

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 08.11.2024 13:37:38
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c81f08

Приложение 6
к основной профессиональной образовательной
программе по направлению подготовки
*19.03.04 Технология продукции и организация
общественного питания*
направленность (профиль) программы
Технология и организация ресторанного бизнеса

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»**

Кафедра корпоративного и государственного управления

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

**по учебной дисциплине
Б1.О.ДЭ.01.01 Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе**

**Направление подготовки 19.03.04 Технология продукции и
организация общественного питания**

**Направленность (профиль) программы
Технология и организация ресторанного бизнеса**

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Год начала подготовки - 2024

Составитель:
к.ф.н., доцент кафедры
корпоративного и государственного
управления

Д.А. Сигида

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры корпоративного и государственного
управления
протокол №7/1 от 10.03.2023 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине **Этика деловых отношений в ресторанном бизнесе**

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор</p>	<p>УК-1.3. 3-1. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. УК-1.3. У-1. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.</p>	<p>Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений. Тема 3. Правила деловых отношений Тема 4. Межличностные и групповые коммуникации. Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации. Тема 6. Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений</p>
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p>	<p>УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия.</p>	<p>УК-3.1. 3-1. Знает основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. УК-3.1. 3-2. Знает методы оценки эффективности командной работы. УК-3.1. 3-3. Знает основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в</p>	

		<p>команде.</p> <p>УК-3.1. У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации.</p> <p>УК-3.1. У-2. Умеет определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией.</p> <p>УК-3.1. У-3. Умеет выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды.</p> <p>УК-3.2. З-1. Знает теоретические основы и практические аспекты организации командной работы.</p> <p>УК-3.2. З-2. Знает основные методы анализа группового взаимодействия.</p> <p>УК-3.2. З-3. Знает методы анализа командных ролей.</p> <p>УК-3.2. У-1. Умеет проектировать и организовывать командную работу.</p> <p>УК-3.2. У-2. Умеет определять и корректировать командные роли.</p> <p>УК-3.2. У-3. Умеет определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями.</p>	
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).</p>	<p>УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p>	<p>УК-4.3. З-1. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>УК-4.3. У-1. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно</p>	<p>Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.</p> <p>Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.</p> <p>Тема 3. Правила деловых отношений</p> <p>Тема 4. Межличностные и групповые</p>

		отстаивать свои позиции и идеи.	коммуникации. Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации. Тема 6. Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений
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-9.1. З-1. Знает специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями в профессиональной и социальной среде. УК-9.1. У-1. Умеет аргументированно объяснять ценность многообразия и опровергать стереотипы в отношении лиц с ограниченными возможностями.	Тема 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений. Тема 3. Правила деловых отношений Тема 4. Межличностные и групповые коммуникации. Тема 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации. Тема 6. Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений
	УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями	УК-9.2 З-1. Знает основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями УК-9.2. У-1. Умеет идентифицировать возможности более глубокого вовлечения лиц с ограниченными возможностями в профессиональную деятельность. УК-9.2. У-2. Умеет создавать условия для более глубокого	

		вовлечения лиц с ограниченными возможностями организационную среду и профессиональную деятельность с учетом их особых потребностей. УК-9.2. У-3. Умеет выбирать способы и технологии коммуникации, учитывающие особые потребности лиц с ограниченными возможностями.	
--	--	--	--

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

Опрос по теме 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.

1. Приведите определение понятия этики деловых отношений.
2. Какие этические принципы считаются универсальными для современных деловых отношений?
3. Какие факторы определяют отношение субъектов деловых отношений к этическим нормам?
4. В чем состоит сущность и практическое проявление неадекватности отображения человека и неадекватности самооценки?
5. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
6. Как вы понимаете понятие социальная ответственность?
7. В чем состоит сущность основных принципов социальной ответственности организации?
8. Назовите причины, приводящие к неэтичным действиям организации.

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Опрос по теме 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
2. Какую роль играет обратная связь в деловом общении?
3. Какие общепринятые нравственные требования к общению составляют основу коммуникативной культуры?
4. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры.
5. В каких формах осуществляется деловое общение?
6. Что такое деловая риторика?
7. Раскройте сущность принципов речевого воздействия, используемых в деловой риторике?
8. Почему невербальные коммуникации играют важную роль в деловом общении?
9. Какие виды невербальных коммуникаций вы знаете?
10. Какую информацию можно получить, наблюдая за партнером?

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балла выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Групповая дискуссия по теме 3. Правила деловых отношений

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

Правила конструктивной критики.

1. Конфликт. Поведение в конфликтных ситуациях.
2. Культурные различия и их место в деловом общении.

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балла выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Опрос по теме 4. Межличностные и групповые коммуникации.

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. Какие элементы коммуникативного процесса являются, на ваш взгляд, определяют эффективность коммуникации?
2. Могут ли какие-либо элементы отсутствовать? Как это отразится на процессе коммуникации?
3. Какими факторами определяется способ передачи информации?
4. Охарактеризуйте различные виды коммуникативных барьеров. Приведите примеры.

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балла выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Групповая дискуссия по теме 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. Кризисы и конфликты в групповом взаимодействии.
2. Проблема критериев профессионализма группы; понятие «профессиональные компетенции» команды.
3. Внешние и внутренние факторы, определяющие специфику деятельности группы и команды в организации и вне её.
4. Аспекты анализа групповой сессии

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балла выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Опрос по теме 6. Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. Сущность и основные характеристики имиджа делового человека?
2. Какие критерии целесообразно использовать для выбора эффективной модели делового поведения?
3. Сущность и виды делового этикета?
4. Какие виды деловых приемов вы знаете?
5. Почему деловому человеку необходимо знать об особенностях национального этикета?

6. Этикет и имидж делового человека,
7. Этикет приветствий и представления, визитная карточка.
8. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика женщины.
9. Поведение в общественных местах.
10. Этикет деловых приемов.
11. Искусство комплимента.
12. Правила вручения подарка.

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Задания для текущего контроля

Тест по теме 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. Выберите правильный ответ:

Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- Аристотель;
- =Гегель;
- Кант;
- Сартр.

2. Выберите правильный ответ:

В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

- Польза, выгода, трудолюбие;
- =Справедливость, добро, благо;
- Честь, свобода, вера
- Толерантность

3. Выберите правильный ответ:

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- Доброжелательность;
- Порядочность;
- Тактичность;
- Уважительность;
- =Эгоизм

4. Выберите правильный ответ:

Высококультурный человек всегда:

- Законопослушный, морально устойчивый;
- Потенциальный бездельник;
- Преступник;
- Склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- =Честолюбивый

5. Выберите правильный ответ:

Деловая беседа предполагает:
Использование лести;
Использование литературного языка;
=Комплиментарное воздействие;
Чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

6. Выберите правильный ответ:

К невербальным средствам делового общения относятся:

Деловая переписка;
=Мимика; жесты;
Профессиональный жаргон;
Речевые конструкции;
Социальные диалекты

7. Выберите правильный ответ:

К способу регулирования межличностных отношений не относится:

Проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
=Регулирование межгрупповых отношений;

Учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;

Целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного
Взаимоотношения

8. Выберите правильный ответ:

Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку

Бестактность;
Воспитанность;
Порядочность;
=Тактичность;
Уважение

9. Выберите правильный ответ:

Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»

Долг;
Достоинство;
Ответственность;
=Справедливость;
Честь

10. Выберите правильный ответ:

Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей

Благо;
=Долг;
Счастье;
Честь.

11. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— форма распоряжения, применяемая в чрезвычайных ситуациях, а также по отношению к недобросовестным сотрудникам

=Приказ

12. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми

=Авторитет

13. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

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

=Профессиональная этика

14. Впишите ответ в свободном поле (цифра):

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», определяющая основные требования к служебному поведению гражданского служащего:

= 18

15. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— один из основных элементов системы мотивации и стимулирования труда персонала, все то, что представляет для работника ценность или может казаться ему ценным

=Вознаграждение

16. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— установленный порядок поведения где-либо

=Этикет

17. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта и т. п.

=Карты этики

18. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— форма общественного сознания и вид общественных отношений, направленных на утверждение самооценности личности, равенства всех людей в их стремлении к счастливой и достойной жизни, выражающих идеал человечности, гуманистическую перспективу истории

=Мораль

19. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

Деятельность руководителя, направленная на карьерный и профессиональный рост сотрудников:

Карьерный мониторинг

=Карьерный маркетинг

Стимулирование

20. Впишите ответ в свободном поле (цифра):

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», провозглашающая принцип верховенства закона в служебной деятельности гражданских служащих:

=15

21. Выберите правильный ответ:

Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

Авторитет;

Имидж;

Популярность;

Престиж;

=Репутация

22. Выберите правильный ответ:

Тактичность - это:

Внутренний голос человека;

Определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;

Сделал, и что хотел сделать;

=Способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;

Способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

23. Выберите правильный ответ:

Укажите основные категории этики

=Добро и зло;

Пространство и время;

Свобода;

Совесть

24. Выберите правильный ответ:

Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилеиом есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

В.С.Соловьев;

=Л.Н.Толстой;

Н.А.Бердяев;

С.Н.Булгаков;

Ф.М.Достоевский

25. Выберите несколько правильных ответов:

Каноничные правила представления:

Женщина первая представляется мужчине;

Лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;

=Младшие по возрасту представляются старшим;

=Мужчина первым представляется женщине

26. Выберите несколько правильных ответов:

Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

Безусловная исполнительность;

Бюрократизм;

=Гуманизм;

=Законность;

=Справедливость

27. Выберите несколько правильных ответов:

Что изучает наука этика

=Мораль;

=Нравственность;

Поведение каждого конкретного человека в обществе;

Политическое устройство общества;

Социальные проблемы общества;

Традиции, обычаи, народное творчество

28. Выберите несколько правильных ответов:

Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

=Деловая беседа

=Телефонные переговоры

=Деловые переговоры

Деловое поведение

29. Выберите несколько правильных ответов:

К психологическим барьерам общения относятся:

=Агрессия

Ужас

=Страх

=Раздражение

30. Выберите несколько правильных ответов:

К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относятся:

=Принцип ассоциативности

Принцип экстенсивности

=Принцип экспрессивности

=Принцип доступности

Критерии оценки:

5 баллов: выставляется студенту, который правильно выполнил задания более чем 80%;

4 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 60 до 79%;

3 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 40 до 59%;

2 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 30 до 39%;

1 балл: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 20 до 29%;

0 баллов: выставляется, если правильно выполнено менее 20% тестовых заданий.

Кейс по теме 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

А). Как вы понимаете "золотое правило" нравственности? Обозначьте его содержание в современных условиях. Составьте текст выступления. Приведите примеры из современной жизни, практики.

Б). Примените "золотое правило" нравственности в различных ситуациях:

- 1) два продавца спорят по поводу торговой сделки;
- 2) старый человек нуждается в помощи молодого;
- 3) молодой человек не уступает место женщине с ребенком;
- 4) голодный крадет кусок хлеба;
- 5) подружки "перемыкают косточки" знакомым;
- 6) гражданин отказывается от воинской службы;
- 7) в доме престарелых живут родители обеспеченных детей.
- 8) дети воспитываются в детских домах при живых родителях.

Дайте ответы на следующие вопросы и обоснуйте их:

1. Универсально ли "золотое правило"? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни? Аргументируйте свой ответ.

2. Почему такие понятия и категории, как нравы, моральные нормы, ценности, идеалы, добро и зло, долг, совесть, честь и достоинство употребляются только в этике или преимущественно в ней? Обоснуйте свой ответ.

Кейс по теме 3. Правила деловых отношений

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

Прочтите текст: "Патриотический долг" В.П. Серякова.

Сегодня, в мирное время, мы не можем не говорить о патриотическом долге, исполненном до конца пожарными Чернобыля. Как доблестно они сражались, чтобы огонь с кровли четвертого энергоблока и перекрыть ему дорогу к третьему. В первые минуты пожарных было 28 человек. Напрашивается сравнение с двадцатью восемью панфиловцами у разьезда Дубосеково в сорок первом военном году - справедливое сравнение.

Старший сержант Иван Алексеевич Бутрименко, командир отделения, в рапорте писал: "Каждый знал и понимал, на что идет. Я как командир отделения, депутат горсовета хочу

отметить, что все, что зависело от нас, мы сделали, и выполнили честно и добросовестно". А в разговоре выразился короче: "Долг есть долг". Пожарные Чернобыля знали высокое понятие "долг" и выполнили его. (Серяков, В.П. Договор по совести /В.П. Серяков - М.: Современник, 1986. - С. 34).

А вот строки из стихотворения Андрея Вознесенского "Думы о Чернобыле":

Пожарные
Чернобыля - это те,
Кто в облученный
шел объект,
реактор потушил
сжег кожу и одежду.
Себя не спас.
Спас Киев и Одессу...

Как вы считаете:

1. Какие моральные качества проявляли пожарные Чернобыля?
2. Какие черты характера нужно воспитывать в себе, чтобы быть "за все вокруг перед будущим в ответе?" Пожарные приняли верное этическое решение?
3. Как относились к выполнению своих обязанностей пожарные?
4. В чем заключается личная моральная ответственность?
5. Как вы думаете, знали ли содержание и характер избранной профессии? учитывали ли потребности общества в данном виде труда, понимали ли его социальный смысл?

Критерии оценки:

2 балл - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, хорошо знает теоретические аспекты решения кейса;

1 балла - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, достаточно аргументировал ход решения, но допускал некоторые неточности при решении кейса;

0 баллов - выставляется студенту, если он не выполнил норму 1 балла

Деловая игра по теме 4. Межличностные и групповые коммуникации

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

Цель игры: профессиональное самоопределение, формирование коммуникативной и нравственной компетентности, стимулирование творческого саморазвития и самосовершенствование личности.

Участники игры: студенты

Ведущий. Каждый человек стремится стать успешным в жизни. Но успех приходит только к тому, кто нашёл себя, нашёл именно ту область, где он может достигнуть успеха. Путь к жизненному успеху никогда не поздно начинать. Почему бы сейчас не поставить себе цель стать профессионалом высокого класса в избранной профессии и руководителем какого-либо предприятия, фирмы, агентства?

И путь у нас сегодня только игра под названием «Супербосс», но она нас может многому научить: работать над собой, ставить цели и искать пути их достижения. Игра сюжетно-ролевая, значит, каждый участник будет исполнять свою роль, войдёт в образ современного руководителя. Сюжеты игры будут самыми разнообразными и позволят и участникам, и зрителям показать свои способности и творческий потенциал.

Итак, представляю участников нашей игры:

1. Генеральный директор авиакомпании «Аэрофлот»;
2. Руководитель туристической фирмы «Выкса – тур»;
3. Директор автозавода ОАО «ГАЗ»;

4. Директор английской школы для бизнесменов «ACR» (Ability (умение) Confidence (уверенность) Respect (уважение));
5. Глава компьютерной фирмы ООО «Страна компьютеров»;
6. Заведующая салоном красоты «Nota Bene»

Познакомимся поближе с участниками.

Первый этап: «Визитная карточка участника».

Ведущий: Теперь, когда мы познакомились с визитной карточкой каждого участника, необходимо выслушать экспертную группу, которая будет анализировать ход игры, отмечать наиболее интересные ответы и действия игроков.

Второй этап: Дискуссия на тему «Каков он современный руководитель?»

Ведущий: Представьте, что вас пригласили в телестудию на передачу «Каков он современный руководитель?»

Вам предстоит принять участие в дискуссии по заданной теме. Вам необходимо проявить общую культуру и эрудицию и принять активное участие в обсуждении проблемы.

Первый вопрос: Каковы, на ваш взгляд главные качества современного руководителя?

Вопрос второй: Согласны ли вы с утверждением, что руководитель-мужчина эффективнее руководителя-женщины?

Вопрос третий: Как вы считаете, руководителя должны назначать или избирать?

Вопрос четвёртый: С какого возраста человека можно выдвигать на руководящую должность?

Вопрос пятый: Какого стиля руководства вы придерживаетесь?

А теперь давайте послушаем наших экспертов, как они оценивают состоявшуюся дискуссию. Чьи ответы были наиболее оригинальными?

Третий этап: Составление графика работы на день.

Ведущий: Проявите свою фантазию и попробуйте представить рабочий день руководителя.

(когда составлен у всех график, «разгрузка» деловым этикетом).

Попробуем сформулировать основные правила делового этикета. Для начала выясним, что такое деловой этикет.

Деловой этикет – это правила общения, взаимодействия и поведения людей в процессе профессиональной деятельности, а также формы обхождения с окружающими, виды обращений и приветствий, манеры и принятая форма деловой одежды. Как вы считаете, на чем должны быть основаны деловые отношения?

Правило 1. Честность и надежность в деловых отношениях. Стремление деловых людей быть честными и надежными в деловых контактах – это проявление их внутренней установки на стабильность и поддержание с партнерами долгосрочных отношений. При демонстрации честности и надежности партнеру дают понять, что он получает определенные гарантии, организуя взаимодействие именно с данным учреждением или организацией. Но может случиться так, что партнер дал согласие на поставку некоторого оборудования, но в срок его не поставил, так как решил поискать более выгодные условия. Какое правило делового этикета он нарушил?

Правило 2. Обязательность. Из записной книжки делового человека вычеркивается или помечается особым знаком телефон партнера, который проявил необязательность, совершил подлог или обман. Характеристика такого партнера в деловой сфере передается по личным каналам, и сформировать положительное отношение к себе ему бывает не легко. Деловая репутация создается годами, а утратить ее можно в считанные минуты без права на реабилитацию.

Правило 3. Соблюдение норм служебной субординации. Как вы это понимаете? Четкая субординация предполагает: власть и подчинение, исполнительскую дисциплину, контроль, координацию своих действий с действиями других сотрудников, запрет на действия подчиненного через голову своего непосредственного руководителя, знание и выполнение служебных обязанностей. Как вы думаете, примут ли в престижную работу человека, который несколько раз поменял место работы? Какое правило вытекает отсюда?

Правило 4. Преданность сотрудников своему учреждению. В солидном учреждении человек пришел на работу в джинсах. О чем это говорит?

Правило 5. Соблюдение норм поведения и внешнего вида.

Что вы можете сказать об одежде мужчин? Как должны одеваться женщины?

Мужчины – темные костюмы умеренного покроя из дорогих тканей, белая рубашка, модный, строгий галстук. В облике должны присутствовать атрибуты состоятельности: дорогие часы, солидный дипломат, фирменная обувь, кожаная папка для бумаг, красивая ручка.

Женщины – хорошая, модная обувь, элегантные костюмы, изысканный парфюм.

В солидных организациях не встретишь шумных и демонстративно раскованных людей. Здесь ценят чувство собственного достоинства, деловитость, собранность, умение контролировать собственные эмоции. Общаются в сдержанной манере, профессионально и информативно. Что должно лежать в основе конкурентной борьбы?

Правило 6. Соблюдение нравственных норм в конкурентной борьбе. Есть такое современное понятие: деструктивная конкурентоспособность. Как вы думаете, что оно означает? Человек должен двигаться к цели не путем обмана или предательства, а с помощью интеллектуальных усилий и творческого подхода к делу.

Ведущий: давайте послушаем, как спланировали свой рабочий день наши руководители. Слово экспертам.

Четвертый этап: Практическое задание.

Ведущий: Сейчас нашим участникам предстоит выполнить практическое задание.

1. Собеседование руководителя с претендентом на рабочее место в данном учреждении.
2. Деловой звонок. Договориться о встрече с рекламным агентом.
3. Интервью с руководителем.
4. Прием иностранного гостя без переводчика.
5. Деловая встреча по случаю нарушения расторжения контракта с партнером, проявившим необязательность.
6. Составить благодарственное письмо в рекламное агентство за удачную рекламную продукцию данной фирмы.

Слово экспертам.

Ведущий: Вопрос к участникам и зрителям.

-- Кто может пояснить смысл выражения «корпоративная культура»?

Корпоративная, или организационная, культура учреждения представляет собой взаимосвязь следующих компонентов:

- моральные ценности;
- цели труда;
- особенности деловых отношений
- удовлетворенность или неудовлетворенность работников своим трудом;
- наличие перспективы роста работников и системы;
- поощрения;
- уровень стабильности – текучести кадров;

В качестве примера приведем систему правил; отражающую Корпоративную культуру коммерческого банка «Платина» (Москва):

- Преданность банку;
- Высокий профессионализм, обязательность второго высшего;
- Образования экономического профиля;
- Высокие моральные качества: ответственность, надежность, честность;
- Способность к сотрудничеству и партнерству;
- Наличие бойцовских качеств, выражающихся в активности, стремление всегда бороться успех и не раскисать при неудачах;
- Интерес к практической психологии;
- Стремление к высокому уровню жизни и желание работать на предельном уровне затрате энергии и сил;
- Стабильность в личной жизни (наличие семьи, подчеркнутая забота о близких, отсутствие разводов);
- Прием преимущество мужчин в возрасте до 50 лет;
- Наличие штрафов за курение и алкоголь (стремление к отказу от курения, алкоголя).

Пятый этап: составить свод правил, отражающих корпоративную культуру вашего учреждения.

(когда составлен у всех свод правил «разгрузка» деловым этикетом).

Ведущий: Продолжим разговор об особенностях делового этикета.

Любой руководитель должен знать правила ведения деловых переговоров.

Начнем с внешних атрибутов.

Как вы думаете, какой формы должен быть переговорный стол?

Круглый стол - символ союза и объединения.

При рассаживании в круг снимаются статусные различия. Если необходимо подчеркнуть статусные различия, используют квадратные или прямоугольные столы.

На деловых встречах и переговорах часто организуются деловые завтраки, обеды и ужины, на которых проявляются не только профессиональные качества, но уровень культуры человека.

Каковы правила поведения во время делового обеда или ужина?

Навыкам поведения за столом необходимо специально учиться, поскольку именно по тому, как человек ведет себя за столом, можно дать ему безошибочную оценку. Можно определить его темперамент, уровень развития самоконтроля, оценить его отношение к жизни и своим партнерам. Особое значение придается умению партнера-мужчины употреблять алкогольные напитки. Положительное впечатление создается о человеке в том случае, если он ведет себя спокойно, свободно и естественно, поддерживает светскую беседу.

Какой вывод можно сделать о человеке, если он сосредоточенно ест, не стремясь к общению с другими?

(Молчаливо жующий человек не хочет общаться, следовательно, проявляет неуважение. Если он не может отвлечься от еды, следовательно, он стеснен в средствах и не может быть серьезным партнером.)

Что можно подумать о человеке, если он ведет себя излишне скованно?

(его могут оценить как слабого и неуверенного партнера)

А если человек ведет себя слишком вольно или даже вульгарно, игнорируя правила этикета?

(Если он не обладает достаточным уровнем культуры за столом, следовательно, и в деловых отношениях от него можно ожидать непрогнозируемую форму поведения, он не может быть надежным партнером. А если вы оказались на таком мероприятии, и не уверены в том, как правильно пользоваться всем разнообразием столовых приборов и как есть то, или иное блюдо, то не следует спешить, спокойно понаблюдайте за манерами других людей или попросите официанта разделить какое-то экзотическое блюдо, или откажитесь от него).

Деловой этикет позволяет сохранять приличия и не нарушать «границы разумного» даже при наличии делового конфликта. Деловой этикет – это культура, к которой мы все должны стремиться, потому что это действительно выгодно и потому что так работает и живёт весь цивилизованный деловой мир.

А теперь послушаем наших участников. Какие же правила, составляющие корпоративную культуру, выбрали для своего учреждения наши участники.

Ведущий: Слово экспертам.

Слово экспертам. Подведение итогов. Награждение.

Номинации:

- Самый мудрый
- Самый креативный
- Самый предприимчивый
- Самый раскованный
- Самый деловой

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Контрольная работа по теме 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

Вариант 1.

Задание 1. Кратко ответить на вопросы.

1. Общение как социально-психологических феномен;

2. Принципы этики деловых отношений;
3. Этические проблемы деловых отношений;
4. Вежливость, корректность и предупредительность в деловых отношениях;
5. Дистантное общение.

Задание 2. Кейс – задача.

К вам на собеседование по замещению должности пришел человек. Зашел, громко поздоровался, шумно сел, в разговоре активно жестикулировал, сыпал идеями о предстоящей работе. Попробуйте определить тип ведущего темперамента. На какую должность он может претендовать?

Вариант 2

Задание 1. Кратко ответить на вопросы.

1. Визитная карточка.
2. Телефонный этикет.
3. Этикет делового подарка
4. Методы аргументации в споре.
5. Виды и условия эффективного слушания.
6. Ошибка атрибуции в общении.
7. Факторы определяющие этический выбор.
8. Виды приемов и их организация
9. Конфликты в организациях.

Задание 2. Кейс-задача.

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет «не могли я чем-нибудь помочь?», американский – « это не моё дело».

1. Как по вашему мнению влияет ли национальность на утверждения?
2. Что скажете Вы?
3. Как выйти из ситуации без конфликта?

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту – если он ответил на все вопросы, при этом показал глубокие знания, выполнил задачу без ошибок.

4 балла выставляется студенту – если была допущена одна ошибка в задаче и нет ответа на 1 вопрос.

3 балла выставляется студенту – если допущены 2 ошибки в задаче и нет ответа на 1 вопрос.

2 балла выставляется студенту – если допущены 3 ошибки в задаче и нет ответа на 2 вопроса.

1 балл выставляется студенту – если допущены по 3 ошибки в каждом задании.

Деловая игра по теме 6 Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

«Потерпевшие кораблекрушение»

Представьте себе, вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и не поврежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать Вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять сторублевых банкнот.

1. Секстант.
1. Зеркало для бритвы.
2. Канистра с 25 литрами воды.

3. Противомоскитная сетка.
4. Одна коробка с армейским рационом.
5. Карты Тихого океана.
6. Надувная плавательная подушка.
7. Канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси.
8. Маленький транзисторный радиоприемник.
9. Репеллент, отпугивающий акул.
10. Два квадратных метра непрозрачной пленки.
11. Один литр рома крепостью 80%.
12. 450 метров нейлонового каната.
13. Две коробки шоколада.
14. Рыболовная снасть.

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Задания для творческого рейтинга

Доклад по теме 1. Этические принципы и нормы в деловых отношениях

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. Этические проблемы в организации и их решение.
2. Взаимодействие с «трудным» руководителем.
3. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
4. Социальная ответственность организации.
5. Ценностные ориентации и моральные качества руководителя.
6. Нравственный идеал с точки зрения современной этики.
7. Счастье в понимании философов эпохи Просвещения и современность.
8. Моральные законы Дж. Локка и их роль в жизни современного человека.
9. И. Кант о соотношении свободы и моральности.

Эссе по теме 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
2. Моральные ценности и нравственный идеал
3. Справедливость как этическая категория.
4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
6. За какие последствия человек несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

Доклад по теме 3. Правила деловых отношений

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. Хронологический принцип группировки правил подготовки к выступлению.
2. Конструктивная критика.
3. В чем заключаются нечестные приемы ведения переговоров?
4. Правила, помогающие убедить партнера по переговорам.
5. Основные правила восприятия критики.

Доклад по теме 4. Межличностные и групповые коммуникации Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.2

1. Личностные качества субъекта общения и уровень его коммуникативной культуры.
2. Стили общения и факторы его определяющие.
3. Функции делового общения.
4. Виды делового общения работников в организации.
5. Принципы делового общения и их сущность.
6. Культура речи в деловых отношениях.
7. Дискуссия и спор. Отличие дискуссии от спора.
8. Невербальное общение.

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется студенту – если он оформил доклад в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, при этом один из источников – иностранная литература, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

2 балла выставляется студенту – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

1 балл выставляется студенту – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

0,5 балла выставляется студенту – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников.

Темы индивидуальных проектов по теме 5. Модели командообразования и технологии эффективной коммуникации.

Индикаторы достижения: М

1. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности
2. Социальная реклама как способ привлечь внимание на проблемы молодежной политики в вопросах культурного воспитания.
3. Моральные ценности и нравственный идеал
4. Добродетели и пороки.
5. Справедливость как этическая категория.
6. Этические проблемы деловых отношений.

Критерии оценки (в баллах):

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если работа выполнена самостоятельно; оформлена правильно, аккуратно, творчески, применены дополнительные средства, повышающие качество выполненной работы (презентация, модель и т.п.); имеется письменный доклад, студент докладывает результаты работы самостоятельно, отвечает на все дополнительные вопросы правильно.

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если выставляется студенту, если работа выполнена самостоятельно; оформлена правильно, аккуратно, творчески, но не применены

дополнительные средства, повышающие качество выполненной работы (презентация, модель и т.п.); имеется письменный доклад, студент докладывает результаты работы самостоятельно, но отвечает не на все дополнительные вопросы правильно.

Доклад по теме 6 Индивидуальный и групповой имидж как инструмент деловых отношений

Индикаторы достижения: УК-1.3, УК-3.1, УК-3.2, УК-4.3, УК-9.1, УК-9.23

1. Основные характеристики имиджа делового человека
2. Эффективная модель делового поведения?
3. Сущность и виды делового этикета.
4. Влияние имиджа в деловом пространстве.

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется студенту – если он оформил доклад в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, при этом один из источников – иностранная литература, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

2 балла выставляется студенту – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

1 балл выставляется студенту – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

0,5 балла выставляется студенту – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
<i>Вопрос 1</i>	<i>15</i>
<i>Вопрос 2</i>	<i>15</i>
<i>Кейс</i>	<i>10</i>

Задания, включаемые в зачетное задание

Типовой перечень вопросов к зачету:

1. Общая характеристика понятий «этика», «отношения», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
2. Современные этические проблемы в деловых отношениях.
3. Этические принципы деловых отношений.
4. Этические проблемы деловых отношений.

5. Формирование системы этических норм.
6. Методы повышения этического уровня организаций.
7. Содержание профессиональной этики руководителя.
8. Этика решения конфликтных ситуаций.
9. Формы делового общения.
10. Роль этики в деловом общении.
11. Вербальное общение.
12. Невербальное общение.
13. Управление деловым общением.
14. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
15. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
16. Этика использования средств выразительности деловой речи.
17. Этические нормы телефонного разговора.
18. Современные этические требования к оформлению и содержанию деловых бумаг.
19. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
20. Этика использование электронных коммуникаций.
21. Манипуляции в общении: определение, правила нейтрализации.
22. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
23. Этикет приветствия, рукопожатия и представления.
24. Особенности делового этикета зарубежных стран.
25. Правила конструктивной критики.
26. Правила подготовки публичного выступления, переговоров, беседы, совещания.
27. Этикет и имидж делового человека.
28. Особенности внешнего облика женщины.
29. Основные формы деловых приемов и их характеристика.
30. Этикет деловых приемов.
31. Деловое межкультурное общение.
32. Нормы и принципы деловой этики, формы и жанры в рамках бизнес-коммуникаций и международного сотрудничества.
33. Барьеры и конфликты в деловом межкультурном общении.
34. Способы их предупреждения и разрешения.
35. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
36. Национальное коммуникативное поведение.

Типовые кейсы:

№	Задание
1.	Вам поручено организация делового приема «Бокал шампанского». Дайте характеристику этому приему, подготовьте план приема, приглашения и т.д.
2.	Вы работаете в одной из торговых фирм, часто приходится общаться с деловыми партнерами. Во всех странах деловые партнеры обмениваются визитные карточки.

	Дайте характеристику визитной карточки, порядок ее вручения и получения. Разработайте свою личную визитную карточку.
3.	Организация, в которой вы работаете, отмечает юбилей, 20 лет, вам поручено подготовить прием «Обед». Начало приема в 19 час. Подготовьте все необходимые документы для этого приема.
4.	Разговаривая по телефону, необходимо вести себя достойно, соблюдать этические принципы. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к разговору по телефону.
5.	Деловым людям необходимо освоить общепринятые правила ведения телефонного разговора. Эти правила обычно делят на две группы в зависимости от типичной ситуации телефонного диалога – вам звонят, вы звоните. Сформулируйте эти правила и обоснуйте их.
6	Раскройте сущность методов управления деловым общением.
7	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
8	Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. Приведите примеры.
9	Разработайте способы обеспечения высокой активности участников совещания.
10	Разработайте один из видов деловых приемов. Подготовьте приглашение на этот прием. (вид приема студент выбирает самостоятельно).
11	Учитывая происходящие в нашем обществе перемены в культуре и технологии, какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в современной России?
12	Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
13	Раскройте сущность методов управления деловым общением.
14	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
15	Составьте резюме.
16	Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их: <ul style="list-style-type: none"> - Необходимо отметить о расходе средств. - Он многое сделал для повышения природного дарования. - Все интересовались о результатах переговоров. - Это говорит за то, что вопрос злободневный. - Важно отметить о росте доходов. - Я не в курсе дел по этому вопросу. Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.
17	Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели".

	Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?
18	Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?
19	Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?
20	Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.
21	Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?
22	Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?
23	Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она

	<p>ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?</p>
24	<p>У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?</p>
25	<p>Иван Геннадиевич для вас больше, чем директор. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?</p>
26	<p>Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. Образец: акт – составить Претензия - благодарность - виза - протокол - выговор - расписка - договор - резолюция - документ - резюме -</p>
27	<p>Соответствует ли приведенное ниже заявление требованиям, предъявляемым к оформлению реквизитов, языку и стилю служебных документов? Отредактируйте текст заявления.</p> <p>Директору фирмы «Заря» Афанасьеву Ю.П. от Комова С. Заявление. Настоятельно прошу Вас дать мне отгул на 28.12.2007 в связи с причинами личного характера. 24.12.2007 Комов С.В.</p>
28	<p>Составьте список приемов, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности.</p>

29	Укажите в резюме в графе ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: любую информацию, которая, как Вы думаете, поможет в трудоустройстве.
30	Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?
31	Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?
32	Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
33	Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
34	У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?
35	Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
36	Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Критерии оценки (в баллах):

- 40 баллов выставляется обучающемуся, ответы которого на поставленные в задании вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, он не затрудняется с ответом при видоизменении задания, при решении практических заданий применяет верную методику и показывает глубокие знания изученного материала, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой;
- 30 баллов выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, допускающему не существенные неточности при освещении основного содержания ответа и в ответе на дополнительные вопросы, которые он легко исправляет по замечанию преподавателя, правильно применяющему теоретические положения при решении практических заданий, в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой;
- 20 баллов выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении практических заданий, частично раскрывает содержание дополнительных вопросов, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне;
- 10 балла выставляется обучающемуся, который значительную часть теоретического содержания курса не освоил, необходимые практические навыки не сформировал, не подтвердил освоение компетенций, предусмотренных программой.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов в	«зачтено»	<p>УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор</p> <p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p> <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).</p>	<p>УК-1.3. З-1. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>УК-1.3. У-1. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p> <p>УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.</p> <p>УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия.</p> <p>УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и</p>	<p>Знает верно и в полном объеме: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. методы оценки эффективности командной работы. основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей.</p> <p>Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: проектировать</p>	Продвинутый

		<p>УК-9.1. Осознает значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p> <p>УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>профессиональной сферах.</p> <p>УК-9.1. 3-1. Знает специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями профессиональной социальной среде.</p> <p>УК-9.2 3-1. Знает основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>межличностные и групповые коммуникации. Определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией.</p> <p>Выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды.</p> <p>Проектировать и организовывать командную работу.</p> <p>Определять и корректировать командные роли.</p> <p>Определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями.</p> <p>Выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.</p>	
70 – 84 балла в	«зачтено»	<p>УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор</p> <p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p> <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).</p> <p>УК-9.1. Осознает</p>	<p>УК-1.3. 3-1. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>УК-1.3. У-1. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p> <p>УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.</p> <p>УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия.</p> <p>УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>УК-9.1. 3-1. Знает</p>	<p>Знает с незначительными замечаниями: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. методы оценки эффективности командной работы. основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей.</p> <p>Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: проектировать межличностные и групповые коммуникации.</p>	Повышенный

		<p>значимость и проблемы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p> <p>УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями профессиональной социальной среде.</p> <p>УК-9.2 3-1. Знает основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией.</p> <p>Выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды.</p> <p>Проектировать и организовывать командную работу.</p> <p>Определять и корректировать командные роли.</p> <p>Определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями.</p> <p>Выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.</p>	
<p>50 – 69 балло в</p>	<p>«зачтено»</p>	<p>УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор</p> <p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p> <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).</p> <p>УК-9.1. Осознает значимость и проблемы</p>	<p>УК-1.3. 3-1. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>УК-1.3. У-1. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p> <p>УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций.</p> <p>УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия.</p> <p>УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>УК-9.1. 3-1. Знает специфику потребностей лиц с</p>	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. методы оценки эффективности командной работы. основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей.</p> <p>Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия.</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: проектировать межличностные и групповые коммуникации.</p> <p>Определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее</p>	<p>Базовый</p>

		<p>профессиональн й и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями УК-9.2 Содействует успешной профессиональн й и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>ограниченными возможностями в профессиональн ой и социальной среде. УК-9.2 3-1. Знает основные методы профессиональн ой и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>реализацией. Выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды. Проектировать и организовывать командную работу. Определять и корректировать командные роли. Определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями. Выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.</p>	
<p>менее 50 балло в</p>	<p>«не зачтено»</p>	<p>УК-1.3 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор</p> <p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.</p> <p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах).</p> <p>УК-9.1. Осознает значимость и проблемы профессиональн ой и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>УК-1.3. 3-1. Знает нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. УК-1.3. У-1. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p> <p>УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций. УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия. УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональн ой сферах.</p> <p>УК-9.1. 3-1. Знает специфику потребностей лиц с ограниченными возможностями профессиональн ой и социальной среде. УК-9.2 3-1. Знает</p>	<p>Не знает на базовом уровне: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. методы оценки эффективности командной работы. основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде; теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей. нормы и модели речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия. Не умеет на базовом уровне: проектировать межличностные и групповые коммуникации. Определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией. Выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды.</p>	<p>Компетенции не сформированы</p>

		<p>УК-9.2 Содействует успешной профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>основные методы профессиональной и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями</p>	<p>Проектировать и организовывать командную работу. Определять и корректировать командные роли. Определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями. Выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи.</p>	
--	--	--	--	--	--