

УТВЕРЖДАЮ
Директор МК ПГУ
В.А. Феоктистов

(подпись)

« _____ » _____ 2016 г.

09.02.03 Программирование в компьютерных системах

(код и наименование специальности)

ОГСЭ.05 Основы деловой этики и социального взаимодействия

(наименование МДК, дисциплины)

Вопросы для проверки уровня обученности ЗНАТЬ

1. Общение как важнейшая составляющая взаимоотношения человека с миром.
2. Специфика психологического измерения феномена взаимодействия.
3. Методы изучения социального взаимодействия.
4. Личность как субъект социального взаимодействия.
5. Коммуникативная компетентность личности.
6. Структурные модели коммуникативной ситуации социального взаимодействия.
7. Язык и речь в социальном взаимодействии.
8. Невербальная коммуникация. Изучение партнера по невербальным признакам.
9. Условия эффективности невербальной коммуникации.
10. Распознавание лжи.
11. Теории социального взаимодействия и типы социального взаимодействия.
12. Социально-ролевое взаимодействие.
13. Типы позиций в социальном взаимодействии и транзактный подход.
14. Механизмы и закономерности социальной перцепции.
15. Эффекты межличностного восприятия.
16. Коммуникативная толерантность в социальном взаимодействии.
17. Групповая динамика.
18. Коллектив и команда.
19. Групповые роли. Лидерство.
20. Групповые эффекты. Влияние присутствия других людей.
21. Групповые эффекты. Влияние группы на деятельность и мышление индивида.
22. Групповые эффекты. Влияние группы на общение людей.
23. Универсальные приемы общения в социальном взаимодействии.
24. Синтоническая модель общения и НЛП.
25. Соционическая типология взаимодействующей личности.
26. Манипуляция как воздействие.
27. Защита от манипулятивного воздействия.
28. Межличностные взаимоотношения людей: способы классификации.
29. Аффилиация как стремление человека к людям. Основные виды привязанности.
30. Любовь. Теории любви.
31. Альтруизм. Теории «корыстного» и «бескорыстного» объяснения альтруистического поведения.
32. Доверие в социальном взаимодействии.
33. Агрессивность в социальном взаимодействии.
34. Биологическая и социальная мотивация агрессивности.
35. Деловая этика и деловое взаимодействие.
36. Этика партнерских отношений.
37. Нормативные основания деловых отношений.
38. Профессиональная этика.
39. Служебная этика.

40. Стили руководства и принципы нравственного поведения руководителя.
41. Этика критики.
42. Этика комплимента.
43. Имидж и репутация организации.
44. Имидж делового человека.
45. Этический кодекс организации и его структура.
46. Корпоративная этика.
47. Этика и этикет деловой беседы, совещаний.
48. Этика и этикет переговоров.
49. Этика и этикет пресс-конференции.
50. Этика и этикет бизнес-презентаций.
51. Этикет деловой переписки.
52. Этикет телефонного разговора.
53. Публичное выступление.
54. Понятие конфликта, стратегий и тактик конфликтного взаимодействия.
55. Предпосылки и причины конфликтов.
56. Типы конфликтов.
57. Динамика конфликта.
58. Взаимодействие в конфликте.
59. Взаимодействие с трудными людьми.

Вопросы для проверки уровня обученности УМЕТЬ

1. Сравните понятия «взаимодействие», «общение» и «коммуникация».
2. Сравните понятия «социальное взаимодействие», «социальное общение» и «социальная коммуникация».
3. Сравните понятия «этика» и «этикет».
4. Сравните понятия «коллектив» и «команда».
5. Сравните понятия «вежливость» и «учтивость».
6. Сравните понятия «комплимент» и «лесть».
7. Широко известны слова испанского писателя Мигеля Сервантеса (1547—1616) о том, что ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость. Раскройте мысль писателя.
8. Позиции ролей в общении Ребенка, Взрослого или Родителя можно охарактеризовать рядом внешних признаков. Раскройте их на примере вербальной коммуникации в общении руководителя и подчиненного.
9. Позиции ролей в общении Ребенка, Взрослого или Родителя можно охарактеризовать рядом внешних признаков. Раскройте их на примере невербальной коммуникации в общении руководителя и подчиненного.
10. Сформулируйте «золотое правило нравственности» таким образом, чтобы его можно было применить к военному, дипломатическому и межличностному взаимодействию.
11. Профессиональными моральными нормами были и остаются вежливость, предупредительность, тактичность. Продолжите список. Обоснуйте свой ответ.
12. Инженер заботится о своем добром имени, авторитете коллектива и престиже своей профессии. Какие моральные качества проявляются в этих ситуациях?
13. Этика комплимента предполагает творчество их говорящего. Приведите этикетные формулы комплимента.
14. Этика критики предполагает творчество ее говорящего. Приведите этикетные формулы критики.
15. Джен Ягер сформулировала основные заповеди делового этикета. Раскройте смысл такого принципа как «Не болтайте лишнего».

16. Какие этические требования предъявляются к деловой переписке? Обоснуйте свой ответ.
17. Этические требования предъявляются к деловой беседе. Какие? Обоснуйте свой ответ.
18. Как Вы понимаете одно из правил успешной коммуникации, предложенное Г. Бройнингом: «Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловом общении». Аргументируйте свой ответ.
19. Какого стиля руководства вы будете придерживаться, если в будущем станете руководителем? Почему?
20. Проанализируйте внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие организацией дресс-кода.
21. Требования к одежде делового человека сложились на определенных принципах. Назовите их.
22. Укажите причины, почему группа принимает менее эффективные или более рискованные решения, чем отдельный человек.
23. Есть ли связь между внешним видом делового человека и его успехом в профессии? Аргументируйте свой ответ.
24. Назовите стратегии поведения человека в конфликтной ситуации. От чего зависит выбор стратегии?
25. В манипулятивном типе общения партнер не воспринимается как целостная уникальная личность, он является носителем определенных, «нужных» манипулятору свойств и качеств. Например, неважно, насколько добр человек, важно, что его доброту можно использовать в своих целях. Но как манипулятор оценивает самого себя?
26. При восприятии человека большое значение имеет фактор привлекательности. Сложность определения этого фактора вызвана тем, что мы привыкли считать привлекательность своим индивидуальным впечатлением. Разные народы в разные исторические периоды имели и имеют свои каноны красоты. Назовите их.
27. Что такое социальные стереотипы? Имеют ли они значение в профессиональной деятельности?
28. В книге Ю.С. Крижанской и В.П. Третьякова «Грамматика общения» описывался такой случай. «Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с парнем – новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал: – Бей по ребру! Парень удивился и спросил: – Ты что, с ума сошел? – Бей по ребру,...! – закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам». Объясните ошибки каждого из партнеров по общению.
29. В психологии общения рассматривается много приемов повышения эффективности общения. Раскройте суть приема «имя собственное», покажите его эффективность на конкретных примерах вашего общения.
30. В психологии общения есть общая рекомендация: четко представлять себе то, что вы хотите сообщить собеседнику и в какой последовательности. Так какая новость – хорошая или плохая – должна быть сообщена первой? Почему?

Задания/задачи для проверки уровня обученности ВЛАДЕТЬ

1. *Задание.* Разработайте проект кодекса деловой этики организации в IT-сфере.

Обычно каждая компания самостоятельно определяет, какие аспекты (и в каком объеме) внутренней и внешней деятельности необходимо отразить в кодексе. В общем, можно выделить следующие разделы: Миссия организации. Ценности организации. Этические принципы и стандарты по следующим направлениям: Внешние взаимоотношения (с клиентами, с инвесторами, с деловыми партнерами, конкурентами,

государственными органами, обществом – в т.ч. общественная деятельность, благотворительность, а в ряде случаев – образовательные программы); Внутренние взаимоотношения (отношение сотрудника к компании, отношение компании к сотруднику, например, кадровая политика и т.д., отношения между сотрудниками и проч.); Экологические стандарты и безопасность на производстве; Конфликты интересов. Исполнение кодекса (каким образом правила поведения внедряются, кто следит за их исполнением, какие санкции вводятся за нарушение и т.д.).

2. *Задание.* По приведенным словесным портретам лидеров определите тип лидерства (формальный или неформальный, деловой или социоэмоциональный и другие классификации).

А. Ирина Петровна была назначена директором школы. Приступив к работе, она столкнулась с проблемой текучести кадров. Школьный бюджет ограничен, и учителя уходили на более высокооплачиваемую работу. Ирина Петровна направила свои усилия на то, чтобы укрепить моральный дух коллектива, не скупилась на поощрения учителей, старалась как можно чаще устраивать дружеские собрания.

Б. Варвара, молодая женщина, вместе с тремя приятельницами снимает квартиру. Но вскоре она заметила, что ее подруги уклоняются от оплаты коммунальных услуг. Чтобы положить этому конец, она заводит строгий учет пользования услугами и ежемесячно сама выписывает счета каждой из трех девушек.

В. Геннадий Васильевич был назначен директором Центра детского творчества и пообещал себе, что непременно выправит тяжелое финансовое положение Центра. Он ввел в практику еженедельные собрания сотрудников, на которых обсуждалось, какие меры необходимо для этого предпринять. Он уволил пятерых педагогов, которые не смогли набрать достаточного количества воспитанников в свои группы. Нагрузка оставшихся педагогов при этом значительно возросла.

3. *Задание.* Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Первый рабочий день в офисе.

4. *Задание.* Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее конструктивные приемы поведения. *Ситуация:* Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль.

5. Этика комплимента предполагает творчество их говорящего. Приведите примеры для ситуации, когда руководитель-мужчина адекватно использует комплимент в адрес подчиненной.

6. Этика комплимента предполагает творчество их говорящего. Приведите примеры для ситуации, когда руководитель-женщина адекватно использует комплимент в адрес подчиненного мужчины.

7. Покажите на собственных примерах как «работают» разные виды атрибуции в социальном взаимодействии.

8. Покажите на примере вашей студенческой группы, какие можно было бы составить варианты эффективной команды.

9. Экспериментально установлено, что до 80 % информации человек получает за счет невербальных средств общения. Какие именно средства так эффективны для Вас лично? Объясните на примерах.

10. В общении чаще всего встречаются следующие виды жестов: жесты расположения, жесты самоконтроля, жесты доминирования. Покажите их.

11. *Задание.* Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Ваш коллега не следит за собой.

12. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Ваш руководитель обратился к вам с просьбой личного характера.

13. *Задание.* Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: В вашем присутствии ссорятся сотрудники.

14. *Задание.* Решите как в соответствии с правилами этики вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Вернувшись на рабочее место после обеда, вы обнаружили, что ваши бумаги переложены. В них кто-то что-то искал.

15. *Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом речевых признаков. Задание. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:* употребляет следующие слова и выражения: «хочу»; «на мой взгляд»; «никогда в жизни...»; «давай пойдем»; «запомни раз и на всегда!»; «что»; «где»; «самый (большой, высокий, лучший, самый-самый)»; превосходные степени сравнения; «только попробуй...», «не буду»; «заруби себе на носу!»; «сын (варианты: милочка, голубчик, деточка, мой дорогой)»; «сколько можно тебе повторять!?»; «какой бестолковый»; «мам, я пошел...»; «подумаешь, какой...»; «когда вырасту и стану большим...»; «ужасный»; «ну-ну»; «идиотский»; «чушь»; «почему»; «я полагаю»; «неверно»; «вероятно»; «возможно»; «когда»; «кто»; «как»; «по сравнению с...»; «справедливо»; «иначе говоря...»; «сколько»; «каким образом»; «неизвестно»; «действительно»; «правильно ли я понял, что, ...».

16. *Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. Задание. Определите, какую позицию занимает ваш собеседник, если он:* выражает себя по большей части не словами, а проявлениями чувств; похлопывает собеседника по плечу; кусает ногти; шмыгает носом; смотрит на собеседника открытым взглядом; поджимает губы; легко плачет, поднимает вверх указательный палец; сдержан; смущается; хмурит брови; хихикает; надувает губы; поднятием руки спрашивает разрешения что-либо сказать; часто вспыхивает от раздражения; вздрагивает от испуга; хнычет; внимателен; уверен в себе; цокает языком; строит глазки; пожимает плечами; ставит руки на бедра; скрещивает руки на груди; держит руки пирамидой вверх; потупляет взор; изображает на лице ужас; дразнит; восторгается; смеется; «ломает» руки; тяжело вздыхает; снисходительно кивает головой; криво усмехается.

17. *Проанализируйте текст Л.Н Толстого («Крейцера соната»), и определите какое явление социального восприятия описал автор.* «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро. Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное. Она говорит, делает гадости, а ты видишь что-то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна».

18. *Из приведенных ниже этических норм поведения с вашим руководителем, какие являются неприемлемыми? Почему?*

I. Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.

II. В отношениях с руководством нужно быть принципиальным, настойчивым, не давать себя в обиду.

III. Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы не можете ему прямо что-то приказывать, но можете сказать: «Как вы отнесетесь к тому, если бы ...?» и т.д.

IV. Если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить

руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение.

V. Не разговаривайте с начальником категорическим тоном не говорите всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление лстеца. Человек, который всегда говорит «не», служит постоянным раздражителем.

VI. Для достижения служебного роста, деловой карьеры, все средства хороши.

VII. Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.

VIII. Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности. В любом случае ваш непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство.

IX. Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действий.

19 Больной не хочет оперироваться у одного хирурга (женщины средних лет), а хочет у другого (любого мужчины-хирурга). К какому типу психологических явлений относится данная реакция больного? Как бы вы построили беседу с больным в случае, если его желание удовлетворить не представлялось бы возможным.

20 Обычно каждая компания самостоятельно определяет, какие аспекты (и в каком объеме) внутренней и внешней деятельности необходимо отразить в своем кодексе деловой этики. Предложите этические принципы и стандарты внутренних взаимоотношений не менее чем по пяти направлениям.

21 Обычно каждая компания самостоятельно определяет, какие аспекты (и в каком объеме) внутренней и внешней деятельности необходимо отразить в своем кодексе деловой этики. Предложите этические принципы и стандарты внешних взаимоотношений не менее чем по пяти направлениям.

22 Клиент отказывается от услуги такси: водитель – женщина. К какому типу психологических явлений относится данная реакция? Как бы вы построили беседу с клиентом в случае, если его желание удовлетворить не представлялось бы возможным.

23 *Задание.* Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее конструктивные приемы поведения. *Ситуация:* 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.

24 *Задание.* Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее конструктивные приемы поведения. *Ситуация:* 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.

25 *Задание.* Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее конструктивные приемы поведения. *Ситуация:* Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась.

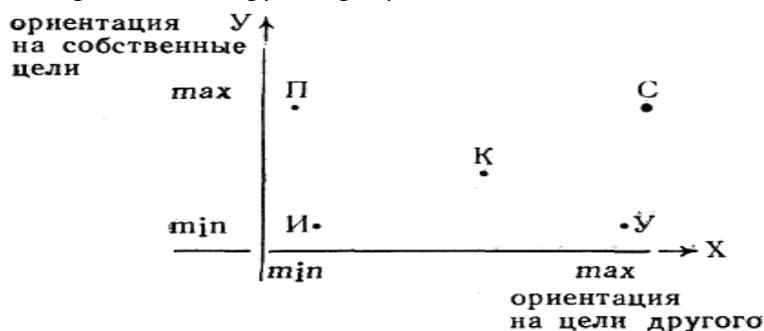
26 *Задание.* Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее конструктивные приемы поведения. *Ситуация:* У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет.

27 *Задание.* Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее конструктивные приемы поведения. *Ситуация:* Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости.

28 *Задание.* Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее конструктивные приемы поведения. *Ситуация:* Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделивается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь.

29 *Задание.* Проанализируйте ситуацию, выберите наиболее конструктивные приемы поведения. *Ситуация:* Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет.

30 *Задание.* Прокомментируйте рисунок.



Составитель _____ В.А. Бобров