

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова

Кафедра социальных технологий

УТВЕРЖДАЮ

декан факультета
социально-политических наук



Т.С. Акопова

«24» мая 2022 г.

Рабочая программа дисциплины
«Этика и психология делового общения руководителя организации социального
обслуживания»

Направление подготовки
39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль)
«Управление в социальной работе»

Форма обучения
Очная

Программа рассмотрена
на заседании кафедры социальных технологий
от «12» апреля 2022 года, протокол № 6

Программа одобрена НМК
факультета социально-политических наук
от «29» апреля 2022 года, протокол № 9

Ярославль

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Этика и психология делового общения руководителя организации социального обслуживания» являются: формирование понимания будущим специалистом по социальной работе своего профессионального долга, моральной ответственности, серьезного отношения к вопросам профессиональной чести, а также формирования опыта применения полученных знаний и умений для решения типичных задач в области профессиональных отношений, для соотнесения своих действий и действий других людей с нормами поведения, установленными законом.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы магистратуры

Дисциплина «Этика и психология делового общения руководителя организации социального обслуживания» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1.

Для освоения данной дисциплиной студенты должны владеть теоретическими знаниями о природе человеческой психики, знать основные психические функции, понимать значение воли, эмоций, потребностей и мотивов, а также бессознательных механизмов в поведении человека, уметь дать психологическую характеристику личности, ее темперамента, способностей, интерпретации собственного психического состояния, владеть простейшими приемами саморегуляции, знать особенности межличностных отношений, а также осуществлять социально-психическое регулирование в трудовых коллективах.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ООП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
Общепрофессиональные компетенции		
ОПК-3 Способен систематизировать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления	И-ОПК-3.1. Систематизирует результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов И-ОПК-3.2. Представляет результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций	Знать: правила составления и оформления отчетов по результатам профессиональной деятельности в сфере социальной работы Уметь: систематизировать результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы в форме отчетов Владеть: навыками представления результатов научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций

4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 акад. часа.

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)						Формы текущего контроля успеваемости Форма промежуточной аттестации (по семестрам) Формы ЭО и ДОТ (при наличии)
			Контактная работа					самостоятельная работа	
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания		
1	Предмет и задачи этики и психологии делового общения	1	2	2		1		4	Задания для самостоятельной работы, Самостоятельная работа № 1
	в том числе с ЭО и ДОТ							4	
2	Требования, предъявляемые к руководителю. Психологические типы личностей. Морально-психологический климат в коллективе. Стили управления руководителей.	1	4	4		1		15	Задания для самостоятельной работы, Самостоятельная работа № 2
	в том числе с ЭО и ДОТ							4	
3	Психология общения. Восприятие и понимание в процессе общения.		2	2		1		15	Задания для самостоятельной работы, Самостоятельная работа № 3
	в том числе с ЭО и ДОТ							4	
4	Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.	1	2	2		1		15	Задания для самостоятельной работы, Самостоятельная работа № 4
	в том числе с ЭО и ДОТ							4	
5	Переговорный процесс как вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и	1	2	2		1		18	Задания для самостоятельной работы, Самостоятельная работа № 5

	тактика ведения деловых переговоров.								
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	
6	Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Правила деловой переписки. Сувениры и подарки в деловой сфере.	1	2	2		1		15	Задания для самостоятельной работы Самостоятельная работа № 6
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	
7	Конфликты и пути их разрешения. Правила поведения личности в условиях конфликтных ситуаций.	1	3	3		2		19,7	Задания для самостоятельной работы, Самостоятельная работа № 7, задания для контроля знаний, тест для самопроверки
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							4	
	Всего за 1 семестр 144 часа		17	17		8	0,3	101,7	
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							28	
	Промежуточная аттестация	1					0,3		зачет
	ИТОГО		17	17		8	0,3	101,7	
	<i>в том числе с ЭО и ДОТ</i>							28	

Примечание: объем (в часах) самостоятельной работы в рамках установленного данной РПД количества часов, выполняемой студентом с применением ЭО и ДОТ (в ЭУК «Возрастная психология» в LMS Moodle), определяется каждым студентом в зависимости от уровня его подготовки и способов выполнения данного вида работ.

Содержание разделов дисциплины:

1. Предмет и задачи этики и психологии делового общения.

1.1. Этика как наука. Ее предмет, функции, методы.

1.2. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.

2. Требования, предъявляемые к руководителю. Психологические типы личностей. Морально-психологический климат в коллективе. Стили управления руководителей.

2.1. Понятие «этика руководителя».

2.2. Понятие «морально-психологический климат в коллективе»

2.3. Психологические типы личностей.

2.4. Стили управления руководителей.

3. Психология общения. Восприятие и понимание в процессе общения.

3.1. Общение и деловое общение.

3.2. Восприятие и понимание в процессе общения.

3.3. Общение как коммуникация.

3.4. Общение как взаимодействие.

4. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.

4.1. Понятие делового общения. Правила и приемы делового общения.

4.2. Особенности невербальных средств в процессе делового общения.

4.3. Коммуникативные умения участников делового общения.

5. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

5.1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.

5.2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.

5.3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

6. Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Правила деловой переписки. Сувениры и подарки в деловой сфере.

6.1. Деловой этикет и правила этикета.

6.2. Правила вербального этикета.

6.3. Правила общения по телефону.

6.4. Правила деловой переписки.

6.5. Сувениры и подарки в деловой сфере.

7. Конфликты и пути их разрешения. Правила поведения личности в условиях конфликтных ситуаций.

7.1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.

7.2. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.

7.3. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

7.4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере.

7.5. Правила поведения в конфликтной ситуации.

Темы семинарских занятий:

1. Предмет и задачи этики и психологии делового общения.

1. Этика как наука.

2. Основы делового общения.

2. Требования, предъявляемые к руководителю. Психологические типы личностей. Морально-психологический климат в коллективе. Стили управления руководителей.

1. Этика руководителя.

2. Морально-психологический климат в коллективе.

3. Психологические типы личностей.

4. Стили управления руководителей.

3. Психология общения. Восприятие и понимание в процессе общения.

1. Общение и деловое общение.

2. Восприятие и понимание в процессе общения.

4. Основы делового общения.

1. Правила и приемы делового общения.

2. Особенности невербальных средств в процессе делового общения.

3. Коммуникативные умения участников делового общения.

5. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия

1. Особенности переговорного процесса.

2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.

3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.

6. Правила делового этикета.

1. Правила вербального этикета.

2. Правила общения по телефону.

3. Правила деловой переписки.

4. Сувениры и подарки в деловой сфере.

7. Конфликты и пути их разрешения.

1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.

2. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

3. Правила поведения в конфликтной ситуации.

5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

Вводная лекция – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. Дается краткий обзор курса, история развития науки и практики, достижения в этой сфере, имена известных ученых, излагаются перспективные направления исследований. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

Академическая лекция с элементами лекции-беседы – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

Практическое занятие – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

Реферат – это доклад на выбранную автором тему, либо освещение содержания какой-либо статьи, книги, научной работы или иного научного труда. Это авторское исследование, которое раскрывает суть заданной темы, отражает и приводит различные мнения об исследуемом вопросе или проблеме и представляет точку зрения автора реферата.

Эссе – прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения автора по конкретному поводу или предмету и не претендует на исчерпывающую или определяющую трактовку темы. В отношении объема и функции граничит, с одной стороны, с научной статьёй и литературным очерком, с другой — с философским трактатом. Эссеистическому стилю свойственны образность, подвижность ассоциаций, афористичность, нередко антитетичность мышления, установка на интимную откровенность и разговорную интонацию.

Тест – простейшая форма контроля, направленная на проверку владения терминологическим аппаратом, современными информационными технологиями и конкретными знаниями в области фундаментальных и прикладных дисциплин.

Консультации – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

Электронный учебный курс «Этика и психология делового общения руководителя» в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;

- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлены правила прохождения промежуточной аттестации по дисциплине;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- представлена информация о форме и времени проведения консультаций по дисциплине в режиме онлайн;
- посредством форума осуществляется синхронное и (или) асинхронное взаимодействие между обучающимися и преподавателем в рамках изучения дисциплины.

6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- издательская система LaTeX;
- Adobe Acrobat Reader.

7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

1. Автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT» http://www.lib.uniyar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php

2. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru/>

3. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com/>

4. Электронно-библиотечная система «ПРОСПЕКТ» <http://ebs.prospekt.org>

5. Электронно-библиотечная система «Консультант Студента» <https://www.studentlibrary.ru/>

6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru/>

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины

а) основная литература

1. *Бороздина, Г. В.* Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531592>

2. *Лавриненко, В. Н.* Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449749>

б) дополнительная литература

1. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510845>

2. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для вузов / В. П. Ратников ; ответственный редактор В. П. Ратников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 459 с. — ISBN 978-5-534-15744-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509587>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Разработчик:

Доцент, доцент кафедры
социальных технологий, к.п.н.

должность, ученая степень

Е.В. Дворникова

И.О. Фамилия

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«Этика и психология делового общения руководителя
организации социального обслуживания»**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля успеваемости
и промежуточной аттестации студентов
по дисциплине**

**1. Типовые контрольные задания и иные материалы,
используемые в процессе текущего контроля успеваемости**

Задания для самостоятельной работы

*(данные задания выполняются студентом самостоятельно
и преподавателем в обязательном порядке не проверяются)*

Задания по теме № 1 «Предмет и задачи этики и психологии делового общения»:

Раздел 1.1., 1.2.

Задание 1. Вопросы для самопроверки:

1. Для чего человеку нужны знания об основных этических проблемах и проблемах этики делового общения?
2. Дайте определение этики.
3. Как соотносятся мораль и нравственность?
4. Какова роль этики в системе знаний о морали?
5. Какова структура этического знания? Перечислите основные элементы и функции этики деловых отношений.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.
7. Дайте определения понятия этики деловых отношений.
8. В чем сущность деловой этики?
9. Какова роль этики делового общения в развитии общества.
10. В чем заключается взаимосвязь и отличия между этикой и этикетом?
11. Перечислите основные рекомендации и главные требования делового этикета.
12. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых контактов?
13. Какие общие требования предъявляются к внешнему виду человека?
14. Каковы особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины?
15. Какие ошибки допускают люди, формируя свой деловой облик?
16. Каковы этические требования к проведению коллективных мероприятий?

Задания по теме № 2 «Требования, предъявляемые к руководителю. Психологические типы личностей. Морально-психологический климат в коллективе. Стили управления руководителями»:

Раздел 2.1., 2.2.

Задание 1. Вопросы для самопроверки:

1. Охарактеризуйте основные стили руководства. Какой из них наиболее эффективный? Как они связаны со стилем делового общения в организации?
2. Как определить степень этичности психологических установок руководителя организации социального обслуживания?
3. Каковы этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений?
4. В чем состоит проблема манипулирования?

5. Что такое философия организации?

6. Какова роль корпоративного кодекса в деловом общении организации?

Задания по теме № 3 «Психология общения. Восприятие и понимание в процессе общения»:

Раздел 3.1., 3.2.

Задание 1. Составьте словесный портрет идеального собеседника. Выделите его основные качества, выбрав среди них 5 ведущих. Проранжируйте их в порядке убывания приоритета для осуществления эффективного общения.

Раздел 3.3.

Задание 1. Придумайте ситуации, которые бы иллюстрировали процесс общения и процесс коммуникации. Выделите общие и отличительные черты этих процессов.

Задание 2. Составьте схему процесса коммуникации. Обоснуйте место каждого элемента в схеме.

Задание 3. Напишите сценарий ролевой игры, в которой были бы отражены три уровня коммуникации. Какой из видов коммуникации задуман в ролевой игре? Какие коммуникативные стратегии используются ее участниками. Обратите внимание на невербальное поведение участников при разыгрывании коммуникативной ситуации.

Задание 4. Напишите слова-маркеры, которые бы указывали на каждый из типов коммуникации. Предложите свои варианты коммуникативных форм каждого вида коммуникации.

Задание 5. Приведите примеры коммуникативных барьеров в семейной, бытовой, учебной, деловой сферах.

Задание 6. Придумайте кейс, иллюстрирующий возникновение семантического барьера, и предложите его решение.

Задания по теме № 4 «Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения»:

Раздел 4.1., 4.2., 4.3.

Задание 1. Вопросы для самопроверки:

1. Какие виды деловых приемов вы знаете?

2. Какова роль комплиментов в деловом общении?

3. Какова роль и значение подарков в деловом общении?

4. перечислите особенности невербальных средств в процессе делового общения.

5. Выделите коммуникативные умения руководителя организации социального обслуживания.

Задания по теме № 5 «Переговорный процесс как вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров»:

Раздел 5.1., 5.2., 5.3.

Задание 1. Вопросы для самопроверки:

1. В чем специфика жанра переговоров по сравнению с жанром полемики с точки зрения отношений между участниками, степени предсказуемости, роли аудитории и т. д.? Что такое стратегия и тактика переговоров?

2. Раскройте содержание терминов «позитивная» и «негативная» информация для партнера, «сильная» и «слабая» позиция на переговорах, альтернатива на переговорах, «нижняя граница уступок», «контрольный вариант».

3. В чем особенности мягкого, жесткого и конструктивного стилей переговоров?

4. Что такое уловки на переговорах? Какие существуют контрприемы при использовании партнером уловок «Двойная игра на полномочиях», «Он плохой, а я

хороший», «Красная тряпка», «Сомнительность намерений», «Оспаривание необходимых условий», «Усиление требований»?

5. Объясните сущность следующих рекомендаций для участников переговоров:

- создайте для партнера обстановку эмоционального комфорта;
- отделите ваши личные отношения с партнером от задачи, которую надо решить;
- сосредоточьтесь на выгодах, а не на позициях;
- прислушивайтесь к доводам, но не уступайте нажиму;
- придерживайтесь принципа повышения сложности решаемых задач;
- не расширяйте зоны противоречий.

Задания по теме № 6 «Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Правила деловой переписки. Сувениры и подарки в деловой сфере»:

Раздел 6.1., 6.2., 6.3., 6.4., 6.5.

Задание 1:

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Задание 2:

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 3. Сформулируйте требования, предъявляемые к деловой одежде, и сформулируйте свои принципы, на которых основывается подбор гардероба деловых людей.

Задание 4. Сформулируйте правила деловой переписки.

Задание 5. Можно ли делать подарки руководителю учреждения? Сотрудникам? Какие? Регулируется ли дарение подарков нормами права?

Задания по теме № 7 «Конфликты и пути их разрешения. Правила поведения личности в условиях конфликтных ситуаций»:

Раздел 7.1., 7.2., 7.3., 7.4., 7.5.

Задание 1. Вопросы для самопроверки:

1. Перечислите виды конфликтов в сфере социального обслуживания населения.
2. Раскройте структуру конфликтов.
3. Опишите этапы развития конфликта.
4. Выделите предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
5. Опишите стратегии поведения в конфликтной ситуации.
6. Составьте правила поведения руководителя организации социального обслуживания в конфликтной ситуации.

Практические задания для контроля знаний

(проверка сформированности ОПК - 3, индикаторы И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

1. Назовите основные различия делового и бытового общения.
2. Какую функциональную нагрузку выполняют следующие свойства официально-делового стиля:
 - ясность, точность, полнота и недвусмысленность формулировок;
 - подчеркнутая логичность изложения;
 - конкретность изложения и предпочтение фактов эмоциям;
 - стандартность, единообразие используемых средств;
 - использование специальной лексики, в том числе устаревшей;

- преимущественно неличный характер общения: человек выступает не от себя лично, а от имени организации.
3. Почему в деловом общении приоритет отдается письменной форме?
 4. Какой деловой документ используют для фиксации течения и итогов совещания?
 5. Какой деловой документ используют для фиксации нарушения правил дорожного движения или иного правонарушения?
 6. Какие деловые документы используют для подтверждения получения среднего или высшего образования?
 7. Какой деловой документ используют для подтверждения качества товара?
 8. Какие деловые документы служат для фиксации итогов переговоров?
 9. Должен ли чиновник уметь говорить и писать красиво? В чем должна проявляться красота его речи?
 10. Что такое административно-деловой жаргон? В каких ситуациях чиновники его используют?
 11. Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.
 - Основные причины преступности среди несовершеннолетних — пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.
 - Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.
 - Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.
 - После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.
 - Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.
 12. Может ли разговор двух учителей во время перемены полностью соответствовать признакам официально-делового стиля? Может ли этот разговор соответствовать признакам разговорного стиля? Аргументируйте свою точку зрения.
 13. Как соотносятся термины «коммуникативная стратегия», «коммуникативная тактика», «коммуникативный ход»?
 14. Объясните основные различия между стратегиями убеждения, внушения и принуждения. Какой признак объединяет эти стратегии?
 15. По каким признакам разграничиваются стратегии дискредитации и обмана? 16. Комплимент как удачный коммуникативный ход. Нужны ли комплименты при деловом общении?
 16. Как персонифицировать комплимент?
 17. Когда уместно говорить комплименты?
 18. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?
 19. Каковы признаки позитивной критики?
 20. Какие негативные и позитивные последствия может иметь критика?
 21. Что рекомендуется делать для предупреждения негативного восприятия критики?
 22. Что такое манипуляции в деловом общении? Возможны ли манипуляции в бытовом общении?
 23. С какими целями используется тактика сопоставления и ее варианты — тактика некорректного сопоставления и тактика скрытого сопоставления с различными коммуникативными ходами?
 24. Какие цели преследует стратегия непрямого рекламирования? Как в этом случае копирайтеры стремятся достичь цели?

Шкала оценивания заданий

Уровень знаний оценивается по четырех бальной шкале оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» соответствует высокому уровню теоретических знаний, владения студентом понятийным аппаратом дисциплины, умения решать проблемные ситуации и устанавливать междисциплинарные связи. Выполнено не менее 80% заданий.

Оценка «хорошо» может быть выставлена в случае, если студент продемонстрировал достаточный уровень владения понятийным аппаратом и знанием основ теории и закономерности учебной дисциплины, но проявил недостаточные умения и навыки в решении профессионально-ориентированных задач и междисциплинарных ситуаций. Выполнено не менее 70% заданий.

Оценка «удовлетворительно» соответствует поверхностному владению теоретическими знаниями и понятийным аппаратом дисциплины, недостаточным умениям решать практические задачи. Выполнено не менее 40% заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент не продемонстрировал необходимый минимум теоретических знаний и понятийного аппарата, умений решать практические задачи. Выполнено менее 40% заданий.

Самостоятельная работа № 1

(проверка сформированности ОПК-3, индикатор И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

Примеры заданий:

1. Составьте и объясните схему «Структура этического знания».
2. Покажите на конкретных примерах взаимосвязь морали и других сфер общественной жизни.
3. Перечислите и охарактеризуйте этические принципы общения в сфере социального обслуживания. Расположите их по степени возрастания их важности.

Критерии оценки (максимум 10 баллов)

Цель вопроса, оценка	Критерии оценки результатов
- усвоение знаний (3 балла)	- глубина, прочность, систематичность знаний
- умение анализировать и обобщать научную информацию из текста(3 балла)	- умение анализировать информацию - умение обобщать информацию - умение интерпретировать информацию
- сформированность системы ценностей/отношений (2 балла)	- степень значимости определенных ценностей - проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям
- владение терминологией (2 балла)	- умение адекватно пояснять смысл понятий - умение корректно использовать понятия
«отлично»	10 – 9 баллов
«хорошо»	8 – 7 баллов
«удовлетворительно»	6 – 5 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов (компетенция не сформирована)

Самостоятельная работа № 2

(проверка сформированности ОПК-3, индикатор И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

Примеры заданий:

1. Подготовьте сообщения:

- «Этические обязанности руководителя»

- «Этические обязанности подчиненных»

2. Предложите меры для повышения этического уровня общения руководителя организации социального обслуживания и сотрудников.

3. Подготовьтесь к обсуждению проблемы «Вы – молодой руководитель организации социального обслуживания».

4. Проанализируйте проблему манипулирования и сформулируйте предложения по противостоянию ей.

Критерии оценки (максимум 10 баллов)

Цель вопроса, оценка	Критерии оценки результатов
- усвоение знаний (2 балла)	- глубина, прочность, систематичность знаний
- определена обобщенная формулировка задачи (2 балла)	- интеграция анализа и синтеза
- умение анализировать и обобщать научную информацию из текста (2 балла)	- глубина анализа - рациональность используемых подходов
- уровень новизны и оригинальности (2 балла)	- преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея
- владение терминологией (2 балла)	- умение адекватно пояснять смысл понятий - умение корректно использовать понятия
- определен контекст решения задачи (2 балла)	- комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы - разработаны задания, которые приведут к решению проблемы
«отлично»	10 – 9 баллов
«хорошо»	8 – 7 баллов
«удовлетворительно»	6 – 5 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов (компетенция не сформирована)

Самостоятельная работа № 3

(проверка сформированности ОПК-3, индикатор И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

Примеры заданий:

Задание 1. Определите уровень своей социальной зрелости, используя методику «Уровни социализации личности» (версия Р.И. Мокшанцева). Определите приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.

Критерии оценки (максимум 10 баллов)

Цель вопроса, оценка	Критерии оценки результатов
----------------------	-----------------------------

- усвоение знаний (3 балла)	- глубина, прочность, систематичность знаний
- умение анализировать состояние проблемы (3 балла)	- глубина анализа - рациональность используемых подходов - интеграция анализа и синтеза
- сформированность системы ценностей/отношений (2 балла)	- степень значимости определенных ценностей - проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям
- владение терминологией (2 балла)	- умение адекватно пояснять смысл понятий - умение корректно использовать понятия
«отлично»	10 – 9 баллов
«хорошо»	8 – 7 баллов
«удовлетворительно»	6 – 5 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов (компетенция не сформирована)

Самостоятельная работа № 4

(проверка сформированности ОПК-3, индикатор И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

Примеры заданий:

1. Приведите примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях.
2. Составьте текст делового письма и обсудите его.

Критерии оценки (максимум 10 баллов)

Цель вопроса, оценка	Критерии оценки результатов
- усвоение знаний (3 балла)	- глубина, прочность, систематичность знаний
- умение анализировать и обобщать научную информацию из текста(3 балла)	- умение анализировать информацию - умение обобщать информацию - умение интерпретировать информацию
- сформированность системы ценностей/отношений (2 балла)	- степень значимости определенных ценностей - проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям
- владение терминологией (2 балла)	- умение адекватно пояснять смысл понятий - умение корректно использовать понятия
«отлично»	10 – 9 баллов
«хорошо»	8 – 7 баллов
«удовлетворительно»	6 – 5 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов (компетенция не сформирована)

Самостоятельная работа № 5

(проверка сформированности ОПК-3, индикатор И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

Решите кейс:

Директор школы поручил герою повести Ю. Полякова «Работа над ошибками» классному руководителю Андрею Михайловичу предупредить возможную жалобу родителей ученика Кирибеева на ударившего его учителя Лебедева.

Проанализируйте процесс переговоров.

Мать Кирибеева, худая женщина с длинным, покрасневшим носом, сняла со стула разбитый, обмотанный скотчем телефон и предложила мне сесть.

— Екатерина Николаевна, когда придет Виктор? — спросил я, радуясь, что догадался поглядеть в классном журнале имя отчество Кирибеевой.

— Он вам не рассказывал, что сегодня произошло в школе?

— И не расскажет. Слава богу, есть добрые люди, позвонили... Мало вам, что мальчик под тумаками вырос, теперь его еще в школе мордовать будут!..

— Екатерина Николаевна, вас ввели в заблуждение! Собственно, не вашего сына ударил учитель, а наоборот, Виктор ударил преподавателя физики Лебедева...

— И правильно! Нечего руки распускать... Какой же он учитель, если на ребенка замахивается?! Я на съезд напишу!

— Не волнуйтесь: Лебедева и без ваших писем накажут. А вот за судьбу Виктора я беспокоюсь: он ведь мальчик-то, в принципе, добрый, да и учиться мог бы неплохо.

Женщина посмотрела на меня недоверчиво-удивленным взглядом и сквозь слезы сказала:

— Витя вас тоже хвалит, когда с Викой по телефону говорит... А ведь от него ни одного слова не услышишь, ничего родной матери не скажет... Одна надежда была на школу. А вы с ним справиться не можете... Что теперь за учителя такие? Я вот нашего Александра Тихоновича вспомню, мурашки бегают: огрызнуться боялись! Вся деревня к нему советоваться ходила...

— Давайте с вами договоримся, — осторожно перебил я. — Виктору скажите, чтобы в школу пришел: самое скверное, если он в конце года занятия станет пропускать. Писать никуда не надо, зла вашему сыну никто не желает. Я постараюсь сделать все от меня зависящее. Договорились?

— Ага, договорились!

Вопросы и задания

1. В процессе переговоров обычно выделяются общая цель партнеров (о чем они хотят договориться) и разногласия. Какая цель является здесь для партнеров общей? Наказание учителя — это основная цель матери или только средство воздействия на партнера? В чем состоят разногласия?

2. Как партнеры готовились к переговорам?

3. У кого из партнеров более сильная позиция на переговорах?

4. Какой стиль переговоров (мягкий, жесткий, конструктивный) используют участники?

5. Какие аргументы (лесть, обещания и др.) помогли учителю добиться своей цели? Как ему удалось погасить конфликт?

6. Выделите в словах матери логические аргументы и параваргументацию. Реальна ли была угроза матери? Что было для нее главной целью переговоров?

7. Для классного руководителя важно добиться, чтобы мальчик не перестал ходить в школу. Как Андрей Михайлович это аргументирует?

8. Кто больше выиграл в результате переговоров? Остались ли партнеры довольны друг другом и итогами переговоров? Обоснуйте свое мнение.

Критерии оценки (максимум 10 баллов)

Цель вопроса, оценка	Критерии оценки результатов
- усвоение знаний (3 балла)	- глубина, прочность, систематичность знаний

- умение анализировать и обобщать научную информацию из текста(3 балла)	- умение анализировать информацию - умение обобщать информацию - умение интерпретировать информацию
- сформированность системы ценностей/отношений (2 балла)	- степень значимости определенных ценностей - проявленное отношение к определенным объектам, ситуациям
- владение терминологией (2 балла)	- умение адекватно пояснять смысл понятий - умение корректно использовать понятия
«отлично»	10 – 9 баллов
«хорошо»	8 – 7 баллов
«удовлетворительно»	6 – 5 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов (компетенция не сформирована)

Самостоятельная работа № 6

(проверка сформированности ОПК-3, индикатор И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

Задание 1. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 2. Познакомьте своего руководителя: 1) с прибывшим иностранным партнером; 2) клиентом вашей фирмы.

Задание 3. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа: 1) принять предложение; 2) выслать новые каталоги; 3) принять посетителя.

Задание 4. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 5. Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Критерии оценки (максимум 10 баллов)

Цель вопроса, оценка	Критерии оценки результатов
- усвоение знаний (2 балла)	- глубина, прочность, систематичность знаний
- определена обобщенная формулировка задачи (2 балла)	- интеграция анализа и синтеза
- умение анализировать и обобщать научную информацию из текста (2 балла)	- глубина анализа - рациональность используемых подходов
- уровень новизны и оригинальности (2 балла)	- преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея
- владение терминологией (2 балла)	- умение адекватно пояснять смысл понятий - умение корректно использовать понятия
- определен контекст решения задачи (2 балла)	- комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы - разработаны задания, которые приведут к решению проблемы
«отлично»	10 – 9 баллов

«хорошо»	8 – 7 баллов
«удовлетворительно»	6 – 5 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов (компетенция не сформирована)

Самостоятельная работа № 7

(проверка сформированности ОПК-3, индикатор И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

Задание 1.

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1. 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?

Ситуация 2. 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?

Ситуация 3. 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?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз прерывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас после ваших замечаний она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. 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?

Критерии оценки (максимум 10 баллов)

Цель вопроса, оценка	Критерии оценки результатов
- усвоение знаний (2 балла)	- глубина, прочность, систематичность знаний
- определена обобщенная формулировка задачи (2 балла)	- интеграция анализа и синтеза
- умение анализировать и обобщать научную информацию из текста (2 балла)	- глубина анализа - рациональность используемых подходов

- уровень новизны и оригинальности (2 балла)	- преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея
- владение терминологией (2 балла)	- умение адекватно пояснять смысл понятий - умение корректно использовать понятия
- определен контекст решения задачи (2 балла)	- комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы - разработаны задания, которые приведут к решению проблемы
«отлично»	10 – 9 баллов
«хорошо»	8 – 7 баллов
«удовлетворительно»	6 – 5 баллов
«неудовлетворительно»	менее 5 баллов (компетенция не сформирована)

Тест для самопроверки по результатам освоения дисциплины перед зачетом

В тесте представлены задания на проверку сформированности компетенций: ОПК-3 (И-ОПК-3.1., И-ОПК-3.2.)

Тест содержит 74 вопроса.

На прохождение теста дается 3 час.

Критерии оценивания: каждый вопрос оценивается в 1 балл.

«отлично» - 74 – 62 баллов

«хорошо» - 61 – 41 баллов

«удовлетворительно» - 40 – 20 баллов

«неудовлетворительно» - менее 20 баллов

Проверочный тест

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.

- 1) Критика собеседника недопустима.
- 2) Использование литературного стиля, грамотная речь.
- 3) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
- 4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:

- 1) Грамотная речь, понятная собеседнику.
- 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.
- 3) Умение культурно вести себя в обществе.
- 4) Следование требованиям моды.

3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях социальной сферы бывают:

- 1) только негативными
- 2) только позитивными
- 3) негативными и позитивными
- 4) негативными, в редких случаях позитивными.

4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:

- 1) компромисс
- 2) конкуренция
- 3) сотрудничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

5. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:

- 1) «разговор ведите при свидетелях»
- 2) «сохраняйте ровный тон»
- 3) «найдите повод для похвалы»
- 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

6. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?

- 1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.
- 2) Использование подарка может снять недопонимание.
- 3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.
- 4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

7. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:

- 1) авторитет
- 2) самоуничижение
- 3) авторитаризм
- 4) конформизм.

8. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Социальная справедливость.
- 2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач.
- 3) Служебная ответственность.
- 4) Жесткая дисциплина.

9. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.

- 1) Суверенность личности.
- 2) Умение приспособливаться, если того требует ситуация.
- 3) Бескомпромиссность.
- 4) Бережное отношение к природе.

10. Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предприимчивости.

- 1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности.
- 2) В условиях рыночной экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу.
- 3) Предприимчивость несовместима с нравственным подходом к делу.
- 4) Предприимчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач.

11. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.

- 1) Самоотдача в работе.
- 2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды.
- 3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей.
- 4) Умение говорить правду «в глаза».

12. Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива.

- 1) Разумное соотнесение личных целей работников с целями предприятия.
- 2) Сознательная трудовая дисциплина.
- 3) «Круговая порука».
- 4) Пристрастие к спиртным напиткам – личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план.

13. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.

- 1) Эстетизация рабочих мест.
- 2) Наставничество.
- 3) Субъективный подход руководителя.
- 4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.

14. Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций.

- 1) Моральное убеждение.
- 2) Нравственные примеры.
- 3) Повышенная требовательность.
- 4) Общественные поручения.

15. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа.

- 1) Является однажды заданным.
- 2) Правдоподобен.
- 3) Имеет точный адрес.
- 4) Консервативен.

16. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.

- 1) Компетентность.
- 2) Порядочность.
- 3) Жесткость и бескомпромиссность.
- 4) Надежность.

17. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства.

- 1) Социальный архитектор.
- 2) «Птица страус».
- 3) «Педант».
- 4) Лидер-кризисник.

18. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства

- 1) «Посредник».
- 2) Специалист по командообразованию.
- 3) «Кабан».
- 4) «Жучок».
- 5) Реформатор.

19. Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:

- 1) личностные трения между сотрудниками
- 2) противоречивость должностных инструкций
- 3) различия в уровне образования и культуры сотрудников.
- 4) отсутствие единомышленников в коллективе.

20. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:

- 1) депрессия

- 2) конфликт
- 3) альтернатива
- 4) аналогия

21. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:

- 1) коммуникации
- 2) наличие неформальных групп
- 3) отсутствие единомышленников в коллективе
- 4) стремление к лидерству

22. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?

- 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
- 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
- 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
- 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

23. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.

- 1) Является формальным.
- 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
- 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
- 4) Решение проблем личностного плана.

24. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.

- 1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.
- 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
- 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
- 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.

25. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?

- 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
- 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
- 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
- 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

26. Укажите формы делового общения.

- 1) Прием подчиненных.
- 2) Встреча.
- 3) Публичное выступление.
- 4) Деловое совещание.
- 5) Спор.

27. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.

- 1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
- 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
- 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
- 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

28. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.

- 1) Установление места и времени встречи.
 - 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
 - 3) Подведение итогов беседы.
 - 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.
29. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.
- 1) Совещание с целью принятия решений.
 - 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
 - 3) Информационное совещание.
 - 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.
30. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.
- 1) «Родитель» - «Ребенок».
 - 2) «Взрослый» - «Взрослый».
 - 3) «Ребенок» - «Ребенок».
 - 4) «Ребенок» - «Родитель».
31. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.
- 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.
 - 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
 - 3) Поиск партнеров.
 - 4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.
32. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?
- 1) Подбор специалистов в состав делегации.
 - 2) Выбор деловых костюмов.
 - 3) Подготовка документов, образцов изделий...
 - 4) Уточнение погодных условий.
33. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.
- 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.
 - 2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров.
 - 3) Оформление именных табличек участников с названием организаций.
 - 4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.
34. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.
- 1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.
 - 2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.
 - 3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.
 - 4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.
35. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.
- 1) Использование мнений авторитетных экспертов.
 - 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
 - 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
 - 4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.
36. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:

- 1) публичное выступление
 - 2) деловые переговоры
 - 3) неформальная вечеринка сотрудников.
 - 4) беседа с клиентом
37. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это
- 1) коммуникативная культура
 - 2) культура деловой переписки.
 - 3) культура речи.
 - 4) культура обслуживания клиентов
38. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:
- 1) сразу
 - 2) после 5-го звонка
 - 3) до 4-го звонка
 - 4) выждав несколько минут
39. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:
- 1) инициатор разговора
 - 2) тот человек, которому звонили
 - 3) более молодой
 - 4) более вежливый
40. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:
- 1) говорите.
 - 2) Алло.
 - 3) называете организацию, подразделение, свое имя.
 - 4) да, я вас слушаю.
41. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо
- 1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.
 - 2) попросить звонившего перезвонить позже.
 - 3) проигнорировать звонок.
 - 4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.
42. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:
- 1) подчиненный руководителя
 - 2) руководитель подчиненного
 - 3) не приветствуют друг друга
 - 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.
43. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?
- 1) Обращение на «ты» сближает собеседников.
 - 2) Обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
 - 3) Обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
 - 4) Обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.
44. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета
- 1) невербальные средства общения не имеют значения.
 - 2) В случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
 - 3) Поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
 - 4) Не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.

45. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:

- 1) Прошу перезвонить.
- 2) Бросаю трубку.
- 3) Стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.
- 4) Даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

46. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:

- 1) «Позвоните в другую фирму»
- 2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»
- 3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».
- 4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

47. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.

- 1) Курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.
- 2) Курение возможно только в специально отведенных для этого местах.
- 3) Если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.
- 4) Если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

48. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.
- 2) Подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
- 3) Подарок – это свидетельство корысти.
- 4) Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

49. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.
- 2) Преподнесение спиртного вполне уместно.
- 3) Подарки будут выглядеть веселее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.
- 4) Исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

50. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.
- 2) То, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.
- 3) Отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.
- 4) От дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.

51. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя?

- 1) Не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затянуться.
- 2) Нужно протянуть руку для рукопожатия.

3) Чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.

4) Встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

52. Выберите верные варианты ответа. Какие правила следует помнить, нанося деловые визиты?

1) Не следует входить, если интересующий нас человек говорит с кем-то или отсутствует в кабинете.

2) Не нужно ждать, когда на Вас посмотрят, с порога следует начать разговор, захватив внимание хозяина кабинета.

3) Портфель и плащ следует держать на коленях.

4) Нужно дожидаться предложения сесть; если не предлагают, то можно сесть самому, но не стоять.

53. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы?

1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица.

2) Высказать замечание в жесткой форме, чтоб в следующий раз этого не повторилось.

3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи.

Уместнее сказать мягко и наедине.

4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.

54. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы?

1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги.

2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внимания всех членов коллектива.

3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение.

4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.

55. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинесические средства делового этикета.

1) Поза, жесты, мимика.

2) Речь, интонация.

3) Взгляд, походка.

4) Одежда, прическа.

56. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового этикета.

1) Громкость голосового тона, тембр голоса.

2) Поза, мимика.

3) Сила ударения, высота голоса.

4) Аксессуары к одежде.

7. Выберите верные варианты ответа. Назовите такесические средства делового этикета.

1) Тембр голоса.

2) Рукопожатие, похлопывание.

3) Мимика, позы. 4) Поцелуи.

58. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового этикета.

1) Дистанция между партнерами во время общения.

2) Рукопожатие.

3) Телодвижения.

4) Тембр голоса.

59. Выберите верный вариант ответа. К невербальным средствам общения не относится:

1) мимика

2) контакт глаз

3) жесты

4) речь

60. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы гостиницы включает в себя:

1) сарафан, босоножки, пляжная сумка

2) джинсовый костюм, кроссовки, крупные металлические аксессуары

3) юбка до колен, жакет в тон юбки, чулки телесного цвета.

4) шорты, пестрая блузка, сандалии

61. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм мужчины сотрудника туристической фирмы включает в себя:

1) футболка, шорты, сланцы

2) джинсовый костюм, кроссовки, крупные металлические аксессуары

3) рубашка светлого тона, пиджак, брюки, туфли.

4) спортивный костюм, сланцы, майка

62. Выберите верный вариант ответа. Профессиональные требования к внешнему виду работника исключают:

1) яркий и броский макияж

2) безупречно чистая одежда

3) аккуратная прическа

4) чистые туфли

63. Выберите верный вариант ответа. Профессиональные требования к внешнему виду работника исключают:

1) улыбку

2) спокойный тон речи

3) бурную жестикуляцию

4) доброжелательное выражение лица

64. Выберите верный вариант ответа. Образ делового человека или организации, сформировавшийся у клиентов:

1) обаяние

2) имидж

3) этикет

4) форма

65. Выберите верный вариант ответа. Прокомментируйте с точки зрения делового этикета высказывание: «Улыбка – это кратчайшее расстояние между двумя людьми».

1) Это формальность, которая не имеет никакого значения в деловых ситуациях.

2) Улыбка вызывает расположение собеседника.

3) Улыбка допустима только в отношениях с женщинами.

4) Улыбка допустима только в отношениях с руководителем.

66. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы туристической фирмы допускает следующую цветовую гамму:

1) Полностью только черного или белого цвета.

2) Это могут быть яркие, бьющие в глаза цветовые сочетания.

3) Не следует надевать слишком яркие вещи, особенно если предстоит деловая встреча.

4) Несуразность в одежде может быть исправлена манерой поведения.

67. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы фирмы допускает следующий подбор обуви:

1) Туфли на среднем каблуке классических цветов – черного или темно-коричневого.

2) Для квалифицированного специалиста неважен подбор обуви.

3) Туфли на высоком каблуке, несомненно, украсят женщину.

4) Подбор туфель – личный выбор женщины.

68. Выберите верные варианты ответа. Деловой костюм сотрудницы фирмы допускает использование украшений:

- 1) Необходимо воздерживаться от ярких, крупных и блестящих украшений.
- 2) Использование украшений в деловой одежде недопустимо.
- 3) Не стоит полностью отказываться от всего женственного, ибо женщина и на работе остается женщиной, однако необходимо знать меру.
- 4) Использование украшений – личное дело самой женщины.

69. Выберите верные варианты ответа. Деловая одежда должна соответствовать следующим условиям:

- 1) Время и обстановка
- 2) Субъективные вкусы сотрудника.
- 3) Субъективные вкусы партнера по переговорам.
- 4) Особенности внешности сотрудника фирмы.

70. Выберите верный вариант ответа. Деловая одежда сотрудницы предполагает следующую прическу:

- 1) Длинные распущенные волосы.
- 2) Очень короткую стрижку.
- 3) Прическа должна соответствовать обстоятельствам и не отвлекать от дела.
- 4) Украсят прическу пряди осветленные или окрашенные в яркие цвета.

71. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования, которым должен соответствовать костюм делового человека.

- 1) Единство стиля.
- 2) Обувь подбирается субъективно.
- 3) Разумная минимизация цветовой гаммы (так называемое «правило трех цветов»).
- 4) Выбор прически зависит от эмоционального состояния делового человека.

72. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. Значение мимики в разных странах...

- 1) одинаково, поскольку способность передавать информацию мышцами лица дана человеку природой.
- 2) Значение мимических средств зависит от национальных особенностей.
- 3) В общении основное значение имеют вербальные средства.
- 4) Среди невербальных средств мимика не значима.

73. Выберите верный вариант ответа. Существуют ли различия деловых отношений в разных культурах?

- 1) Нет, этикетные формы поведения в бизнесе везде одинаковы.
- 2) В деловых отношениях важны национальные особенности поведения.
- 3) Этикетные формы поведения зависят от ситуации, но не от национальных особенностей.
- 4) Принципы деловой этики, сформулированные в Декларации Ко, являются международными и от национальных особенностей не зависят.

74. Выберите верный вариант ответа. Достаточно ли знать правила этикета своей страны, чтоб чувствовать себя уверенно в любой точке нашей планеты?

- 1) Правила этикета универсальны и для всех одинаковы.
- 2) Нет, правила этикета связаны с конкретными нравами конкретного общества.
- 3) Уверенный в себе человек ведет себя уверенно везде и не замечает отличия, если таковые и есть.
- 4) Национальные особенности этикета – рекламная выдумка туристических агентств, чтоб привлечь внимание любопытных.

Итоговая оценка по курсу может быть выставлена по итогам результатов решения кейсов и оценки за тест (при условии выполнения всех заданий для СРС не ниже, чем на оценку «зачет»). Студенты имеют право изменить свою оценку через сдачу зачета в устной форме.

Список вопросов к зачету:

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Принципы этики деловых отношений.
3. Требования к руководителю.
4. Психологические типы личностей.
5. Стили управления руководителей.
6. Секреты умелого руководителя.
7. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
8. Стрессы. Управление стрессом.
9. Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.
10. Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.
11. Особенности делового общения. Правила и приемы делового общения.
12. Роль невербальных средств в процессе общения.
13. Деловое общение по телефону.
14. Деловая беседа.
15. Психологические основы деловой беседы.
16. Деловые переговоры. Этапы и тактика ведения переговоров.
17. Письменное деловое общение.
18. Деловой этикет. Правила делового этикета.
19. Обращения, представления и приветствия в деловом общении.
20. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере.
22. Деловой стиль. Понятия имиджа. Одежда для успеха.
23. Внешний вид делового мужчины.
24. Внешний вид деловой женщины.
25. Роль презентации в деятельности современных организаций.
26. Национальные особенности делового общения.
27. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.

Правила выставления оценки на зачете.

Зачет проводится в устной форме, студент отвечает на один вопрос в случайно выбранном билете.

Оценка «Зачтено» выставляется студенту, который демонстрирует глубокое и полное владение содержанием материала и понятийным аппаратом социальной психологии; осуществляет межпредметные связи; умеет связывать теорию с практикой. Студент дает развернутые, полные и четкие ответы на предложенные вопросы, соблюдает логическую последовательность при изложении материала. Грамотно использует терминологию по социальной психологии. В ответе имеют место отдельные неточности (несущественные ошибки), которые исправляются самим студентом после дополнительных и (или) уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «Незачтено» выставляется студенту, который демонстрирует разрозненные, бессистемные знания; беспорядочно и неуверенно излагает материал; не умеет выделять главное и второстепенное, не умеет соединять теоретические положения с практикой, не устанавливает межпредметные связи; допускает грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, вследствие непонимания их существенных и несущественных признаков и связей; дает неполные ответы, логика и последовательность изложения которых имеют существенные и принципиальные нарушения, в ответах отсутствуют выводы. Дополнительные и уточняющие вопросы

экзаменатора не приводят к коррекции ответов студента. На основную часть дополнительных вопросов студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы.

Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины «Этика и психология делового общения руководителя организации социального обслуживания»

Методические указания для студентов по освоению дисциплины

При прохождении курса учебной дисциплины «Этика и психология делового общения руководителя организации социального обслуживания» студенты обязаны:

- систематически посещать учебные (теоретические и практические) занятия по предмету в дни и часы, предусмотренные учебным расписанием;
- выполнять необходимые контрольные мероприятия для определения уровня освоения теоретического материала;
- активно овладевать знаниями по основам теории и методики дисциплины, используя специальную литературу;
- заниматься на учебных практических занятиях и выполнять соответствующие задания по совершенствованию практических навыков.

Успешное овладение дисциплиной предполагает выполнение ряда рекомендаций.

1. Следует внимательно изучить материалы, характеризующие курс «Этика и психология делового общения руководителя организации социального обслуживания» и определяющие целевую установку. Это поможет четко представить круг изучаемых проблем и глубину их постижения.

2. Студентам необходимо вести конспектирование учебного материала, обращая внимание на ключевые понятия и формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Конспектирование позволяет систематизировать и глубже усваивать излагаемый на лекциях материал, а также повторить пройденную информацию перед текущим контролем. Перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам или проконсультироваться с преподавателем.

3. Необходимо знать подборку литературы, достаточную и необходимую для изучения предлагаемого курса. Изучая литературу, следует уяснить основное содержание той или иной социальной проблемы, причины ее возникновения и последствия для общества.

При этом следует иметь в виду, что нужна литература различных видов:

- а) учебники, учебные и учебно-методические пособия.
- б) монографии, сборники научных статей, публикаций в гуманитарных журналах, представляющие эмпирический материал, а также многообразные аспекты анализа современного развития общества;
- в) справочная литература – энциклопедии, экономические словари, раскрывающие категориально-понятийный аппарат.
- г) аналитические материалы, представленные ведущими экспертными организациями

4. В процессе обучения требуемый учебный материал студенты получают на лекциях по установленному регламенту, а также при самостоятельном изучении предлагаемой им литературы по данной дисциплине.

Рекомендации по работе над лекционным материалом

Эта работа включает два основных этапа: конспектирование лекций и последующую работу над лекционным материалом.

Под конспектированием подразумевают составление конспекта, т.е. краткого письменного изложения содержания чего-либо (устного выступления – речи, лекции, доклада и т.п. или письменного источника – документа, статьи, книги и т.п.).

Методика работы при конспектировании устных выступлений значительно отличается от методики работы при конспектировании письменных источников. Конспектируя письменные источники, студент имеет возможность неоднократно прочитать нужный отрывок текста, поразмыслить над ним, выделить основные мысли автора, кратко сформулировать их, а затем записать. При необходимости он может отметить и свое отношение к этой точке зрения. Слушая же лекцию, студент большую часть комплекса указанных выше работ должен откладывать на другое время, стремясь использовать каждую минуту на запись лекции, а не на ее осмысление – для этого уже не остается времени. Поэтому при конспектировании лекции рекомендуется на каждой странице отделять поля для последующих записей в дополнение к конспекту.

Записав лекцию или составив ее конспект, не следует оставлять работу над лекционным материалом до начала подготовки к зачету. Нужно проделать как можно раньше ту работу, которая сопровождает конспектирование письменных источников и которую не удалось сделать во время записи лекции, - прочесть свои записи, расшифровав отдельные сокращения, проанализировать текст, установит логические связи между его элементами, в ряде случаев показать их графически, выделить главные мысли, отметить вопросы, требующие дополнительной обработки, в частности, консультации преподавателя.

При работе над текстом лекции студенту необходимо обратить особое внимание на проблемные вопросы, поставленные преподавателем при чтении лекции, а также на его задания и рекомендации.

5. Практические занятия, проходят в форме обсуждения пройденного материала, представления докладов, выполнения письменных заданий, дискуссий, круглых столов, коллоквиумов, фронтальных опросов. Также на практических занятиях осуществляется текущий контроль освоения материала.

Студентам следует до практического занятия проработать теоретический материал, соответствующий теме занятия, в ходе практического занятия давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов. Фронтальный опрос проводится в устной по теме занятия (в соответствии с программой дисциплины и охватывают всех присутствующих на занятии студентов. Вопросы задаются преподавателем по примерному перечню вопросов для фронтальных вопросов.