) осознание поведения окружающих людей
- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

34. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

35. Опосредованное общение – это:

- а) прямое естественное общение, когда субъекты взаимодействия общаются посредством речи, паралингвистических и невербальных средств коммуникации;
- б) общение, опосредованное невербальными средствами коммуникации;
- в) общение с использованием исключительно вербальных средств;
- г) общение на очень близкой (до 1,5 метров) дистанции;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

36. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

37. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;
- г) построение собственной стратегии поведения;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

38. Термин «интерактивная сторона общения» обозначает:

- а) совокупность феноменов, выражающих суть взаимодействия людей;
- б) аспект коммуникативного процесса;
- в) внутреннюю, психологическую структуру деятельности;
- г) активность членов группы по поддержанию ее целостности;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

39. Коммуникативные барьеры отношений возникают, если:

- а) в процессе контакта возникают негативные чувства;
- б) в процессе контакта возникают негативные эмоции;
- в) взаимодействующие стороны испытывают симпатию друг у друга;
- г) если участники общения являются носителями разных субкультур;
- д) все ответы верны;
- е) верны ответы А и Б.

40. Под социальной перцепцией понимается:

- а) социальная детерминация перцептивных процессов;
- б) процесс восприятия «социальных объектов» (индивиды, социальные группы, большие социальные общности);
- в) восприятие в процессе межличностного взаимодействия;
- г) культурно-историческая обусловленность восприятия социальных процессов и объектов;
- д) зависимость восприятия от внутригрупповых отношений;
- е) все ответы верны.

41. Процесс передачи эмоционального состояния от одного индивида к другому на психофизиологическом уровне контакта помимо собственно смыслового воздействия или дополнительно к нему называется:

- а) суггестия;
- б) убеждение;
- в) заражение;
- г) подражание;
- д) замещение;
- е) мода.

42. Опосредованное общение:

- а) происходит в ситуациях, когда субъекты отделены друг от друга временем или расстоянием;
- б) обеспечивается при помощи различных средств (телефон, письмо и т.д.);

- в) характеризуется неполным психологическим контактом;
- г) характеризуется затрудненной обратной связью;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы не верны.

43. Идентификация:

- а) является одним из способов понимания другого человека;
- б) выражается в уподоблении себя другому человеку;
- в) является одним из механизмов усвоения опыта;
- г) как понятие наиболее глубоко разработано в психоанализе;
- д) верны ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

44. В социальной психологии под рефлексией понимается:

- а) познание субъектом самого себя;
- б) осознание действующим субъектом того, как он воспринимается партнером по общению;
- в) бессознательное стремление откликнуться на проблемы другого человека;
- г) аффективно окрашенное понимание себя в контексте социальных отношений;
- д) принятие позиции другого человека;
- е) все ответы верны.

45. Общение – это:

- а) процесс взаимосвязи и взаимодействия общественных субъектов;
- б) процесс установления и развития контактов между людьми;
- в) производство индивидами их общего;
- г) все ответы верны;
- д) верны ответы А и В;
- е) верны ответы Б и В.

46. К коммуникативным барьерам непонимания относятся:

- а) фонетический;
- б) семантический;
- в) стилистический;
- г) логический;
- д) верны только ответы Б и Г;
- е) все ответы верны.

47. Специфика межличностного информационного обмена определяется

- а) наличием процесса психологической обратной связи;
- б) возникновением коммуникативных барьеров;
- в) многоуровневостью передачи информации;
- г) влиянием пространственно-временного контекста на содержание информации;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

48. К невербальным видам коммуникации относятся:

- а) оптико-кинетическая система знаков;
- б) паралингвистическая система знаков;
- в) экстралингвистическая система знаков;

- г) верны ответы Б и В;
- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

49. Приписывание индивиду причин поведения называется:

- а) социальная рефлексия;
- б) когнитивный диссонанс;
- в) социальная категоризация;
- г) идеосинкразический кредит;
- д) социальная стратификация;
- е) все ответы не верны.

50. Деловое общение реализуется в различных формах:

- а) деловая беседа, деловые переговоры,
- б) деловые совещания,
- в) публичные выступления
- г) деловые споры, дискуссии, полемика

51. Ироничные (язвительные) замечания – это:

- а) замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- б) относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна.
- в) замечания, не имеющие тесной связи с ходом беседы, носящие вызывающий и даже оскорбительный характер.

52. Метод снятия напряженности как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

53. Метод «зацепки» как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

54. Метод прямого подхода как способ начать беседу:

- а) означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления.
- б) позволяет установить тесный контакт с собеседником через «теплое» отношение к нему.
- в) позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы.

55. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по формам связи:

- а) контактные
- б) неконтактные
- в) первичные
- г) вторичные

56. Рабочие группы (коллективы), различающиеся по степени формализованности:

- а) постоянные
- б) временные
- в) жесткая
- г) гибкая

57. Делегирование как вид отношений в системе «руководитель — подчиненный» предполагает:

- а) неготовность исполнителя к самостоятельному выполнению задачи
- б) нежелание исполнителя брать на себя ответственность.
- в) высокий уровень профессиональной зрелости предполагает передачу полномочий исполнителю
- г) слабое управление
- д) малую степень эмоциональной поддержки.

58. Основными этапами деловой беседы являются:

- а) начало беседы;
- б) аргументирование выдвигаемых положений;
- в) завершение беседы.
- г) принятие решения;
- д) информирование партнеров;

59. Тактика реагирования на объективные замечания:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

60. Тип замечаний «Общее сопротивление»:

- а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

61. Тактика реагирования на замечание «последняя попытка»:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

62. Цели и функции руководителя (председательствующего) на совещании:
а) найти по всем вопросам повестки дня оптимальное решение за минимальное время.

- б) регулировать направленность, деловитость выступлений
- в) не допускать отклонений в сторону
- г) поощрять затягивание выступлений для рождения дискуссии по вопросу
- д) при выявлении неподготовленности вопроса не снимать его с обсуждения, а решить его на совещании
- е) высказывать замечание по неконструктивным моментам

63. К «ошибкам» слушания относится:

- а) удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потеряться нить изложения.
- б) заострение внимания на «голых» фактах.
- в) «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.
- г) все ответы верны

64. К приемам общей конструкции аргументации относится:

- а) метод противоречия
- б) метод «да, но...»
- в) метод «бумеранга»
- г) техника искажения
- д) техника апелляции
- е) техника изменения направления

65. К спекулятивным приемам аргументации относят:

- а) метод противоречия
- б) метод «да, но...»
- в) метод «бумеранга»
- г) техника искажения
- д) техника апелляции
- е) техника изменения направления

66. Тактика реагирования на замечание «общее сопротивление»:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

67. Тип замечаний «Последняя попытка»:

- а) замечания, через которые собеседник вполне искренне, без всяких уловок, хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- б) замечания, возникающие у собеседника, как правило, в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- в) высказываются очень редко всерьез. Перед окончанием беседы собеседник начинает размышлять о трудностях и препятствиях, связанных с реализацией принятого решения.

Уметь: пользоваться базовой терминологией этики бизнеса, адаптировать теоретический и практический материал к российским условиям

1. – это набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта.

2. ... – форма распоряжения, применяемая руководителем в случае, если он хочет вызвать дискуссию и пробудить инициативность.

3. ... этика – совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

4. ... – сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих

5. Социальная ... – определенный уровень добровольного отклика со стороны организации на социальные проблемы

6. ... по этике – постоянно действующие комиссии на уровне совета директоров, руководителей высшего уровня компании, которые оценивают повседневную практику организации с точки зрения морали

7. ... описывают систему общих ценностей, норм и правил поведения, которые представляются, с точки зрения организации, обязательными для всех сотрудников

8. ... подход к социальной ответственности предусматривает необходимость регулирования социальной ответственности и моральных норм корпораций правительством посредством законов.

9. ... – установленный порядок поведения где-либо.

10. Установите соответствие, вписав ответ в таблицу:

| | |
|-------------------------|--|
| а) эмпатия | 1) интерпретация чужого поведения |
| б) рефлексия | 2) уподобления себя другому |
| в) каузальная атрибуция | 3) эмоциональное сопереживание |
| г) идентификация | 4) форма познания, основанная на положительных чувства |
| д) аттракция | 5) обращение назад |
| | 6) устойчивый образ какого-то явления или человека |

11. Выделите из предложенного списка механизмы межличностной перцепции:

- а) аттракция, апатия, экспрессия, экстраверсия, рефлексия;
- б) рефлексия, каузальная атрибуция, альтруизм, эмпатия, симпатия;
- в) эмпатия, рефлексия, аттракция, каузальная атрибуция, идентификация;
- г) эмпатия, идентификация, экстраверсия, симпатия, рефлексия;
- д) идентификация, альтруизм, аттракция, симпатия, рефлексия.

12. Вашему вниманию представлены утверждения, в которых содержатся ошибочные сведения, определите их:

- а) межличностное общение связано с использованием специальных средств;
- б) прямое общение, при котором информация передается через посредника;
- в) манипулятивное общение – это скрытое управление собеседником;
- г) диалогическое общение основано на равноправии;
- д) массовое общение осуществляется с помощью СМИ;
- е) прямое общение – это естественный контакт лицом к лицу.

13. Общение – это полифункциональный процесс. В зависимости от критерия, выделяют различные функции. По какому критерию выделены следующие функции общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния?

- а) цель общения;
- б) уровень общения;
- в) количество участников общения;
- г) социальная значимость общения;
- д) полезность общения;
- е) продолжительность общения.

14. Существуют пять основных групп вопросов в беседе. Определите соответствие:

| | |
|-----------------------------|--|
| 1. закрытые вопросы. | а) вопросы, которые требуют какого-то пояснения; необходимость дополнительных сведений или выяснение мотивов и позиций собеседников. |
| 2. риторические вопросы. | б) вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». |
| 3. переломные вопросы. | в) удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. |
| 4. вопросы для обдумывания. | г) способствуют созданию напряженной атмосферы в беседе. |
| 5. открытые вопросы. | д) вопросы, не дающие прямого ответа; цель вопроса — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы. |
| | е) они вынуждают собеседника размышлять и комментировать то, что было сказано. |

15. Рэнсис Лайкерта выделил четыре типа стилей в авторитарно-демократическом континууме. Определите соответствия:

| | |
|-----------------------------------|--|
| 1. эксплуататорско-авторитарный | а) от наказаний — к поощрениям |
| 2. благосклонно-авторитарный | б) автократия в чистом виде |
| 3. консультативно-демократический | в) большее доверие к подчиненным |
| 4. демократизм в чистом виде | г) ограниченное участие подчиненных в принятии решений |
| | д) делегирование им малозначительных полномочий |
| | е) основанный на участии подчиненных в принятии решений, в том числе важнейших |

16. Закончите предложение, вписав необходимую фразу.

Эмпатия – это _____

- а) отождествление себя с партнером по общению;
- б) эмоциональный отклик на проблемы партнера;
- в) способность представить, как Вас воспринимает партнер по общению;
- г) все ответы верны

17. Какие характеристики соответствуют по смыслу следующим механизмам восприятия? Установите соответствия:

| | |
|------------------|--|
| 1. идентификация | а) Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает суть бытия |
| 2. эмпатия | б) Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств |
| 3. аттракция | в) Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека |
| 4. рефлексия | г) Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас |

18. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. коммуникативная сторона общения | а) Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия |
| 2. интерактивная сторона общения | б) Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств |
| 3. перцептивная сторона общения | в) Общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга |

19. В каких ситуациях эффективно: 1) выяснение; 2) отражение чувств; 3) перефразирование; 4) резюмирование?

а) При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

б) При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

в) Ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

г) Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

20. Какие действия по смыслу соответствуют: 1) выяснению; 2) отражению чувств; 3) перефразированию; 4) резюмированию?

а) Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.

б) Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).

в) Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

г) Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

21. В каких высказываниях используется резюмирование?

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу? »

б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы к дальнейшему сотрудничеству».

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства».

г) « Главное, что вы хотели бы от меня, — это подготовка документации в сжатые сроки».

22. Какие позиции работника в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

а) он обдумывает, как бы позффектнее показать свою начитанность;

б) делает клиенту замечания, комментирует сказанное им, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца;

г) проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям;

д) сосредоточен на своих личных проблемах.

23. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) приспособление;

д) соперничество.

24. Закончите предложение, вписав соответствующее слово:

Поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – это _____

а) компромисс,

б) сотрудничество,

в) избегание,

г) соперничество,

д) приспособление

Владеть: основными принципами, категориями и понятиями этики делового общения

1. Укажите последовательность этапов делового взаимодействия:

1. Принятие решения о сотрудничестве

2. Установление контактов

3. Активное общение

4. Разработка совместных решений

5. Регламентированное взаимодействие

2. Укажите последовательность элементов делового письма:

1. Адрес отправителя
2. Дата
3. Тема
4. Подпись
5. Постскриптум

3. Укажите последовательность этапов деловой беседы:

1. Установление контакта
2. Ориентировка сторон
3. Аргументация позиций
4. Принятие решения

4. Классифицируйте приведенные ниже перечни неязыковых сигналов по пяти категориям: *поза, мимика, жестикация, дистанцирование, интонация*.

Все сигналы "вложены" в предложения, которые дают некоторое представление об общей ситуации или позволяют догадаться о ней.

ПРИМЕР. Вы мечтательно рассмеялись. Ответ: мимика.

1. Он воскликнул: "Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты исполнишь порученное тебе дело!"

2. Она отступила на шаг назад: "Что ты себе вообразил?"

3. Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги ...

4. Четырехлетняя девочка уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: "Конечно, ты сможешь это сделать, мое сокровище!" - и тут же сама застегнула пальто малышке...

5. В то время, как Н. уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперед, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей...

6. Вы ждете, переминаясь с ноги на ногу, пока секретарь заполняет бланк...

7. Он идет к окну и закрывает его...

8. Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул...

5. Вам предлагается 4 ситуации. Определите, в какой ситуации эффективнее использовать:

- а) выяснение;
- б) отражение чувств;
- в) перефразирование;
- г) резюмирование;

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

6. Дайте развернутый письменный ответ:

Дайте характеристику коммуникативным барьерам и проанализируйте их влияние на выстраивание конструктивного общения.

7. Определите ситуацию, в которой эффективнее использовать выяснение:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

8. Дайте развернутый письменный ответ:

Опишите законы аргументации и убеждения и проанализируйте рекомендации специалистов при аргументации.

9. Используя данный материал, письменно изложите, какими психологическими установками нужно руководствоваться в разговоре, чтобы услышать собеседника.

Используйте конструкции со словами *нужно, необходимо, важно*.

1) Уважение, лояльность

2) Объективный взгляд на проблему.

3) Сопереживание.

4) Владение своим собственным эмоциональным состоянием.

10. Дайте развернутый письменный ответ:

Опишите феномен социальной атрибуции. Перечислите основные ошибки каузальной атрибуции. Приведите примеры. Какие из них люди совершают особенно часто? От чего зависит мера и степень атрибуции?

11. Какой механизм восприятия человека человеком отражён в высказывании М.И.У. Бичер: «Мы не то, что думаем о себе сами... Мы даже не то, что другие думают о нас... Мы то, как мы думаем, что другие думают о нас...»

12. Прочитайте данный материал. Какие действия соответствуют методу принципиальных переговоров (п.п), а какие – методу позиционного торга (п.т). Сделайте соответствующие пометки.

| Действия участников переговоров | Методы, к которым относятся данные действия |
|---|---|
| 1. Стремитесь к абсолютному выигрышу, реализуйте принцип «все или ничего». | |
| 2. Делайте только то, что обеспечивает максимум собственной выгоды. | |
| 3. Разработайте взаимовыгодные варианты. | |
| 4. Решайте проблемы, а не разбирайтесь с партнерами. | |
| 5. Начинайте переговоры с позиций, которые у партнера не вызывают возражений. | |

13. Прочитайте данный материал. Какие действия соответствуют методу принципиальных переговоров (п.п), а какие – методу позиционного торга (п.т). Сделайте соответствующие пометки.

| Действия участников переговоров | Методы, к которым относятся данные действия |
|---|---|
| 1. Предложите несколько вариантов решения проблемы. | |
| 2. Поощряйте критику в свой адрес, стараясь направить ее в конструктивное русло. | |
| 3. Используйте в диалоге вопросы, а не утверждения, поскольку последние вызывают сопротивление. | |
| 4. Развивайте идеи, в которых наметилась тенденция к соглашению. | |
| 5. Заранее продумайте самый плохой вариант и установите «предел» уступок. | |

14. Определите, какие из формул прощания могут использоваться в официальной обстановке: Бывай!, Пока!, Счастливо!, Прощайте!, Всего хорошего!, До встречи!, Будь!, Чао!, Позвольте откланяться!, Разрешите попрощаться!, Ну, давай!, Привет!

15. Дайте развернутый письменный ответ: приведите примеры правильного и неправильного использования Вы- и Ты- общения в различных жанрах деловой речи.

16. Дайте развернутый письменный ответ: какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; принять посетителя?

17. Дайте развернутый письменный ответ: опишите 3-5 ситуаций, способных привести к открытой конфронтации между оппонентами во время переговоров.

18. Дайте развернутый письменный ответ: сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики: Подбадривающая, Упрёк, Аналогия, Похвала, Безличная, Сопереживание, Сожаление, Удивление, Ирония, Намёк, Смягчение, Укоризна, Замечание, Предупреждение, Требование, Совет, Конструктивная критика, Опасение, Окрик, Обида, Покровительство, Угроза, Хвалебная.

20. Оцените 9 приемов ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:

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

1. В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т.п.

2. Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»

3. Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.

4. В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

5. Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т.д.

6. Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»

7. Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

8. Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

9. Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

21. Дайте развернутый письменный ответ:

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

- расстегнут пиджак;
- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
- голова слегка наклонена набок;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
- прикрывает рот во время слушания;
- старается не смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

22. Дайте развернутый письменный ответ:

Вы – менеджер турфирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

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

24. Дайте оценку эффективности применения программ обучения этике в учебных заведениях РФ для формирования комплекса этических норм и стандартов, применяемых в сфере служебных отношений.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Этика бизнеса» равна 100.

| Оценка в баллах | Оценка по шкале | Обоснование | Уровень сформированности компетенций |
|-----------------|-----------------|--|--------------------------------------|
| Более 80 | «Зачтено» | Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному | Высокий уровень |
| 66-80 | «Зачтено» | Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками | Продвинутый уровень |
| 50-65 | «Зачтено» | Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки | Пороговый уровень |
| Менее 50 | «Не зачтено» | Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки | Компетенции не сформированы |