

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

«Профессиональная этика и деловой этикет»

для направления подготовки/специальности 44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Направленность программы: Психология образования

1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
УК-3	Знать	способы подбора эффективной команды; условия работы в команде,	нормативные акты, касающиеся организации и осуществления	стратегии и принципы командной работы с учетом требований	Тестирование
	Уметь	использовать основные методы стратегического управления	использовать модели организационного поведения, стратегии и принципы	применять принципы и методы организации командной	Упражнения
	Владеть	навыками подбора эффективной команды	навыками анализа и интерпретации результатов научных исследований;	использования стратегий и принципов командной работы с	Решение кейса

2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

Модуль	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Этика как учение о морали. Основные этические теории и деловое общение	УК-3.1 УК-3.2	вопросы к семинару
	Деловое общение как вид социальной деятельности		реферат
4	Культура делового общения	УК-3.1 УК-3.2	эссе
			вопросы к семинару
			упражнения
7	Методы и средства делового общения	УК-3.1 УК-3.2	публичное выступление
			вопросы к семинару
			упражнения
			реферат
11	Коммуникация, переговоры, этикет	УК-3.1 УК-3.2	решение кейса
			вопросы к семинару
			тестирование
	промежуточный контроль по дисциплине «Профессиональная этика и деловой этикет»	УК-3.1 УК-3.2	деловая игра
			Вопросы к зачету.

Критерии и шкала оценивания устного сообщения

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	2 балла
Умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему	1 балл
Грамотность и логичность изложения материала	1 балл
Максимальный балл	4 балла

Критерии и шкала оценивания выполнения упражнений (модуль 1)

За ответ на первый вопрос упражнения	3 балла
За каждый последующий правильный ответ на вопрос	1 балл
Максимальный балл	5 баллов

Критерии и шкала оценивания выполнения упражнений (модуль 2)

За ответ на первый вопрос упражнения	2 балла
За каждый последующий правильный ответ на вопрос	1 балл
Максимальный балл	4 балла

Критерии и шкала оценивания выполнения упражнений (модуль 3)

За ответ на первый вопрос упражнения	2 балла
За каждый последующий правильный ответ на вопрос	1 балл
Максимальный балл	5 баллов

Критерии и шкала оценивания выполнения тестовых заданий

Правильный ответ на 5 вопросов	3 балла
За каждый последующий правильный ответ на вопрос	1 балл
Максимальный балл	5 баллов

Критерии и шкала оценивания реферата

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	2 балла
Использование материала из дополнительных источников (не менее 5)	1 балл
Грамотность и логичность изложения материала, составление четкого плана	1 балл
Максимальный балл	4 балла

Критерии и шкала оценивания устного доклада

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	4 балла
Вычленение актуальных проблем и различных путей их решения	1 балла
Развернутый ответ на вопрос преподавателя и однокурсников	1 балла
Грамотность и логичность изложения материала	1 балл
Умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему	1 балл
Максимальный балл	8 баллов

Критерии и шкала оценивания публичного выступления

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций, вычленение актуальных проблем и различных путей их решения	5 баллов
Умение заинтересовать аудиторию излагаемой проблемой, эмоциональность, убедительность, умение следить за мимикой и жестами.	1 балла
Грамотность и логичность изложения материала	1 балл
Наличие личностного отношения к излагаемому материалу	1 балл
Максимальный балл	8 баллов

Критерии и шкала оценивания эссе

Исследование темы, установления ее ключевых проблем методом разработки идей, которые возможно доказать из соответственных источников. Наличие обязательных компонентов эссе: введение, презентация довода, ожидание возражений и вывод.	4 балла
наличие ссылки на труды различных авторов, наличие точных цитат.	1 балл
Наличие личностного отношения к материалу	1 балл
Максимальный балл	6 баллов

Критерии и шкала оценивания кейса

Полнота раскрытия авторской позиции и ее состоятельность	4 балла
Наличие собственной точки зрения	2 балла
Представление правильных аргументирующих выводов	2 балла
Максимальный балл	8 баллов

Критерии и шкала оценивания деловой игры

демонстрирует предварительную информационную готовность в игре, принимает активное участие в работе группы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика	5 баллов
Ораторское мастерство	1 балл
Аргументация выдвигаемых идей	1 балл
Способность давать исчерпывающие ответы на вопросы	1 балл
Максимальный балл	8 баллов

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 2-балльная шкала.

Основные виды систем оценивания

Европейская	100-балльная	4-балльная	2-балльная
A	94-100	отлично	зачтено
A-	90-94		
B+	85-89		
B	80-84	хорошо	
B-	75-79		
C+	70-74		
C	65-69	удовлетворительно	
C-	60-64		

D	55-59		
F	50-54	неудовлетворительно	не зачтено

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Пороговый
«не зачтено»	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Вопросы к семинарским занятиям / устные сообщения с представлением тезисов:

Занятие 1-2. Этика как наука

1. Структура этики. Понятие метаэтики. Теоретическая этика. Прикладная этика.
2. Природа морали. Генетические, биологические и психологические предпосылки морали.
3. Основные характеристики морали, ее уникальные свойства.
4. Профессиональная этика и деловой этикет как разновидности прикладной этики.
5. Элементы профессиональной этики делового этикета в этических учениях предшествующих эпох.
6. Соотношение профессиональной этики с другими разделами этики как науки.

Занятие 3-4. Деловое общение как вид социальной деятельности

1. Коллектив как социальная группа. Классификация социальных групп.
2. Неформальные социальные группы. Типовые роли поведения в группах.
3. Требования, предъявляемые к деловому общению. Сущность и содержание делового общения.
4. Формы делового общения и делового этикета.
5. Функции делового общения.
6. Моральные принципы делового общения.
7. Зоны общения. Значение личного пространства в профессиональном общении.

Занятие 5-6. Культура делового общения

1. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи.
2. Важнейшие лексические и синтаксические средства выразительности речи.
3. Риторический инструментарий деловой речи.
4. Логическая культура делового общения.
5. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
6. Психологическая культура делового общения.
7. Создание благоприятного психологического климата.
8. Создание хорошего впечатления о себе.
9. Compliment, правила его применения.

Занятие 7-8. Методы и средства делового общения

1. Этика делового общения в отраслях экономики.
2. Государственная этика.
3. Социальная этика. Прикладная этика. Коммерческая этика. Этика теневого бизнеса.
4. Речевой этикет. Культура деловой дискуссии. Критика и принципы ее восприятия.
5. Правила приветствия в деловой сфере. Правила обращения к деловому партнеру. Нормы представления в деловых отношениях.
6. Деловые совещания.
7. Этика дистанционного общения.
8. Этика досуга делового человека.
9. Невербалистика как отрасль знаний о человеческом общении.
10. Значение различных типов рукопожатий.

Занятие 9-10. Коммуникации, переговоры, этикет

1. Эффективные коммуникации.
2. Конструктивность и деструктивность переговоров.
3. Национальные стили ведения переговоров.
4. Запись деловой беседы. Схема анализа делового разговора. Типичные ошибки при подготовке совещания. Стили ведения совещания: дипломатический, авторитарный.
5. Понятие конфликта, его содержание и виды. Правила поведения в конфликтной ситуации.
6. Общение – главное средство для улаживания конфликта.

Перечень тем для написания реферата:

Модуль 1.

1. Гесиод как первый моралист в истории европейской культуры.
2. Сократ в полемике с софистами: проблема этического абсолютивизма и этического релятивизма.
3. Учение Платона о высшем благе.
4. Проблема высшего блага в философии Аристотеля.

5. Полемика Аристотеля с Платоном в «Этике»: «Платон мне друг, но истина дороже».
6. Эпикур и киренаики: общность и различия.
7. Своеобразие этических учений эпохи эллинизма (эпикуреизм, стоицизм, кинизм).
8. Этическая система неоплатонизма и раннее Христианство.
9. Проблема происхождения зла в Христианстве, гностицизме (манихействе) и неоплатонизме.
10. Проблема первородного греха и нравственного смысла искупительной миссии Христа в нравственном учении Пьера Абеляра.
11. Соотношение свободы воли, разума и божественной благодати как главная проблема этики Фомы Аквинского.
12. Культ чувственности в нравственной философии Ренессанса.
13. Гуманистические академии в Италии XV в. Их роль в развитии западноевропейской этической мысли.
14. Мишель Монтень – стоик, скептик или эпикуреец?
15. Концепция «разумного эгоизма» (от К.А. Гельвеция до Н.Г. Чернышевского).
16. Учение Иммануила Канта о категорическом императиве.
17. Проблема свободы воли: от И. Канта до В. Виндельбанда.
18. Роль И. Канта в развитии этики (оценки мыслителей XIX и XX вв.).
19. Г.Ф.В. Гегель о различии морали и нравственности. Современная полемика по этому вопросу.
20. Г.Ф.В. Гегель о наказаниях и проблеме смертной казни. Современные суждения о смертной казни (этический аспект).
21. Проблемы морали в «Немецкой идеологии» К. Маркса и Ф. Энгельса.

Модуль 3.

1. Речевой этикет.
2. Содержание и форма поведения. Эстетика поведения.
3. Уровни моральной культуры человека.
4. Письменное деловое общение, его формы и виды.
5. Требования делового этикета к резюме, рекомендательному письму, письму-отказу, письму-уведомлению и т.д.
6. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
7. Деловые приемы и их роль в развитии и обеспечении эффективных деловых отношений.
8. Сувениры и подарки в деловой сфере, их назначение (что, кому, когда как дарят). Правила делового этикета, действующие при вручении и получении подарков.
9. Презентация, ее цели, задачи и виды. Содержание презентации, методы ее проведения. Рекомендации выступающему на презентации.
10. Этика делового телефонного разговора. Что можно и нужно и что нельзя говорить по телефону. Методы достижения результативности телефонного делового разговора в рамках этикета.
11. Невербалистика как отрасль знаний о человеческом общении.
12. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам.

Перечень высказываний для написания эссе.

Модуль 1.

1. Не сближайся с людьми, у которых слишком гибка совесть. (Делакура)
2. Моральный закон свят. Человек, правда, не так уж свят, но человечество в его лице должно быть для него святым. (Кант)
3. Счастье – это некая деятельность души в полноте добродетели. (Аристотель)

4. Мы позволяем другим управлять нами столько же из лени, сколько по слабодушию (Лабрюйер)
5. Я и не ставлю себе целью достигнуть полного совершенства, а хочу только быть лучше дурных людей. Я удовлетворяюсь тем, что ежедневно освобождаюсь от какого-нибудь порока и укоряю себя за свои ошибки. (Сенека)
6. Уяснение нравственного закона есть не только главное, но единственное дело всего человечества (Л.Н. Толстой)
7. Нет ничего обольстительнее для человека как свобода его совести, но нет ничего и мучительнее. И вот вместо твердых основ для успокоения совести человеческой раз навсегда – ты взял все, что есть необычайного, гадательного и неопределенного, взял все, что было не по силам людей... (Ф.М. Достоевский)
8. Первое наказание для виновного заключается в том, что он не может оправдаться перед собственным судом (Ювенал)

Перечень упражнений.

Модуль 1.

1. Упражнение «Изменение отношения».

Цель: выработка навыков работы над изменением отношения к неприятному партнеру.

Студенты делятся на пары. Каждый вспоминает своего неприятного партнера или знакомого и рассказывает о нем своему собеседнику по следующей схеме:

- 1). Как выглядит. Как одевается.
- 2). Возраст.
- 3). Семейное положение. Есть ли проблемы в семье.
- 4). Состояние здоровья.
- 5). Где учился, где работал раньше.
- 6). Что представляет собой организация, где он работает сейчас.
- 7). Как к нему относятся в коллективе.
- 8). Каковы его увлечения, политические взгляды.
- 9). Что он больше всего любит. Что умеет хорошо делать.
- 10) Что для него важнее всего в жизни, чего опасается, на что надеется.

Собеседник внимательно слушает этот рассказ, отмечает основные моменты и преобразует информацию так, чтобы на «плохого» человека можно было взглянуть по-другому. Такая работа требует широты взглядов и доброжелательности. Затем о неприятном партнере рассказывает тот, кто слушал рассказ. В его изложении этот человек может выглядеть привлекательно. Первый рассказчик бывает потрясен. Это способно изменить его отношение к партнеру.

2. Упражнение «Я тоже»

Цель: возбудить у участников тренинга любопытство, интуицию, почувствовать себя частью коллектива.

Студенты рассаживаются. Один из них выходит в центр и становится ведущим. Он тщательно осматривает сокурсников, а затем выбирает некоторых из них и просит встать рядом. После завершения отбора оставшиеся сидеть игроки должны попытаться угадать, по каким параметрам были выбраны другие. Они начинают искать что-то общее. Критериями могут быть разные: цвет глаз, ботинки, работа, опоздания и т.д.

3. Упражнение «Гость»

Цель: создать в группе атмосферу эмоциональной свободы, открытости, дружелюбия.

Ведущий просит представить студентов, что они беседуют с гостем. Им может быть кто-то, кого они знают, или же некто, с кем им бы хотелось познакомиться. Участники должны нарисовать себя, своего гостя и угощение. В пространстве для слов над столом они записывают воображаемую беседу.

Обсуждение: студенты рассказывают, почему они выбрали именно этого гостя, чем интересен данный человек.

Модуль 2.

1. Техника речи

Прочитайте любую скороговорку безошибочно десять раз.

2. Упражнение «Цепочка речи».

Участники тренинга должны расположиться полукругом или кругом. Во время игры информация будет накапливаться от игрока к игроку. Каждый последующий участник использует сделанное, показанное до него и передает эстафету следующему, прибавляя к полученному ранее материалу свою информацию. Первый участник произносит любое предложение на заданную тему. Второй дословно повторяет услышанное предложение, добавляя к нему свою реакцию. Третий по смыслу к предыдущим двум предложениям и добавляет свое.

Например, тема – погода.

1-й: По-моему сегодня холодно.

2-й: по-твоему сегодня холодно, я весь дрожу!

3-й: Игорь сказал, что сегодня холодно. Саша весь дрожит, значит, надо теплее одеваться.

4-й: Наша беседа началась с того, что сегодня холодно и один из моих товарищей весь дрожит от холода, следовательно, сегодня надо одеться теплее, кроме того, я считаю, что необходимо захватить зонтик.

3. Упражнение «Хамелеон».

Цель: использование образной и эмоционально окрашенной лексики, развитие навыков полемики.

Студентам предлагается дома подготовить любой текст, чтобы затем в течение 2-3 минут изложить его исключительно в «хвалебном» ключе, широко используя образную и эмоционально-окрашенную лексику. Группа разбивается на пары, и одновременно начинает «убеждать» своего напарника, который заранее не знал, о чем будет идти речь. Все в группе работают одновременно, не обращая внимание на разговоры окружающих. После окончания речи напарник тут же начинает излагать вам то, что только что услышал от вас, но исключительно в «отрицательном» ключе, пытаясь убедить вас в совершенно обратном. Затем вы меняетесь ролями. Все упражнение должно занять не более 7 минут.

4. Упражнение «Понятия».

Цель: развитие логики.

Студентам предлагается определить способ определения понятия, найти ошибку в определении или прокомментировать их.

1. Акция – это ценная бумага.
2. Медицина – это наука, изучающая человеческие болезни.
3. Олигоцен – третья эпоха палеогена.
4. Внимание – резец памяти.
5. Конфронтация – противоборство.
6. Наука – способ удовлетворения любознательности отдельных лиц за счет государства (академик Арцимович).
7. Предприниматель – предприимчивый человек.
8. Рынок – это то, к чему мы стремимся, а дойти никак не можем.
9. Человек – продукт и субъект общественно-трудовой деятельности.
10. Демократия – это когда нет порядка.

5. Упражнение «Продавец».

Цель: развитие навыков убеждения.

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

1. Ласты
2. Самовар
3. Белую ручную мышь
4. Учебник по культуре делового общения
5. Большой оранжевый зонт.

Модуль 3.

1. Упражнение «Управление временем».

Сделайте, не глядя на часы, устное сообщение на любую тему, например, расскажите о себе, уложившись при этом строго в заданное время: 2 минуты, 3 минуты, 4 минуты, 5 минут.

2. Упражнение «Договоренность»

Цель: отработка умения договариваться о встрече по телефону.

Студенты разбиваются на пары и располагаются на стульях спиной друг к другу для имитации телефонного разговора. Один представляет человека, которому нужно договориться о встрече, другой – секретаря или руководителя организации. Задача заинтересованной стороны – договориться о встрече с компетентным лицом по поводу устройства на работу, предложения нового товара или услуги. После выполнения задания студенты меняются местами.

Вопросы для обсуждения:

1. Как прозвучало приветствие или представление?
2. С какой интонацией звонивший сообщил о цели своего звонка?
3. Сумел ли он выйти на нужного ему человека?
4. Смог ли он убедить в необходимости встречи?
5. Была ли достигнута конкретная договоренность?
6. Каким было прощание?
7. Оставил ли звонивший приятное впечатление?

Перечень тем докладов

Модуль 1.

1. Понятие общения. Социально-нравственное содержание общения и его структура.
2. Психологическая и нравственная совместимость и ее роль в деловом общении.
3. Основные принципы управленческого этикета.
4. Типологии партнеров по общению.
5. Особенности общения с «трудными людьми».
6. Национальные стили делового общения.
7. Реализация элементов деловой этики в различных сферах общественной жизни и профессиях.
8. Американская этика бизнеса.
9. Европейская этика бизнеса.
10. Азиатская этика бизнеса.
11. Деловая российская этика.

Перечень тем для публичного выступления

Модуль 2.

1. Особенности устной и письменной речи, их отражение в деловых отношениях.
2. Основные требования к деловому разговору: правильность, точность и ясность, краткость.
3. Законы и правила красноречия.
4. Эстетика одежды оратора.
5. Жесты и правила их использования во время выступления. Пауза, ее основные задачи в выступлении.
6. Типичные нарушения логических законов и способы их предотвращения.

7. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике. Индуктивные и дедуктивные умозаключения. Силлогизм и энтимема.
8. Логические правила аргументации. Требования к аргументам. Ошибки в применении аргументов.
9. Правила построения тезиса. Основные ошибки в построении тезиса.
10. Логические уловки, применяемые при отсутствии обоснования тезиса как истинного.
11. Способы опровержения доводов оппонентов.
12. Типичные алогизмы деловой речи.
13. Понятие психологической культуры делового разговора.
14. Раппорт и пейсинг.
15. Знаки внимания и их классификация.
16. Постановка вопросов и техника ответов на них. Типы вопросов.
17. Разновидности замечаний. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседника. Варианты реакции на замечания собеседника.
18. Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.

Перечень вопросов для тестирования

Модуль 4.

1. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:
 - 1) Деловая беседа
 - 2) Телефонные переговоры
 - 3) Деловые переговоры**
 - 4) Деловое поведение
2. К общепринятым нравственным требованиям к общению не относится:
 - 1) Застенчивость**
 - 2) Точность
 - 3) Вежливость
 - 4) Скромность
3. К психологическим барьерам общения относятся:
 - 1) Агрессия
 - 2) Ужас
 - 3) страх
4. К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относятся:
 - 1) Принцип ассоциативности**
 - 2) Принцип экстенсивности
 - 3) Принцип экспрессивности
 - 4) Принцип доступности
5. Открытые, закрытые, зеркальные – это виды ... , которые могут быть использованы в деловой дискуссии:
 - 1) Ответов
 - 2) Вопросов
 - 3) жестов
6. К характеристикам речевого поведения не относится:
 - 1) Громкость голоса**
 - 2) Окраска звучания голоса
 - 3) Качество голоса
 - 4) Певучесть голоса
7. Резюме не содержит следующую информацию:
 - 1) Основные личные данные
 - 2) Опыт работы
 - 3) Жизненный опыт

Решение кейса

Модуль 2.

Кейс «Выносить ли сор из избы?»

Цель кейса: анализ этичности поведения сотрудников в коммерческой организации.

Ход работы: прочитайте предложенный текст и оцените, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации.

Двое сотрудников финансовой организации «Империал» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей.

Подведение итогов.

Обсудите ситуацию по следующим вопросам:

- 1) Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?
- 2) Как поступит руководство «Империала» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?
- 3). Как бы поступили вы на месте данных сотрудников?

Модуль 3.

Кейс «Моя работа».

Цель кейса: выявление аспектов управленческой этики, влияющих на формирование морально-психологического климата в коллективе.

Ход работы: в группах по пять-шесть человек ознакомьтесь с ситуацией и выполните задания. Проанализируйте ситуацию с точки зрения соблюдения деловых отношений.

Нина Ивановна, инженер по автоматизированным системам управления производством 2 категории, проработав более 2 лет в отделе АСУ предприятия, решила уволиться. В кадровой службе предприятия ей сообщили, что есть вакантная должность инженера по автоматизированным системам управления производством на соседнем предприятии и порекомендовали встретиться с Борисом Николаевичем — директором информационно-вычислительного центра, который к ним обращался. При встрече с директором Нина Ивановна откровенно рассказала о причинах, побуждающих ее к увольнению, и поделилась своими представлениями о направлениях развития работы отделов АСУ и информационных центров. Директор по многим вопросам с ней согласился и пригласил работать инженером по автоматизированным системам управления производством 1 категории, пообещав создать по возможности условия для реализации ее инициатив.

Однако через полгода она рассказывала о своей новой работе: «Всегда знала и другим говорила, что от одних проблем уйдешь — к другим придешь. Это сразу и проявилось на новом месте. За всю первую неделю работы директор, с которым я ранее вела переговоры о переходе, не сказал мне ни «здравствуй», ни «до свидания». Как я себя должна себя чувствовать при этом? Человеком, которого ждали и возлагали на него большие надежды, или просто прохожим?.. У руководства не было ни малейшего желания помочь мне скорее адаптироваться, освоиться, войти в трудовой коллектив... Я с первых

же дней почувствовала неприязненное отношение к себе со стороны начальницы отдела, в отдел которой меня приняли на должность инженера и сразу поручили руководить работой трех специалистов отдела: инженера по защите информации, инженера-программиста, техника вычислительного центра. При этом меня никому даже толком не представили. В своей группе я должна была сама нащупывать контакты, что было очень трудно: здесь для меня было все новое. Никто не передал мне дела, а их оказалось очень много. Я попала в положение человека, брошенного в воду: выплывай сам, как можешь. Но самое неприятное — это демонстративно игнорирующее поведение начальницы по отношению ко мне, причем почти во всем. Например, к моим подчиненным обращается напрямую, будто меня нет. Планы отдела составила для каждого персонально, не посоветовавшись со мною как с руководителем группы. Ходили коллективом в театр — меня будто нет. Хотя специалисты, с которыми я работаю, быстро признали мою высокую квалификацию, и у нас уже стали складываться хорошие товарищеские и служебные отношения. Может перебить меня тогда, когда я разговариваю с людьми и мы что-то обсуждаем. Со мной если и разговаривает, то старается упрекнуть в чем-то, выговорить за что-то... Мне кажется, я стала понимать одну из причин такого ее поведения: у нее разногласия с директором — Главнокомандующим, как его называют сотрудники. Он, видимо, сильно ущемляет ее полномочия, в чем-то справедливо одергивает. К тому же он принимал меня на работу без ее ведома.

Положение усугубляется еще и тем, что мне к ней просто не хочется подходить, поэтому я обращаюсь к Главнокомандующему, а когда он разговаривает со мной, начальница выходит из себя, вся кипит...»

И вот прошло два года. Нина Ивановна пишет: «Я стала задумываться о том, что такое любимая работа? Как понимать фразу: «Ищите удовлетворенность в труде?» Ведь я специалист со стажем (16 лет!), а занимаюсь не своим делом. Но есть люди, которые говорят: «Я люблю свою работу, а потому и терплю начальницу». Но ведь это терпение расшатывает нервы... А может быть, отношения в трудовом коллективе волнуют слабых людей? Ведь иногда «психологический фактор» воспринимается руководителем как отговорка, как нежелание работать по его указке. А я вот в последнее время и не помню, когда смеялась по-настоящему. Зато стала раздражительной, главным образом из-за отсутствия понимания. Главнокомандующий не хочет слушать ни о чем, кроме работы. Зная мое серьезное отношение к самостоятельному обучению по проблемам информационных технологий и менеджмента, он насмешливо и пренебрежительно говорит: «Слишком много увлечений. Надо бы поубавить». А вот вчера встретил меня в коридоре и спрашивает: «Ну, как дела, профессор?..». Поручили мне разработать предложения по освоению сотрудниками административного аппарата предприятия современной информационной базы данных. Я организовала опрос более 100 руководителей и специалистов, выявила трудности, которые они испытывают при работе с базой данных, и составила программу внедрения. Разработанная программа уже более месяца лежит у Главнокомандующего, а начальница отдела откровенно посмеивается. ... Я размышляю над тем, почему люди терпят ее унижающие достоинство выпады? И я тоже терплю... Ведь она подавляет не эрудицией, не умом, а грубостью. Однажды она в пылу гнева швырнула коробку дискет в лицо двум специалистам. А среди них был всеми уважаемый человек... И она никогда не извиняется за такие «срывы»... Я успокаиваю себя тем, что надо быть выше, но это слабое утешение. Я вот все думаю — типичный это случай или исключение? Не попадала я еще никогда в такую «антиразумную» ситуацию. Да и не заслуживаю такого отношения к себе. Ведь руководитель должен бы, да и обязан, сделать все, чтобы сотрудник реализовал свою квалификацию и приносил пользу отделу и организации в целом.

Подведение итогов. Обсудите ситуацию в группе по следующей схеме:

1) Охарактеризуйте факторы, повлиявшие на морально-психологический климат в отделе.

2) Проанализируйте силы воздействия факторов, определив фактор, признак проявления, степень влияния (сильно влияет, влияет в некоторой степени, почти не влияет)

3) Какие методы управления персоналом практикуют руководители организации?

4) Насколько данные методы управления способствуют эффективной работе подразделения?

5) Разработайте рекомендации руководителю и сотрудникам по улучшению морально-психологического климата в подразделении.

Деловая игра

Модуль 4.

«Переговоры»

Цель: развитие навыков ведения переговоров.

Ведущий предлагает участникам игры разбиться на две группы, каждая из которых представляет фирму из различных стран. Студентам необходимо подготовить переговоры. Причем у команд должны быть противоположные цели.

Пример тем переговоров:

Реклама кондитерских изделий.

Продажа новой компьютерной программы.

Продвижение учебника по этике делового общения.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Перечень теоретических вопросов для зачета (для оценки знаний):

1. «Этика», «мораль», «нравственность»: значение и соотношение.
2. Этика как учение о морали. Предмет, структура, функции этики.
3. Основные этические концепции и их реализация в моральном сознании и моральной практике современного общества.
4. Мораль, ее сущность и функции.
5. Структура морали. Реализация основных элементов морального сознания в деловых отношениях.
6. Основные категории этики и их значение для делового общения
7. Проблема утверждения высших моральных ценностей в сфере делового общения.
8. Понятие общения. Социально-нравственное содержание общения и его структура.
9. Сущность, содержание, формы и функции делового общения.
10. Моральные принципы делового общения.
11. Типологии партнеров по общению. Особенности общения с «трудными людьми».
12. Особенности устной и письменной речи, их отражение в деловых отношениях. Основные требования к деловому разговору.
13. Основные законы и правила ораторского искусства.
14. Важнейшие лексические и синтаксические средства выразительности речи.
15. Эстетика одежды оратора. Жесты и правила их использования. Пауза, ее основные задачи.
16. Речевой этикет в различных ситуациях делового общения.
17. Основные логические законы и их применение в деловой речи. Типичные нарушения логических законов и способы их предотвращения.
18. Умозаключения и их использование в деловой разговорной практике.
19. Логические правила аргументации.
20. Способы опровержения доводов оппонентов. Типичные алогизмы деловой речи.
21. Понятие психологической культуры делового разговора. Создание благоприятного психологического климата.
22. Создание хорошего впечатления о себе. Compliment, правила его применения. Знаки внимания и их классификация.

23. Постановка вопросов и техника ответов на них.
24. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседника.
25. Методы разрядки отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.
26. Этикет и его виды. Принципы делового этикета.
27. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины.
28. Требования к одежде и внешнему облику деловой женщины.
29. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
30. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
31. Цель деловых приемов, требования делового этикета к их организации и проведению.
32. Прием посетителей и общение с ними.
33. Сувениры и подарки в деловой сфере: что, кому, когда и как дарить.
34. Презентация, ее цели, задачи и виды. Рекомендации выступающему на презентации.
35. Этика делового телефонного разговора.
36. Невербальные средства делового общения: рукопожатия, жесты, мимика, пантомима.
37. Невербальные средства повышения делового статуса. Основные требования к офису и служебным кабинетам
38. Деловая беседа, ее значение и функции. Логические и нравственные требования к деловой беседе.
39. Вступительная часть, ход, завершение и запись деловой беседы.
40. Умение слушать. Стили и типы слушания. Установки эффективного слушания.
41. Деловое совещание и его виды.
42. Подготовка к проведению, ведение и завершение делового совещания, составление его протокола.
43. Понятие и виды деловых переговоров. Функции переговоров.
44. Подготовка, порядок проведения и завершение переговоров. Конструктивность и деструктивность переговоров.
45. Моральные конфликты и способы их преодоления

Перечень практических вопросов для зачета (для оценки умений):

1. Решите кейс

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Перечень типовых практических заданий (для оценки навыков и (или) опыта деятельности):

1. Решите кейс (для оценки навыков и (или) опыта деятельности):

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- 1) расположить к себе клиента;
- 2) убедить его сделать заказ.

2. Решите ситуационной задачи (для оценки навыков и (или) опыта деятельности):

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

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?

Решение ситуационной задачи

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

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?

Решите ситуационную задачу

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

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?

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Устное сообщение с предоставлением тезисов	Индивидуальные творческие задания выдаются на практических занятиях, предшествующих изучению предлагаемой темы. Преподаватель знакомит студентов с критериями оценивания. Индивидуальные творческие задания должны быть выполнены к занятию по изучению предлагаемой темы и в соответствии с требованиями к оформлению (подготовка выступления с презентацией или подготовка устного сообщения и написание тезисов). Выполненное задание предъявляется студентом на занятии по изучению предлагаемой темы.
Доклад	Научный доклад представляет собой исследование по конкретной проблеме, изложенное перед аудиторией слушателей. Работа по подготовке научного доклада включает не только знакомство с литературой по избранной тематике, но и самостоятельное изучение определенных вопросов. Она требует от студента умения провести анализ изучаемых процессов, способности наглядно представить итоги проделанной работы, и заинтересовать аудиторию результатами своего исследования. Студент выбирает одну из предложенных тем доклада.
Упражнения	Упражнения выполняются в первом, втором и третьем модулях. Преподаватель предлагает студентам раздаточный материал, знакомит студентов с критериями оценивания. В назначенное время студенты сдают выполненные задания на проверку.
Реферат	Студент выбирает одну из предложенных в 1 и 3 модулях тем рефератов. Студент может выполнить реферат по теме, не включенной в список, <i>но только по согласованию с преподавателем</i> . При написании реферата должно быть использовано не менее пяти источников, которые должны быть творчески переработаны, сделаны ссылки на источники. Основную часть текста реферата должно составлять изложение материала собственными словами. Преподаватель на практическом занятии знакомит студентов с критериями оценивания. В назначенный срок студенты сдают выполненный реферат на проверку.
Тестирование	Тестирование проводится по результатам освоения разделов дисциплины во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения.
Эссе	Эссе представляет собой письменную аргументацию, которая способствует развитию таких умственных способностей как четкое и понятное выражение мыслей, соблюдение логической последовательности и структурирование материала. Сам процесс выработки убедительного аргумента помогает формированию автора как критика и мыслителя. Студент выбирает одно из предложенных высказываний, предложенных в модуле 3. Непосредственному написанию работы предшествует долгое

	избирательное и критическое чтение. Под последним подразумевается оценка, сомнение и понимание прочитанного материала. Усилению выдвинутых студентом аргументов способствуют научные ссылки на труды других авторов. В эссе должны четко просматриваться четыре обязательных части: введение, презентация довода, ожидание возражений и вывод. Преподаватель на практическом занятии знакомит студентов с критериями оценивания. В назначенный срок студенты сдают выполненные задания на проверку.
Организация работы с текстом (кейсом)	Текст предлагается студентам для работы с ним на практическом занятии. В качестве учебных текстов студентам предлагаются отрывки из различных информационных и научных произведений. Преподаватель на практическом занятии знакомит студентов с критериями оценивания. В назначенный срок студенты сдают выполненные задания на проверку.
Публичное выступление	Студент выбирает одну из предложенных во 2 модуле тему публичного выступления. Студент может выбрать тему, не включенную в список, <i>но только по согласованию с преподавателем</i> . Студент самостоятельно определяет, перед какой аудиторией будет произнесено данное выступление и в соответствии с этим выбирает подходящие приемы подачи текста. При оценивании выступление особое внимание обращается на качество подготовки выступления и заключения, время, а также внешний вид оратора.
Деловая игра	Деловая игра проводится в 4 модуле как проверка сформированности навыка ведения деловых переговоров. Студент должен продемонстрировать предварительную информационную готовность в игре, принять активное участие в работе группы, уметь выступать от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополнять ответчика. При оценивании участия студента в деловой игре учитываются качество его аргументации, ораторское мастерство, внешний вид.
промежуточный контроль в форме зачета	Зачет проводится по результатам освоения дисциплины в целом. Во время проведения зачета пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель заблаговременно знакомит студентов с перечнем вопросов к зачету.

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала и структуры дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых задач, умение выполнять предусмотренные программой задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания при решении задач, обосновывать свои действия.

Методика оценки деятельности студента

Модуль	Номер раздела	Процедура оценивания	Оценка	
			Мин.	Макс.
1	1	ответ на вопросы к семинарскому занятию	2	4
		реферат	2	4
		эссе	4	6

	2	ответ на вопросы к семинарскому занятию / выступление с презентацией	4	6
		упражнения	3	5
		доклад	4	8
2	3	ответ на вопросы к семинарскому занятию	2	4
		упражнение	2	4
		публичное выступление	5	8
		решение кейса	4	8
3	4	ответ на вопросы к семинарскому занятию	2	4
		тестирование	3	5
		упражнения	2	5
		реферат	2	4
		Решение кейса	4	8
4	5	Ответ на вопросы к семинарскому занятию	2	4
		тестирование	3	5
		Деловая игра	5	8
			55	100

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета, то обучающийся сдает зачет. Зачет проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов и решения типовых контрольных заданий. Перечень теоретических вопросов и типовых контрольных заданий обучающиеся получают в начале семестра.