

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК (О)

Одобрено на заседании
Учёного совета ИАТЭ НИЯУ МИФИ

Протокол №23.4 от 24.04.2023

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ПСИХОЛОГИЯ И ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

для студентов направления подготовки

38.03.02 Менеджмент

Образовательная программа
«Цифровой маркетинг и цифровая логистика»

Форма обучения: очная

г. Обнинск 2023 г.

Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) является обязательным приложением к рабочей программе дисциплины «Психология и этика делового общения» и обеспечивает проверку освоения планируемых результатов обучения (компетенций и их индикаторов) посредством мероприятий текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.

Цели и задачи фонда оценочных средств

Целью Фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ОС НИЯУ МИФИ и ФГОС высшего образования.

Для достижения поставленной цели Фондом оценочных средств по дисциплине «Психология и этика делового общения» решаются следующие задачи:

- оценка уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Психология и этика делового общения» студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент»;
- обеспечение соответствия результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс в рамках данного курса.

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. В результате освоения ОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенций	Результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	З-УК-3 Знать: основные приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии У-УК-3 Уметь: устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

		В-УК-3 Владеть: простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде
--	--	---

1.2. Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП бакалавриата

Компоненты компетенций, как правило, формируются при изучении нескольких дисциплин, а также в немалой степени в процессе прохождения практик, НИР и во время самостоятельной работы обучающегося. Выполнение и защита ВКР являются видом учебной деятельности, который завершает процесс формирования компетенций.

Этапы формирования компетенции в процессе освоения дисциплины:

- **начальный этап** – на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу;

- **основной этап** – знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм действий, осуществляя коррекцию в ходе работы, переносит знания и умения на новые условия;

- **завершающий этап** – на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях.

Этапы формирования компетенций в ходе освоения дисциплины отражаются в тематическом плане (см. п. 4 рабочей программы дисциплины).

1.3. Связь между формируемыми компетенциями и формами контроля их освоения

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
Текущая аттестация, 3 семестр			
1	Основные закономерности процесса делового общения	УК-3 (знать, уметь, владеть)	Обсуждение дискуссионных вопросов Тест Презентация по выбранному вопросу Доклад с презентацией
2	Аспекты делового общения и их характеристика	УК-3 (знать, уметь, владеть)	Обсуждение дискуссионных вопросов Тест Презентация по выбранному вопросу

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Индикатор достижения компетенции	Наименование оценочного средства текущей и промежуточной аттестации
			Доклад с презентацией
3	Виды и уровни делового общения	УК-3 (знать, уметь, владеть)	Обсуждение дискуссионных вопросов Тест Презентация по выбранному вопросу Доклад с презентацией
4	Этика делового общения	УК-3 (знать, уметь, владеть)	Обсуждение дискуссионных вопросов Тест Презентация по выбранному вопросу Доклад с презентацией
5	Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции	УК-3 (знать, уметь, владеть)	Обсуждение дискуссионных вопросов Тест Презентация по выбранному вопросу Доклад с презентацией
6	Конфликты в деловом общении: причины, динамика, способы разрешения	УК-3 (знать, уметь, владеть)	Обсуждение дискуссионных вопросов Тест Презентация по выбранному вопросу Доклад с презентацией
Промежуточная аттестация, 3 семестр			
	Экзамен	УК-3 (знать, уметь, владеть)	Тест Доклад с презентацией

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям, которые приведены в п.1.1. Формирование этих дескрипторов происходит в процессе изучения дисциплины по этапам в рамках различного вида учебных занятий и самостоятельной работы.

Выделяются три уровня сформированности компетенций на каждом этапе: пороговый, продвинутый и высокий.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня	БРС, % освоения	ECTS/Пяти- балльная шкала для оценки экзамена/зач ета
Высокий <i>Все виды компетенций</i>	Творческая деятельность	<i>Включает нижестоящий уровень.</i>	90-100	A/ Отлично/ Зачтено

<i>сформированы на высоком уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины</i>		Студент демонстрирует свободное обладание компетенциями, способен применить их в нестандартных ситуациях: показывает умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического или прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий		
Продвинутый <i>Все виды компетенций сформированы на продвинутом уровне в соответствии с целями и задачами дисциплины</i>	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу, большей долей самостоятельности и инициативы	<i>Включает нижестоящий уровень.</i> Студент может доказать владение компетенциями: демонстрирует способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения.	85-89	В/ Очень хорошо/ Зачтено
			75-84	С/ Хорошо/ Зачтено
Пороговый <i>Все виды компетенций сформированы на пороговом уровне</i>	Репродуктивная деятельность	Студент демонстрирует владение компетенциями в стандартных ситуациях: излагает в пределах задач курса теоретически и практически контролируемый материал.	65-74	Д/Удовлетворительно/ Зачтено
			60-64	Е/Посредственно /Зачтено
Ниже порогового	Отсутствие признаков порогового уровня: компетенции не сформированы. Студент не в состоянии продемонстрировать обладание компетенциями в стандартных ситуациях.		0-59	Неудовлетворительно/ Зачтено

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Критерии оценивания компетенций на каждом этапе изучения дисциплины для каждого вида оценочного средства и приводятся в п. 4 ФОС. Итоговый уровень сформированности компетенции при изучении дисциплины определяется по таблице. При этом следует понимать, что граница между уровнями для конкретных результатов освоения образовательной программы может смещаться.

Уровень сформированности компетенции	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
высокий	высокий	высокий
	<i>продвинутый</i>	<i>высокий</i>
	<i>высокий</i>	<i>продвинутый</i>
продвинутый	<i>пороговый</i>	<i>высокий</i>
	<i>высокий</i>	<i>пороговый</i>
	продвинутый	продвинутый
	<i>продвинутый</i>	<i>пороговый</i>
	<i>пороговый</i>	<i>продвинутый</i>
пороговый	пороговый	пороговый
ниже порогового	пороговый	ниже порогового
	ниже порогового	-

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

Рейтинговая оценка знаний является интегральным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине и складывается из оценок, полученных в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр: контрольная точка № 1 (КТ № 1) и контрольная точка № 2 (КТ № 2).

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Этап рейтинговой системы / Оценочное средство	Неделя (обязательно)	Балл	
		Минимум*	Максимум
Текущая аттестация	1-8	36	60
Контрольная точка № 1	1-4	18	30
Обсуждение дискуссионных вопросов	1	3	5
Тест	2	3	5
Презентация по выбранному вопросу	3	9	15
Тест	4	3	5
Контрольная точка № 2	5-8	18	30
<i>Обсуждение дискуссионных вопросов</i>	5	18	30
<i>Тест</i>	6	3	5

<i>Презентация по назначенному вопросу</i>	7	3	5
<i>Тест</i>	8	9	15
Промежуточная аттестация	-	24	40
Экзамен	-		
<i>Тесты</i>	-	14,4	24
<i>Доклад с презентацией</i>		9,6	16
ИТОГО по дисциплине		60	100

* Минимальное количество баллов за оценочное средство – это количество баллов, набранное обучающимся, при котором оценочное средство засчитывается, в противном случае обучающийся должен ликвидировать появившуюся академическую задолженность по текущей или промежуточной аттестации. Минимальное количество баллов за текущую аттестацию, в т.ч. отдельное оценочное средство в ее составе, и промежуточную аттестацию составляет 60% от соответствующих максимальных баллов.

Студент считается аттестованным по разделу, зачету или экзамену, если он набрал не менее 60% от максимального балла, предусмотренного рабочей программой.

Студент может быть аттестован по дисциплине, если он аттестован по каждому разделу, зачету/экзамену и его суммарный балл составляет не менее 60.

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

4.1. ФОС текущего контроля студентов

4.1.1. Задания для практических занятий

Неделя	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
1. Основные закономерности процесса делового общения		
1	Деловое общение и деловая коммуникация	Предметно-целевое содержание деловой коммуникации и делового общения, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Современные тенденции развития деловых коммуникаций. Значение деловых коммуникации в современном менеджменте. Организацию коммуникативного пространства как основа эффективности и жизнеспособности организации. Взаимозависимость участников деловой коммуникации и делового общения. Содержание коммуникационного процесса: содержание, элементы и этапы. Барьеры деловой коммуникации и делового общения.
2	Взаимодействия партнеров в деловом общении для решения определенных задач организации (деловые совещания)	Характеристика взаимодействия партнеров в деловом общении для решения определенных задач организации. Виды деловых совещаний. Особенности организации деловых совещаний на предприятии. Подготовка деловых совещаний. Профессиональные цели деловых совещаний. Типы участников совещания. Требования к ведущему деловое совещание. Протокол проведения совещания.
2. Аспекты делового общения и их характеристика		
3	Деловое общение как процесс развития контактов между людьми в экономической сфере	Виды делового общения: деловой разговор, деловая беседа, переговоры, интервью, дискуссия; совещание (собрание); пресс-конференция, телефонный разговор, письменные виды делового общения
4.	Методы психологического влияния. Понятие «харизмы»	Харизма: навык или суперспособность? Уверенность и харизма в деловом общении с любым типом личности
3. Виды и уровни делового общения		
5	Понятие аттракции. Стили взаимодействия: гуманистический, ритуальный, манипулятивный	Понятие термина «аттракция». Факторы, влияющие на возникновение аттракции. Индикаторы привлекательности, которые необходимы для установления стабильных деловых отношений. Условия эффективного делового общения: равенство психологических позиций участников независимо от их социального статуса; равенство в признании активной коммуникативной роли друг друга; равенство в психологической взаимоподдержке
4. Этика делового общения		
6	Этические принципы общения: достоинство, право на ошибку и возможность ее	Этические правила беседы с “трудным” человеком. Нравственные принципы деловых отношений. Нравственное общение.

Неделя	Наименование раздела / темы дисциплины	Содержание
	исправления, толерантность, доверие.	Нравственное общение как элемент моральной практики. Структура нравственного общения. Типология «трудных» людей; идеи гуманистической психологии К. Роджерса; приемы общения с «трудными людьми»
7	Техники выявления скрытых мотивов и интересов. Поведение в ситуации конфликта. Просьба и отказ. Техники влияния и противодействия	Рефлексивные техники влияния. Проблема природы социальных установок. Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений. Поведенческие и групповые методы влияния и убеждения. Современные технологии НЛП.
5. Методы развития коммуникативных способностей и саморегуляции		
8	Коммуникативная и перцептивная стороны общения	Элементы коммуникативного процесса. Интерактивная сторона общения. Теория трансактного анализа Э.Берна. Термин «социальная перцепция» (Дж. Брунер)
9	Понятие стресса. Техники саморегуляции в стрессе.	Понятие «копинг». Стратегии копинга в деловом общении.
10	Техника эффективной и неэффективной коммуникации в различных ситуациях общения	Распознавание манипуляций и противодействие им. Манипуляции в общении, их причины, виды. Средства и механизмы манипуляторного поведения. Основные приемы и техники. Поведенческие игры, как манипулятивное поведение. Слабости манипулятора. Мифы как средство манипуляции. Внутренняя уверенность как защита от манипуляции
6. Конфликты в деловом общении: причины, динамика, способы разрешения		
11	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: избегание, конкуренция, сотрудничество, компромисс.	Природа внутренних противоречий в организациях. Характерные признаки наличия и проявления конфликтных ситуаций в организациях. Оптимальные управленческие решения в профилактике конфликтов в деловом общении. Условия успешной деятельности по предупреждению конфликта в деловом общении. Характерные черты методов предупреждения возникновения конфликтной ситуации в деловом общении. Типовые стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
12	Поведение людей в конфликте	Стратегии поведения человека в конфликте. Теории самоактуализации (А. Маслоу) и манипуляции (Э. Шостром). Роль оппонентов, инициаторов, организаторов, пособников. Психологические доминанты поведения личности в конфликтной ситуации. Характеристики целям, мотивам, интересам, потребностям участников конфликта. Черты конфликтной личности. Эффекты ореола, бумеранга, новизны, снисходительности для людей в конфликтной ситуации.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	<u>38.03.02 «Менеджмент»</u>
Образовательная программа	<u>«Цифровой маркетинг и цифровая логистика»</u>
Дисциплина	<u>Психология и этика делового общения</u>

Типовые практические задачи

Задание 1.

Познакомившись с текстом, постарайтесь ответить на вопрос, почему работодатель не принял молодого человека на работу.

Ситуация собеседования. В течение всего интервью кандидат сидел, скрестив руки на груди и заложив нога за ногу, его взгляд только 1/3 времени встречался с моими глазами. Я спросил его о предыдущем месте работы и должности. Когда он отвечал, его ответы сопровождалась потиранием века и прикосновением к носу, и он продолжал избегать моего взгляда. Так продолжалось в течение всего разговора, и в конечном итоге было принято решение не принимать этого человека на работу.

Задание 2.

Объясните, что подразумевается под выражением *poblesse oblige* (положение обязывает – фр.) и каким образом это выражение связано с правилом взаимного обмена.

Подсказка: Джон Ф. Кеннеди однажды сказал: «Кому многое дано, с того много и спросится».

Задание 3.

Подготовить план совещания предложенным ситуациям

Ситуация 1. Отсутствие четкой цели

Ситуация 2. Недостаточная подготовка к совещанию.

Ситуация 3. Размытость границ

Ситуация 4. Излишняя формализация, отсутствие внутренней мотивации ведущего и участников совещания на его проведение

Ситуация 5. Неадекватность цели совещания

Подготовить документальное отображение решений, принятых в процессе коллегиального обсуждения основных проблем фирмы.

Подготовить презентацию по данной тематике (возможно изменение тематики с

согласия преподавателя).

Задание 4.

1. Составьте сценарий переговоров с необходимыми документами
2. Рассмотрите предложенную вам ситуацию и ответьте на вопросы.
3. Вы собираетесь пойти на встречу с заказчиком и знаете, что нужно заключить с ним договор.
4. Как вы построите беседу в предложенной ситуации.
5. Какой стиль переговоров использует каждый из партнеров (жесткий, конструктивный, мягкий)?
6. Постройте беседу в каждой предложенной ситуации.

Задание 5.

1. Обговорить с соседом по аудитории (как с потенциальным деловым партнером) содержание деловой переписки, разделить обязанности инициатора переписки и организации, отвечающей на деловое письмо.
2. Составить деловое письмо (ИЗ).
3. Составить акт (свободная тема) или по заданию.
4. Составить докладную/объяснительную записку (ИЗ).

Задание 6.

Для точного описания конфликта необходимо дополнить предложения:
| установить ...; | изучить ...; | выявить ...; | выявить ...; | узнать ...; | выявить ...;
| определить ...; | каждый ...

Задание 7.

Обосновать ответ на практические ситуации:

1. Бухгалтер отвечает своему начальнику на замечание, что необходимо переделать отчет: «Я уже давно работаю на этой должности и не помню случая, чтобы меня заставляли переделывать мой отчет. Вы первый, кто это сделал. Возможно, в работе есть какие-то неточности, никто от них не застрахован. Но переделывать все!..» Что руководитель должен ответить в данной ситуации? Варианты ответа: 1) «Вы считаете, что несправедливо заставлять Вас устранять ошибки?»; 2) «Надеюсь, Вы проверили отчет перед тем, как показать его мне?»; 3) «Вам кажется, что Вас обвиняют за мелкие неточности?»; 4) «Вы считаете, что я слишком придираюсь?»; 5) что-то другое (обоснуйте свою точку зрения).

2. Один из лучших специалистов в Вашем подразделении (фирме), наделенный, к сожалению, крайне неуживчивым характером, позволил себе публично весьма пренебрежительно оценить работу одного из «ветеранов» фирмы, действительно справляющегося со своими обязанностями не лучшим образом. Возмущенные сотрудники пришли к Вам с жалобой на «зазнайку». Что Вы сделаете?

Задание 8.

1. Изучить ситуацию и определить причину конфликта.
2. Составить психологические характеристики конфликтующих.
3. Ваше мнение о возможных путях преодоления конфликта.

Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку-другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший технолог.

Когда рабочий день приблизился к концу, инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Путь дает его через меня». Через некоторое время старший технолог узнал, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!».

Вопросы:

1. Каков характер задания поступившего к программисту?
2. Почему задание было отменено непосредственным начальником?
3. Как должен был поступить инженер-программист?
4. В чем заключается причина конфликта?
5. Как выйти из данного конфликта?

Задание 9.

При создании этического кодекса менеджера по персоналу (или иной). В первую очередь определитесь со структурой кодекса: будут ли в нем части, разделы, статьи? Какое название будет у документа? Каков будет его правовой статус? Сделайте презентацию своих проектов в течение 5-7 минут с использованием ноутбуков.

Задание 10.

Указать общепринятые правила этикета, которые необходимо соблюдать при определенных случаях:

на официальных приемах: в первую очередь приветствуют

при входе в кабинет _____

если надо познакомить женщину с мужчиной, следует сказать,

обращаясь _____

Критерии и шкала оценивания.

При оценке знаний необходимо учитывать правильность и осознанность изложения содержания вопросов, полноту раскрытия понятий, точность употребления научных терминов, степень сформированности умений, самостоятельность ответа, речевую грамотность и логическую последовательность ответа.

Оценка «отлично»: ответы полные, даны на все вопросы; четко и правильно даны определения и раскрыто содержание понятий; верно использованы научные термины.

Оценка «хорошо»: раскрыто основное содержание вопросов (при ответе на 5 вопросов или 4 вопроса); в основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины; ответ самостоятельный; определения понятий неполные, допущены незначительные неточности в демонстрации на наглядных пособиях, допущены нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов.

Оценка «удовлетворительно»: не полно раскрыто содержание всех вопросов или 3-4-х вопросов; допущены ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определений понятий, допущены ошибки при демонстрации.

Оценка «неудовлетворительно»: основное содержание вопросов не раскрыто; не даны ответы на вспомогательные вопросы преподавателя; допущены грубые ошибки в определении понятий, при использовании терминологии.

описание шкалы оценивания:

- от 90 до 100 баллов – отлично;
- от 70 до 89 баллов – хорошо;
- от 60 до 69 баллов – удовлетворительно;
- менее 60 баллов – неудовлетворительно.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	38.03.02 «Менеджмент»
Образовательная программа	«Цифровой маркетинг и цифровая логистика»
Дисциплина	Психология и этика делового общения

Перечень вопросов к экзамену

1. Развитие представлений об общении как специфическом виде деятельности.
2. Основные направления прикладной этики и психологии делового общения.
3. Этика, основные определения и понятия.
4. Три типа теорий происхождения морали.
5. Структура, функции морали.
6. Профессиональная этика.
7. Управленческая этика: понятие, сущность, значение.
8. Социальная компетентность в деловых отношениях.
9. Персональные предпосылки эффективной работы в команде
10. Зоны пространства в деловом общении (публичная, социальная, личная).
11. Основные правила (заповеди) делового человека.
12. Правила делового общения в работе менеджера.
13. Основные правила поведения индивида.
14. Социальная компетентность в деловых отношениях.
15. Подход к общению как к творческой деятельности.
16. Объективные критерии классификации видов общения.
17. Психологические критерии выделения видов общения.
18. Функции общения.
19. Аналитические модели межличностного общения.
20. Характеристики личностного духовного общения.
21. Особенности личностного подхода к общению.
22. Потребности, мотивы и направленность личности в общении.
23. Социальные способности личности и общение.
24. Стили общения.
25. Понятие о личном влиянии. Типы личного влияния в общении.
26. Специфические характеристики коммуникации в общении.
27. Виды коммуникативных воздействий.
28. Структура сообщения в общении.
29. Критерии успешной - неуспешной коммуникации.

30. Способы речевого выражения отношения к партнеру.
31. Понятие о невербальных средствах общения.
32. Соотношение вербальных и невербальных средств общения.
33. Уровни восприятия и понимания человека в общении.
34. Понятие о взаимопонимании в общении. Стратегии взаимопонимания.
35. Понятие о затрудненном общении и его причинах.
36. Представление о личности как субъекте затрудненного и незатрудненного общения.
37. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия
38. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
39. Основные характеристики интерактивной стороны общения.
40. Основные характеристики конфликтной ситуации и способы поведения в ней.
41. Психологические требования организации беседы.
42. Психологические требования к организации и проведению дискуссии.
43. Основные характеристики и правила ведения переговоров.
44. Технология проведения «примирительной встречи».
45. Этика и тактика посреднической деятельности в процессе ведения переговоров.
46. Персональные предпосылки для эффективной работы в команде.

Экзамен проводится устно и включает в себя ответ на два теоретических вопроса из различных разделов курса.

Освоение дисциплины оценивается по стобалльной системе, используемой в ИАТЭ НИЯУ МИФИ.

Максимальная суммарная оценка за зачёт составляет 40 баллов с учетом того, что максимальная оценка работы в семестре по контрольным точкам составляет 60 баллов.

Критерии оценивания

Баллы	Критерии оценки
36-40	Студент должен: - продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний программного материала; - исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; - правильно формулировать определения; - продемонстрировать умения самостоятельной работы с литературой; - уметь сделать выводы по излагаемому материалу
25-35	Студент должен: - продемонстрировать достаточно полное знание программного материала; - продемонстрировать знание основных теоретических понятий; - достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; - продемонстрировать умение ориентироваться в литературе;

	- уметь сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
21-24	Студент должен: - продемонстрировать общее знание изучаемого материала; - показать общее владение понятийным аппаратом дисциплины; - уметь строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - знать основную рекомендуемую программой учебную литературу
менее 20	Студент демонстрирует: - незнание значительной части программного материала; - не владение понятийным аппаратом дисциплины; - существенные ошибки при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу

г) описание шкалы оценивания:

- от 90 до 100 баллов – отлично;
- от 70 до 89 баллов – хорошо;
- от 60 до 69 баллов – удовлетворительно;
- менее 60 баллов – неудовлетворительно

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	38.03.02 «Менеджмент»
Образовательная программа	«Цифровой маркетинг и цифровая логистика»
Дисциплина	Психология и этика делового общения

Тестовые задания для текущего контроля

Т.к. дисциплина имеет прикладной характер, для контроля используются не только тесты, нацеленные на проверку усвоенных теоретических знаний, а психологические методики тестирования, помогающие студентам провести самоанализ и саморегуляцию личностного поведения.

Изучение разделов и тем дисциплины предполагает выполнение некоторых известных психологических тестов, например:

1. Тест К. Томаса (стратегия поведения в конфликте)
2. Методика Г. Айзенка на определение типа темперамента
3. Определение речевых барьеров в общении (методика В. Маклини)

Например, проводится тест на ассертивность М. Смита и ряд других психологических тестов:

Ассертивность - это тип поведения, которому присущи уверенность в себе, настойчивость и напористость. Агрессия и пассивность - два полюса, доставшиеся нам в наследство от многомиллионного существования. Инстинкт говорил – «нападай или спасайся бегством». Но сегодня на первый план выходит третий тип поведения - ассертивность. Этот тип поведения отличается ясностью, прямоотой, неподдельной искренностью и содержит в себе откровенные высказывания о том, что хочется; при этом отсутствует враждебность и самозащита.

Данный тест предназначен для оценки вашей способности действовать не в ущерб кому-либо, уважая права других людей, но при этом, не позволяя «вить из себя веревки».

Инструкция: Поставьте «+» за каждый положительный ответ или «-» за каждый отрицательный ответ в следующих позициях:

1. Меня раздражают ошибки других людей.
2. Я могу напомнить другу о долге.
3. Время от времени я говорю неправду.
4. Я в состоянии позаботиться о себе сам.
5. Мне случалось ездить «зайцем».

6. Соперничество лучше сотрудничества.
7. Я часто мучаю себя по пустякам.
8. Я человек самостоятельный и достаточно решительный.
9. Я люблю всех, кого знаю.
10. Я верю в себя. У меня хватит сил, чтобы справиться с текущими проблемами.
11. Ничего не поделаешь, человек всегда должен быть на чеку, чтобы суметь защитить свои интересы.
12. Я никогда не смеюсь над неприличными шутками.
13. Я признаю авторитеты и уважаю их.
14. Я никогда не позволяю вить из себя веревки. Я заявляю протест.
15. Я поддерживаю всякое доброе начинание.
16. Я никогда не лгу.
17. Я практичный человек.
18. Меня угнетает лишь факт того, что я могу потерпеть неудачу.
19. Я согласен с изречением: «Руку помощи ищи прежде всего у собственного плеча».
20. Друзья имеют на меня большое влияние.
21. Я всегда прав, даже если другие считают иначе.
22. Я согласен с тем, что важна не победа, а участие.
23. Прежде чем что-либо предпринять, хорошенько подумаю, как это воспримут другие.

24. Я никогда никому не завидую.

Обработка результатов:

Подсчитать число положительных ответов в следующих позициях по указанным пунктам:

Позиция А - 1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23.

Позиция В - 2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22.

Позиция С - 3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24.

Самый высокий показатель достигнут в позиции А: Вы имеете представление об ассертивности, но не слишком-то пользуетесь ею в жизни. Вы часто испытываете недовольство собой и окружающими.

Самый высокий показатель достигнут в позиции В: Вы на правильном пути и можете очень хорошо овладеть ассертивностью. В принципе, вы уже сейчас способны действовать в нужном направлении. Временами ваши попытки действовать ассертивно выливаются в агрессивность. Но это неважно. Какой ученик не набивал себе шишек. Самый высокий показатель достигнут в позиции С:

Несмотря на результаты предыдущих двух подсчетов, у вас очень хорошие шансы овладеть ассертивностью. Короче говоря, у вас сложилось мнение о себе и своем поведении, вы оцениваете себя реалистично, а это хорошая база для приобретения какого-либо навыка, необходимого при контактах с окружающими.

Наименьший показатель достигнут в позиции А: То, что вам не удастся использовать многие шансы, которые дает жизнь, — не трагедия. Важно научиться жить в согласии с собой и знать, что нужно делать.

Наименьший показатель достигнут в позиции В: Ассертивности можно научиться. Как сказал С. Лец: «Тренировка — это все, даже цветная капуста — всего-навсего хорошо вымуштрованная белокочанная».

Наименьший показатель достигнут в позиции С: Вот это уже проблема. Вы переоцениваете себя и ведете не вполне искренне. Речь идет даже не столько о самообмане, сколько о том, что вы видите себя в лучшем свете... Неплохо было бы поразмыслить над собой.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	38.03.02 «Менеджмент»
Образовательная программа	«Цифровой маркетинг и цифровая логистика»
Дисциплина	Психология и этика делового общения

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. История развития делового этикета в России.
3. Общение и развитие личности.
4. Деловое общение и деловые отношения.
5. Виды общения.
6. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).
7. Критерии творческого общения.
8. Условия и способы понимания людьми друг друга.
9. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
10. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
11. Развитие индивидуальной техники активного слушания.
12. Общение с «трудными людьми».
13. Исследование коммуникативной компетентности.
14. Особенности влияния личностных черт на интерпретацию поведения человека.
15. Структура межличностного взаимодействия.
16. Стратегии поведения участников взаимодействия: содействие, противодействие и уклонение от взаимодействия в общении.
17. Ролевое взаимодействие.
18. Структурная схема невербального поведения.
19. Основные характеристики невербального, экспрессивного языка: пространственно-временная целостность, вариабельность, подвижность.

20. Проблема культурной специфичности невербальных интеракций и выражения отношений.
21. Объективные и субъективные причины затрудненного общения. Ситуативные и устойчивые причины затрудненного общения.
22. Межкультурные и культурно-специфические причины затрудненного общения.
23. Возрастные и гендерные причины затрудненного общения.
24. Индивидуально-психологические, личностные, социальнопсихологические причины затрудненного общения.
25. Когнитивно-эмоциональные, мотивационные и инструментальные трудности общения.
26. Вербальные и невербальные факторы затрудненного общения.
27. Стиль самоутверждения личности в общении.
28. Влияние самооценки на содержание и способы общения.
29. Развитие уверенности в себе как фактор оптимизации общения.
30. Социально-психологическая и этическая характеристика конфликтов.
31. Типология конфликтов.
32. Стратегии и алгоритм разрешения конфликтов.
33. Способы предъявления претензий сотрудникам и критика подчиненных.
34. Коммуникативные способы профилактики профессионального выгорания

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
Обнинский институт атомной энергетики –
филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»
(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

Направление	38.03.02 «Менеджмент»
Образовательная программа	«Цифровой маркетинг и цифровая логистика»
Дисциплина	Психология и этика делового общения

Примерная тематика докладов

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Деловое общение и деловые отношения.
5. Особенности доверительного общения.
6. Невербальные средства в деловом общении.
7. Манипулятивное общение, этические проблемы.
8. Критерии творческого общения.
9. Личностные факторы успешного делового общения.
10. Взаимопонимание в общении.
11. Типы личного влияния в деловом общении.
12. Проблема кодирования невербальной информации.
13. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
14. Сценарии и механизмы взаимодействия между партнёрами в деловом общении.
15. Цикличность процессов общения (взаимоинформация, взаимовлияние, взаимопонимание, взаимодействие, взаимоотношения).
16. Психологическая совместимость персонала и ее влияние на эффективность деятельности.
17. Диалогическая установка в общении как установка на принятие личности партнера.
18. Критерии творческого общения, основные этические проблемы.
19. Условия и способы понимания людьми друг друга.
20. Коммуникативные барьеры и потери информации в разговорном общении.
21. Предотвращение информационных потерь при вербальном общении сотрудников.
22. Управленческая этика и управленческий этикет.
23. Речевой этикет руководителя.

24. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных.
25. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: гендерный аспект.
26. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: дружба между сотрудниками.
27. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: служебный роман.
28. Правила делового этикета для подчиненных.
29. Этика оформления офиса менеджера и подчиненных.
30. Соблюдение этикетных форм в ситуации увольнения сотрудников.
31. Адаптация менеджера на новом месте.
32. Правила облегчения адаптации нового сотрудника-подчиненного.
33. Требования к внешнему облику менеджера.
34. Требования к внешнему облику муниципального служащего.
35. Требования к внешнему виду экономиста.
36. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
37. Правила поведения в общественных местах.
38. Деловое совещание (презентация).
39. Имидж делового человека.
40. Этикет руководителя (нормы этикета).
41. Этикет переговоров.
42. Деловой приём (встреча).
43. Роль речевого этикета во взаимоотношениях руководителя и подчинённого.
44. Служебный этикет.
45. Разрешение конфликтных ситуаций в профессиональной сфере

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ФОС рассмотрен на заседании отделения социально-экономических наук (О) и рекомендован к одобрению Учёным советом ИАТЭ НИЯУ МИФИ (протокол №9-04/2023 от 20.04.2023)	Руководитель образовательной программы «Цифровой маркетинг и цифровая логистика» направления подготовки 38.03.02 Менеджмент 24 апреля 2023 г. _____ А.А.Кузнецова Начальник отделения социально-экономических наук (О) 24 апреля 2023 г. _____ А.А. Кузнецова
--	---