

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 04.03.2025 09:54:52
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА»**

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ
И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ
МИХАИЛА ТУГАН-
БАРАНОВСКОГО»**

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине Б1.О.ДБ.01.03 ПЕРЕГОВОРЫ

Направление подготовки: 38.03.06. Торговое дело

Направленность (профиль): Коммерция

Уровень высшего образования: Бакалавриат

Год начала подготовки 2024

Москва – Донецк – 2024г.

Составитель:

старший преподаватель  Нафанец Елена Александровна

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
философии

Протокол №10 от « 21 » февраля 2024г.

Заведующий кафедрой  Д.И.Измайлова

КАФЕДРА
ФИЛОСОФИИ

**Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине**

Б1. О. ДЭ. 01. 03 ПЕРЕГОВОРЫ

(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)	
			Очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
	УК-3.Способен осуществлять социальное взаимодействие и коммуникации. Виды реализовывать свою роль в переговорных процессах команды	Тема 1. . Основы переговорного процесса. Переговоры как тип коммуникации. Виды	2	
	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Тема 2. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Психологические механизмы переговорного процесса	2	
	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Тема 3. Организация и ведение переговоров. Этапы проведения переговоров	2	
	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Тема 4.Основные стратегии и тактические приемы ведения переговоров	2	
		Тема 5. Основные стратегии и тактические приемы ведения переговоров Анализ результатов переговорного процесса	2	
		Тема 6. Этикет ведения переговоров	2	
		Тема 1. . Основы переговорного процесса. Переговоры как тип		

	ОПК-2 Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности	коммуникации. Виды переговорных процессов	2	
		Тема 2. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Психологические механизмы переговорного процесса	2	

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания, показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики	Наименование оценочного средства
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	Тема 1. . Основы переговорного процесса. Переговоры как тип коммуникации. Виды переговорных процессов	Собеседование, доклад, ведение словаря терминов
		УК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия	Тема 2. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Психологические механизмы переговорного процесса	Эссе, опрос, ведение словаря терминов
		УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах УК-6.2 Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе	Тема 3. Организация и ведение переговоров. Этапы проведения	опрос сообщения ведение словаря терминов

	саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1 Осознает значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями	переговоров Тема 4. Основные стратегии и тактические приемы ведения переговоров	Реферат, ведение словаря терминов
2	ОПК-2 Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности	ОПК-2.1. Использует основные методы, средства получения, представления, хранения и обработки статистических данных	Тема 5. Основные стратегии и тактические приемы ведения переговоров Анализ результатов переговорного процесса Тема 6. Этикет ведения переговоров Тема 1. . Основы переговорного процесса. Переговоры как тип коммуникации. Виды переговорных процессов Тема 2. Подготовка переговоров: содержательный и организационный аспект. Психологические механизмы переговорного процесса	Тест письменный Реферат, опрос, эссе, ведение словаря терминов Сообщения, доклад, опрос реферат, опрос Ведение словаря терминов, Тест письменный Ведение словаря терминов,

Таблица 3

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «Собеседование (устный опрос)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5 баллов	ответ дан на высоком уровне (обучающийся в полной мере ответил на поставленный вопрос, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет социологическим понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.), раскрываются причинно-следственные связи между социальными явлениями и процессами. Ответ осмысленный, содержательный, логически правильно построен. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
4 балла	ответ дан на среднем уровне (обучающийся в целом ответил на поставленный вопрос, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3 балла	ответ дан на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, с ошибками, и т.п.);
0-2 балла	ответ дан на неудовлетворительном уровне или не дан вовсе (обучающийся не готов, затрудняется ответить и т.п.) Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов < 50%)

Таблица 4

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Доклад»

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерии оценивания
5 баллов	Доклад представлен на высоком уровне (обучающийся полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
3 балла	Доклад представлен на среднем уровне (обучающийся в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые

	неточности и т.п.)
2 балла	Доклад представлен на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
0-1 балл	Доклад представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (обучающийся не готов, не выполнил задание и т.п.)

Таблица 5

**Критерии оценивания по оценочному средству
«Тест»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
18-20 баллов	Работа выполнена на высоком уровне, даны правильные ответы более чем на 90% вопросов заданий
15-17 балла	Работа выполнена на среднем уровне, даны ответы на 75-89% вопросов заданий
10-14 балла	Работа выполнена на низком уровне, даны ответы на 60-74% вопросов
0-9 балла	Работа выполнена на неудовлетворительном уровне, были даны ответы менее, чем на 60% вопросов

Таблица 6

Критерии и шкала оценивания по оценочному материал «Реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов) ²	Критерии оценивания
10	Реферат отличается самостоятельностью при подготовке, представлен на высоком уровне (обучающийся полно осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
8	Реферат представлен на среднем уровне (обучающийся в целом осветил вопросы плана, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)

6	Реферат представлен на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
3	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (обучающийся не готов, не выполнил задание и т.п.)

Таблица 7

**Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу
«Словарь терминов»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Словарь выполнен на высоком уровне, обучающимся даны определения всем понятиям. Ведение словаря соответствует требованиям преподавателя. Словарь заполнен на 100%
4	В словаре есть неточные или некорректные определения понятий. Словарь заполнен на 90%
3	Обучающийся не проявил аккуратности при заполнении словаря. Ряд понятий не раскрыты. Словарь заполнен на 70%
2	Словарь заполнен на 60%.
1	Словарь заполнен менее чем на 50%. Заполнение словаря имеет фрагментарный характер.
0	Словарь не заполнен

Таблица 8

Перечень оценочных материалов по учебной дисциплине

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала
1	Опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному	Вопросы, соответствующие плану семинарского занятия, по темам учебной дисциплины

		разделу, теме, проблеме и т.п.	
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3	Доклад, сообщение эссе	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей учебной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Темы докладов, сообщений эссе
4	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает актуальность и суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
5	Словарь терминов	Предназначен для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения ими категориального аппарата.	Список понятий для словаря

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ

Методические материалы отражают основные сведения о каждом оценочном средстве, используемом в ходе изучения учебной дисциплины «Этика и эстетика».

Оценивание знаний, умений и навыков по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств:

- опрос;
- словарь терминов;
- доклады,эссе;
- тестирование по смысловым модулям;
- написание реферата

Таблица 9

Распределение баллов, которые получают обучающиеся

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу							Максимальная сумма баллов
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	100
8	8	8	18	16	16	26	

Примечание:

T1, T2,...T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

-T1-T5 – темы смыслового модуля №1

-T6-T-9 – темы смыслового модуля №2

Таблица 10

Система начисления баллов

№ п/п	Виды работ	баллы
1	опрос – по каждой теме (темы 1-5, 6-9)	5
2	Доклад, эссе	5
3	Написание реферата	10
4	Тестирование по смысловым модулям: Смысловой модуль 1 Смысловой модуль 2	20 20
5	Ведение словаря терминов	5
<i>Дополнительно</i>		
1	Подготовка научных публикаций	10
2	Участие в конкурсах научных студенческих работ по направлению подготовки, научных конференциях и т.д. с занятием призовых мест	15

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ОЦЕНОЧНОМУ МАТЕРИАЛУ

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Что такое переговоры?
2. Каковы основные функции переговоров?
3. Приведите конкретные примеры реализации функций переговоров.
4. Что такое фасилитация?
5. Как можно классифицировать переговоры с точки зрения характера коммуникации?
6. Какие виды переговоров выделяет Ф. Чарльз Икле?
7. Что включается в понятие «уровень переговоров»?
8. Перечислите факторы, влияющие на выбор места и времени проведения переговоров.
9. Какие три уровня переговоров выделяет Дж. Ниренберг?
10. Что такое договор?
11. Перечислите, какие психологические принципы нужно знать во время проведения переговоров.
12. Каких просчетов следует избегать во время переговоров?
13. Почему важен дресс-код на переговорах?
14. Расскажите о значении цветовой гаммы и аксессуаров на переговорах.
15. Что такое стратегия ведения переговоров?
16. Перечислите особенности позиционного торга.
17. Какие варианты позиционного торга вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.
18. Перечислите особенности переговоров на основе интересов.
19. Опишите вариационный метод ведения переговоров.
20. Опишите метод интеграции и метод уравнивания.
21. Что такое компромиссный метод?
22. Перечислите и опишите техники ведения переговоров.
23. Перечислите приемы, с помощью которых можно оптимизировать нестандартные ситуации на переговорах.
24. Расскажите об аргументации при ведении переговоров.
25. Расскажите о лояльных приемах при ведении переговоров.
26. Расскажите о недозволенных приемах при ведении переговоров.
27. Опишите переговоры с использованием средств связи.
28. Опишите наиболее важные принципы этики общения по телефону.
29. Расскажите об организации проведения переговоров.
30. В чем особенности общения через переводчика?
31. Что такое вербальное и невербальное общение?
32. Расскажите о языке жестов и мимики на переговорах.
33. Каковы виды типичных манипуляций на переговорах?
34. Расскажите о технике вопросов на переговорах.
35. Охарактеризуйте в целом западный стиль ведения переговоров.
36. Охарактеризуйте в целом восточный стиль ведения переговоров.
37. Расскажите о французском стиле ведения переговоров.
38. Расскажите об английском стиле ведения переговоров.
39. Чем характерен американский национальный стиль ведения международных переговоров?
40. Чем японский стиль ведения переговоров отличается от национального стиля других стран Азиатско-Тихоокеанского региона?
41. Какую роль играет конфуцианская этика в китайском стиле ведения переговоров?
42. Что означает китайский постулат «управлять, не действуя»?
43. Какую роль китайцы придают налаживанию неформальных отношений?
44. В чем отличие между японским и западным стилем лидерства?
45. Какие традиции сформировали этику межличностных отношений и специфику

национального характера корейцев?

46. Каково отношение корейцев к служебной иерархии?

47. Опишите корейский переговорный этикет.

48. Что вы знаете о международных стандартах по оформлению документов?

49. Как оформлять международный почтовый конверт?

50. Опишите структуру делового электронного письма.

Темы докладов

1. Культурно-этические традиции российского предпринимательства.
2. Типы современных российских предпринимателей.
3. Этические проблемы и противоречия современного предпринимательства
4. Подходы к этике в бизнесе
5. Способы повышения морально-этического уровня бизнеса в России
6. Направления стратегии социальной ответственности бизнеса
7. Содержание дискуссии о социальной ответственности бизнеса
8. Содержание дискуссии о социальной ответственности бизнеса.
9. «Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении»- на конкретных примерах.
10. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.
11. Этические обязанности руководителя.
12. Этические обязанности подчиненных.
13. Этические категории, этические нормы и бизнес.
14. Этапы и направления развития этики деловых отношений.
15. Менеджер и трудовой коллектив: этические принципы взаимоотношений.
16. Понятие и сущность социальной ответственности предпринимательства, организации, руководителя.
17. Культура и этический кодекс организации. Корпоративная культура и ЭДО.
18. Сущность и принципы макроэтики. Уровни и проблемы взаимоотношений в макроэтике.
19. Этические обязанности подчиненных.
20. Этика делового общения в международной компании.
21. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
22. Особенности делового этикета в разных странах.
23. Примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях.
24. Современное деловое письмо.
25. Проблемы и принципы управленческой этики.
26. Этические проблемы рекламной деятельности.
27. Этика и принципы делового этикета.
28. Этика дистанционного общения (телефонных переговоров, деловых писем и т.п.)
29. Этические ценности в предпринимательстве.
30. Этикет и его виды. Правила представления и приветствия. Визитная карточка.
31. Внешний вид делового человека и этика. Дресс-код.
32. Требования этикета к подготовке и организации делового приема. Правила проведения делового обеда.
33. Правила комплимента, конструктивной критики и вручения подарков в деловой сфере.
34. Этические правила подготовки и проведения деловых переговоров.

- 35.Стиль руководства как этическая проблема.
36. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций и их показатели.
- 37.Социальная ответственность в бизнесе и благотворительность.
38. Конфликтные ситуации в деловой сфере, этические приемы их разрешения и предупреждения.
- 39.Этические проблемы рекламной деятельности.
40. Этика и принципы делового этикета.
41. Этика дистанционного общения (телефонных переговоров, деловых писем и т.п.)
42. Этические ценности в предпринимательстве.
43. Японская этическая модель ведения бизнеса.
44. Китайская этическая модель ведения бизнеса.
45. Германская этическая модель ведения бизнеса.
46. Американская этическая модель ведения бизнеса.
47. Российская этическая модель ведения бизнеса.
48. Стиль руководства как этическая проблема

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ОЦЕНОЧНОМУ МАТЕРИАЛУ

Темы рефератов

1. Мораль как форма регуляции межличностных отношений. Функции морали.
- 2..Факторы, определяющие возрастание роли этики деловых отношений в современных условиях.
3. Уровень нравственного развития личности (Л. Колхберг).
- 4.Этические проблемы деловой сферы.
5. Особенности делового общения.
- 6..Деловой этикет. Его функции и принципы.
- 7.Мораль и право.
8. Деонтическая мораль и категорический императив И. Канта.
- 9.Этические концепции бизнеса (этика утилитаризма, деонтическая этика, этика справедливости).
- 10.Этика справедливости. Принцип справедливости Д. Ролза.
- 11.Принципы делового общения.
- 12.Структура морали.
- 13.Макроэтика и микроэтика деловых отношений.
- 14.Вербальное деловое общение.
- 15.Принципы ведения делового диалога.
16. Значение и формы невербального общения в деловой сфере.
- 17.Перцептивная сторона общения, ее значение в деловых отношениях.
- 18.Эффект первого впечатления в деловых отношениях.
- 19.Самопрезентация и эффект ореола.
- 20.Интерактивная сторона делового общения.
- 21.Нейро – лингвистические коммуникативные технологии в деловом общении.
- 22.Манипуляции в деловом общении. Виды манипуляций (организационные, психологические и логические).
- 23Факторы регламентации деловых отношений.

24. Барьеры понимания в деловом общении.

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ОЦЕНОЧНОМУ МАТЕРИАЛУ

Вопросы для подготовки к зачёту:

1. Этика деловых отношений – прикладная дисциплина этики как учения о морали и нравственности.
2. Предмет и принципы этики деловых отношений.
3. Этические категории, этические нормы и бизнес.
4. Этапы и направления развития этики деловых отношений.
5. Менеджер и трудовой коллектив: этические принципы взаимоотношений.
6. Понятие и сущность социальной ответственности предпринимательства, организации, руководителя.
7. Культура и этический кодекс организации. Корпоративная культура и ЭДО.
8. Сущность и принципы макроэтики. Уровни и проблемы взаимоотношений в макроэтике.
9. Проблемы и принципы управленческой этики.
10. Этические проблемы рекламной деятельности.
11. Этика и принципы делового этикета.
12. Этика дистанционного общения (телефонных переговоров, деловых писем и т.п.)
13. Этические ценности в предпринимательстве.
14. Японская этическая модель ведения бизнеса.
15. Китайская этическая модель ведения бизнеса.
16. Германская этическая модель ведения бизнеса.
17. Американская этическая модель ведения бизнеса.
18. Российская этическая модель ведения бизнеса.
19. Стилль руководства как этическая проблема.
20. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций и их показатели.
21. Социальная ответственность в бизнесе и благотворительность.
22. Конфликтные ситуации в деловой сфере, этические приемы их разрешения и предупреждения.
23. Сущность и содержание нравственного сознания, его роль в деловых отношениях.
24. Общечеловеческая, деловая, профессиональная и персональная этика, их диалектика.
25. История деловой этики в России. Современная российская деловая этика и её проблемы.
26. Этикет и его виды. Правила представления и приветствия. Визитная карточка.
27. Внешний вид делового человека и этика. Дресс-код.
28. Требования этикета к подготовке и организации делового приема. Правила проведения делового обеда.
29. Правила комплимента, конструктивной критики и вручения подарков в деловой сфере.
30. Этические правила подготовки и проведения деловых переговоров.

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ОЦЕНОЧНОМУ МАТЕРИАЛУ

Типовые кейсы

Кейс 1

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Кейс 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Кейс 3

Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых работников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Кейс 4

На сегодняшнее утро вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет вас.

Как вы поведете себя?

Кейс 5

Вы принимаете работников по личному вопросу. К вам стал часто приходиться сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтера. С каждым его приходом вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у вас время, задерживает других посетителей.

Что бы вы предприняли на месте руководителя?

Кейс 6

К вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста.

Как бы вы отреагировали на просьбу рабочего?

Кейс 7

Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним.

Как бы вы построили свое выступление?

Кейс 8

Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни».

Вы говорите: _____

Кейс 9

Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны вам. Он хвалит ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т. д. При этом он приводит конкретные примеры.

Как вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Кейс 10

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Иванов, резко высказался против вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как вы будете реагировать на выступление инженера Иванова?

Кейс 11

В процессе организационного проектирования создается организационная структура управления, а также разрабатываются положения о подразделениях аппарата управления. В каждом из них обязательно должен присутствовать раздел: «Взаимоотношения с другими подразделениями организации».

Задание: Проанализируйте следующую ситуацию и определите, о каких коммуникациях идет речь.

Кейс 12

В компании AT&T разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

- уважение к работнику,
- стремление оказать активную помощь клиенту,
- работа в команде,
- инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, по сути своей являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором (человек, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию), после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

Задание: Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких коммуникациях идет речь.

ПРИМЕРЫ ТИПОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ОЦЕНОЧНОМУ МАТЕРИАЛУ

Темы докладов, эссе

Смысловой модуль №1

1. Культурно-этические традиции российского предпринимательства.
2. Типы современных российских предпринимателей.
3. Этические проблемы и противоречия современного предпринимательства.
4. Нравственное сознание личности как основа профессиональных компетенций.
5. Подходы к этике в бизнесе.
6. Способы повышения морально-этического уровня бизнеса в России.
7. Направления стратегии социальной ответственности бизнеса.
8. Содержание дискуссии о социальной ответственности бизнеса.
9. «Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении»- на конкретных примерах.

10. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.

Смысловой модуль №2

1. Этические обязанности руководителя.
2. Этические обязанности подчиненных.
3. Этика делового общения в международной компании.
4. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
5. Особенности делового этикета в разных странах.
6. Примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях.
7. Современное деловое письмо.

Эссе:

1. Возможно ли соблюдение этических норм в рекламной деятельности в настоящее время?
2. В чем заключается этическая проблема в том или ином стиле руководства?
3. Конфликтные ситуации в деловой сфере, этические приемы их разрешения и предупреждения.

Вопросы и тестовые задания для контроля знаний

1. В чем практическая значимость владения навыками деловой коммуникации?
2. Почему можно утверждать, что нравственное сознание личности является основой профессиональных компетенций?
3. В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть. Это вызвано тем, что ____
А) вы ему симпатичны
Б) он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции
В) он увлечен вашей идеей
4. Как называется совокупность норм поведения, проявляющихся в непосредственном общении представителей различных национальностей?
А) культура межнационального общения
Б) культура регионов
В) субкультура
5. В ходе делового разговора Вы заметили, что Ваш собеседник почему-то перестал на Вас смотреть. Это вызвано тем, что ____
А) вы ему симпатичны
Б) он стал испытывать по отношению к вам негативные эмоции
В) он увлечен вашей идеей

6.Используя манипуляцию, человек стремится

- а) **только к собственной выгоде;**
- б) к взаимовыгодному сотрудничеству всех сторон;
- в) к выгоде третьих лиц;
- г) к отсутствию выгоды для всех.

7. Внешними признаками манипуляции являются

- а) преувеличенная доброжелательность, демонстрация внезапного благорасположения;
- б) требование немедленного принятия решений;
- в) щедрые посулы или преувеличение возможных потерь;
- г) **всё вышеперечисленное.**

8. Эмоциональная расположенность, создающая тёплый психологический фон общения, есть

- а) **симпатия;**
- б) неприятие;
- в) недоверие;
- г) уважение.

9. Слова, содержащие преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник, есть

- а) оскорбление;
- б) **лесть;**
- в) комплимент;
- г) издёвка.

10. В процессе слушания своего собеседника не следует

- а) стараться выразить понимание;
- б) **не стараться понять не только смысл слов, но и его чувства;**
- в) показывать свое уважение к нему;
- г) придерживаться одобрительной установки к нему.

11. Комплимент и благодарность аудитории выступающий должен произнести

- а) тихо, чтобы никто не услышал;

- б) в основной части выступления;
- в) небрежно и высокомерно;
- г) **в завершение своей речи.**

12. При публичном выступлении речь оратора должна быть завершена

- а) **на минуту раньше времени, отведенного регламентом;**
- б) когда сочтет нужным сам выступающий;
- в) когда заскучает аудитория;
- г) на десять минут позже времени, отведенного регламентом.

13. Как можно завоевать и удержать внимание аудитории?

- а) визуальный контакт.
- б) смена громкости и темпа речи.
- в) вопросы к аудитории.
- г) **все перечисленное.**

14. Этика – это

- а) наука о ценностях;
- б) наука о человеке;
- в) **наука о морали;**
- г) наука об обществе.

15. Деловая этика – это

- а) Многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности;
- б) Метод морально-психологического воздействия на человека (группу, общество), носящий скрытый характер, опирающийся на человеческие слабости и побуждающий к совершению определенных действий;
- в) Передача или обмен информацией и мнениями по вопросам личного характера;
- г) **Совокупность этических принципов и норм, которыми должны руководствоваться в деятельности организации ее члены в сфере управления и предпринимательства.**

16. Деловые отношения, в основе которых лежат моральные нормы и требования, выстраиваются

- а) на стремлении к прибыли любыми средствами;

- б) **на сочетании собственных интересов с интересами других людей;**
- в) на неизменном приоритете собственных интересов;
- г) на отказе от прибыли.

17. «Золотое правило нравственности» гласит

- а) **«Поступайте с другими так, как хотите, чтобы поступали с вами»;**
- б) «Поступайте с другими так, как не хотите, чтобы поступали с вами»;
- в) «Поступайте с другими так, как говорит ваш руководитель»;
- г) «Поступайте с другими в соответствие со своим настроением».

18. Ответственность – это

- а) внутренняя уверенность человека в собственной ценности, чувство самоуважения;
- б) принцип регулирования взаимоотношений между людьми по поводу распределения социальных ценностей;
- в) внешнее общественное признание поступков человека, его заслуг, проявляющееся в почитании, авторитете, славе;
- г) **способность человека думать об интересах других людей и отвечать за результаты и последствия своих действий.**

19. Когда собеседник, чтобы расположить партнера к себе, часто произносит его имя, то он использует прием

- а) «зеркало отношений»;
- б) «терпеливый слушатель»;
- в) **«имя собственное»;**
- г) «личная жизнь».

20. Располагая к себе партнера через доброжелательное выражение лица и улыбку, человек использует прием

- а) **«зеркало отношений»;**
- б) «терпеливый слушатель»;
- в) «имя собственное»;
- г) «личная жизнь».

21. В процессе слушания своего собеседника не следует

- а) стараться выразить понимание;

- б) стараться понять не только смысл слов, но и его чувства;
- в) поспешно делать выводы и возражать;**
- г) придерживаться одобрительной установки к нему.

21. Социальная группа, объединяющая людей общими целями и близкими мотивами совместной деятельности, лежащими в русле интересов организации, есть

- а) семья;
- б) коллектив;**
- в) толпа;
- г) класс.

22. Функцией коллектива, направленной на формирование у человека качеств, необходимых для данного вида деятельности, организации и общества в целом, выступает

- а) производственная;**
- б) воспитательная;
- в) регулятивная;
- г) диктаторская.

23. Этика деловых отношений постулирует

- а) уничижительное отношение к нижестоящим сотрудникам;
- б) благоговение перед руководством;
- в) равноправие и равноценность всех партнеров;**
- г) равнодушие к другим.

24. Традиционными принципами этики деловых отношений выступают

- а) обязательность и трудолюбие;
- б) честность и надежность;
- в) верность слову и заключенному договору;
- г) всё вышеперечисленное.**

25. Согласно этике делового общения взаимодействие с коллегами должно строиться на

- а) взаимной лести;
- б) взаимном уважении;**
- в) самопожертвовании;

г)высокомерии.

26. Соблюдая правила деловой этики, человек должен избегать

- а)**самоуверенности;**
- б)корректности;
- в)скромности;
- г)предупредительности.

27. Этика в деловом общении выступает средством

- а)прекращения проблемных отношений;
- б)защиты от максимизации прибыли;
- в)**оптимизации отношений и повышения их эффективности;**
- г)повышения конфликтности между людьми.

28. Согласно принципам морали, человек должен

- а) **критически оценивать свое поведение;**
- б) хвалить себя, предъявлять претензии к другим;
- в)ругать всех;
- г) никого не хвалить.

29. Принцип регулирования взаимоотношений между людьми по поводу распределения социальных и материальных ценностей есть

- а) достоинство;
- б) трудолюбие;
- в) совесть;
- г) **справедливость.**

30. Правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности, есть

- а) обычаи;
- б) **моральные нормы;**
- в) законы;
- г)моральные идеалы.

31. Совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям, обхождения с окружающими, есть

- а) **этикет;**
- б) закон;
- в) приказ;
- г) традиция.

32. В деловом этикете принцип предсказуемости поведения в различных деловых ситуациях призван продемонстрировать ... человека

- а) отсутствие инициативности;
- б) низкую квалификацию;
- в) личностную отстраненность;
- г) **надежность и профессионализм.**

33. Сознательная уступчивость человека мнению большинства группы для избегания конфликта есть

- а) трусость;
- б) **нонконформизм;**
- в) самоопределение;
- г) **конформизм.**

34. Нонконформизм – это

- а) **опровержение человеком мнения большинства группы, открытое несогласие с ними;**
- б) согласие и подчинение человека большинству группы;
- в) равнодушие к любому мнению группы;
- г) отсутствие собственного мнения.

35. Стилъ поведения в конфликте, при котором реализуется желание надавить на партнера, навязать свои интересы, игнорируя его интересы и выгоду, есть

- а) **конкуренция;**
- б) сотрудничество;
- в) компромисс;
- г) приспособление.

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

Сумма баллов за все виды учебной деятельности и	По государственной шкале	определение
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)