

УТВЕРЖДЕНЫ

на заседании кафедры

«Философия и социальные коммуникации»

«30» августа 2016 г., протокол № 1

Зав. кафедрой «ФСК» _____ Н.В. Розенберг

Вопросы (задания) для зачета

по дисциплине **Основы межличностного и делового взаимодействия**

Направление подготовки: 43.03.02 «Туризм»

Профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Вопросы для проверки уровня обученности «знать»:

1. Общение как важнейшая составляющая взаимоотношения человека с миром.
2. Методы изучения социального взаимодействия.
3. Личность как субъект межличностного и делового взаимодействия.
4. Структурные модели коммуникативной ситуации.
5. Барьеры коммуникации.
6. Вербальная коммуникация. Язык и речь в социальном взаимодействии.
7. Невербальная коммуникация. Условия эффективности невербальной коммуникации.
8. Коммуникативная компетентность.
9. Теории социального взаимодействия.
10. Типы социального взаимодействия.
11. Типы позиций во взаимодействии и трансактный подход.
12. Механизмы и закономерности социальной перцепции.
13. Этническая, гендерная и профессиональная стереотипизация.
14. Понятие каузальной атрибуции.
15. Ошибки и эффекты межличностного восприятия.
16. Универсальные приемы общения.
17. Синтоническая модель общения и НЛП.
18. Манипулятивное взаимодействие.
19. Этика партнерских отношений (принципы и правила делового общения).
20. Нормативные основания деловых отношений.
21. История деловой этики.
22. Современный этап развития деловой этики в России.
23. Особенности деловой культуры зарубежного бизнеса (страна по выбору).
24. Особенности делового поведения россиян и стереотипы партнеров.
25. Стили руководства и принципы эффективного поведения руководителя.
26. Субординация и принципы служебной этики «по вертикали».
27. Отношения с коллегами и принципы служебной этики «по горизонтали».
28. Критика в деловом общении.
29. Compliments в деловом общении.
30. Имидж организации, фирменный стиль и имиджевая реклама.
31. Этическая и корпоративная социальная ответственность организации.
32. Этический кодекс организации и его структура.
33. Деловой имидж мужчин
34. Культура одежды деловой женщины.
35. Этика деловой беседы.

36. Этика совещаний.
37. Этика переговоров.
38. Этикетные требования к проведению пресс-конференции. Этика бизнес-презентаций.
39. Этикет деловой переписки.
40. Этикет телефонного разговора.
41. Понятие конфликта, стратегий и тактик конфликтного взаимодействия.
42. Предпосылки и причины конфликтов.
43. Типы конфликтов.
44. Динамика конфликта.

Вопросы для проверки уровня обученности «уметь»:

1. Сравните понятия «взаимодействие» и «общение».
2. Сравните понятия «социальное взаимодействие» и «межличностное взаимодействие».
3. Сравните понятия «имидж» и «репутация», «деловой имидж» и «деловая репутация».
4. Сравните понятия: профессиональная этика, деловая этика, служебная этика.
5. Сравните содержание служебной этики «по вертикали» и служебной этики «по горизонтали».
6. Сравните понятия: этический кодекс организации и корпоративный кодекс.
7. Проанализируйте внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие организацией моральных обязательств в форме этических кодексов.
8. Сравните меру ответственности в выполнении норм: этических кодексов поведения, технологических стандартов, ГОСТов и законодательных актов.
9. Какого стиля руководства вы будете придерживаться, если в будущем станете руководителем? Почему?
10. Как Вы понимаете одно из правил успешной коммуникации, предложенное Гисбертом 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.
11. Проанализируйте внешние и внутренние факторы, влияющие на принятие организацией дресс-кода в сфере туризма.
12. Что такое самопрезентация? Верно ли будет назвать самопрезентацию деятельностью, направленной на создание имиджа?
13. Обоснуйте свой ответ на вопрос: может ли быть у одного человека несколько имиджей?
14. Охарактеризуйте составные элементы корпоративного имиджа.
15. Охарактеризуйте заповеди российских предпринимателей 1912 г. Сравните эти заповеди с заповедями современных российских деловых людей. Объясните причину появления новых заповедей.
16. Какие нравственные качества должен иметь специалист социально-культурного сервиса и туризма? Аргументируйте свой ответ.
17. Какие разделы обязательны для резюме? Составьте ваше собственное резюме.
18. Опираясь на «дух и букву» Хартии туризма, одобренную Генеральной ассамблей Всемирной туристской организации, составьте перечень тех действий, которые могут быть расценены как недопустимые или нелояльные в турбизнесе.
19. Охарактеризуйте этическое пространство организации на примере ПензГУ.
20. Есть ли связь между внешним видом делового человека и его успехом в бизнесе? Аргументируйте свой ответ.
21. Какой внешний вид Вы должны иметь, рассчитывая получить хорошую работу или продвижение по службе?

22. Назовите стратегии поведения человека в конфликтной ситуации. От чего зависит выбор стратегии?

Задания для проверки уровня обученности «владеть»:

1. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: При вопросе руководителя, на который вы не знаете, как нужно ответить.

2. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: В очереди в кафе перед вами становится сослуживец, которого раньше не было.

3. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Перед началом рабочего дня у входа в офис одновременно встретились несколько человек, среди них есть женщина.

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

5. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: При опоздании на производственное совещание.

6. Решите как в соответствии с правилами этикета вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: При обращении к вам сослуживца за помощью.

7. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Ваш сослуживец не следит за собой.

8. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: К вам раньше назначенного срока пришел клиент.

9. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Вам и вашим сослуживцам нужно зайти в лифт, подняться на несколько этажей (кто-то выходит раньше, а кто-то позже) и выйти.

10. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Комната для курения, где встретились сотрудники разного пола.

11. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Как следует отвечать на вопрос о желаемой зарплате на первом собеседовании?

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

14. Решите как в соответствии с правилами этикета 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. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Документ, над которым вы работали, забрали раньше времени.

16. Решите как и в соответствии с какими правилами вы поведете себя в предложенной служебной ситуации: Вам предложили помыть посуду в отделе вне графика.

17. Решите этическую дилемму в соответствии с моральными категориями профессиональной этики. Вы – директор по маркетинговым исследованиям фармацевтической компании. Ваш исполнительный директор предлагает, чтобы интервьюеры провели телефонный опрос врачей-терапевтов, представляясь сотрудниками фиктивного агентства по маркетинговым исследованиям. Цель опроса состоит в оценке восприятия качества продукции компании, и руководству кажется, что предлагаемая

процедура может способствовать получению более объективных ответов. Как поступите вы?

18. Накануне 27 января 1986 г., назначенного дня старта космического корабля «Челленджер», технический помощник президента компании, обеспечивавшей запуск, инженер Лунд не санкционировал запуск из-за неполадок в системе. НАСА как заказчик проекта требовал от компании соблюдения сроков запуска, и президент компании Мейсон попросил Лунда еще раз подумать над ситуацией, но уже не как инженер, а как менеджер (его слова были: «Сними свою шапку инженера и надень шляпу менеджера»). Лунд, подумав, изменил свое мнение и разрешил запуск. На следующее утро корабль с экипажем на борту взорвался во время старта. Какие выводы вы сможете о выборе инженера Лунда? В чем состоит отличие ответственности менеджера от ответственности инженера.

19. Решите этическую дилемму в соответствии с основными моральными категориями профессиональной этики. Вы – сотрудник компании, специализирующейся на проведении маркетинговых исследований, и недавно провели для клиента исследование отношения потребителей. Ваши данные показывают, что клиент проводит маркетинг своего товара несоответствующим образом. Ваши результаты не слишком радушно принимаются менеджерами компании-клиента, отвечающими за данный продукт. Они требуют, чтобы вы исключили полученные данные из отчета, который, как вы знаете, будет широко распространен; они утверждают, что устной презентации будет вполне достаточно. Как поступили бы вы?

20. В XVIII в. известный политик граф Честерфилд, готовя сына к дипломатической карьере, писал ему: «Говоря с людьми, всегда смотри им в глаза; если ты этого избегаешь, люди начинают думать, что ты считаешь себя в чем-то виноватым; к тому же ты теряешь возможность узнавать по выражению лиц, какое впечатление на них производят твои слова». Как вы считаете, граф дал сыну хороший совет? Какие бы рекомендации дали дипломатам вы?

21. Используя понятие межличностной дистанции, объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий:

1. Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2. А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался – каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

3. Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна.

22. *Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. 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, ...».

23. *Принятие позиции Ребенка, Взрослого или Родителя может характеризоваться рядом физических признаков. 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 вспышивает 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.

24. *Проанализируйте текст Л.Н Толстого («Крейцерова 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».

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

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

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

3. 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 приказать, но можете сказать: «Как вы отнесетесь к тому, если бы ...?» и т.д.

4. 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.

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

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

7. 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.

8. 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.

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

26. *Ниже приводятся особенности стилей переговоров Германии, Франции, Англии, Италии, США, Японии, Арабских стран, Китая, Кореи. Назовите страну, представители которой соблюдают особые нормы этики, представленные в следующем тексте.*

○ К установлению деловых отношений _____ подходят иначе, чем в странах Запада. Трудно или невозможно наладить контакт путём прямого обращения к южнокорейской фирме в письменном виде. Желательна личная встреча, договориться о которой лучше через посредника.

○ _____ бизнесмены считаются весьма напористыми и агрессивными при ведении переговоров.

○ Традиционное воспитание и мораль не всегда позволяют перейти к проблеме, подлежащей решению. Обычно переговоры, особенно первоначальные имеют довольно длительную часть. Однако в отличие от представителей японских компаний, _____ не склонны долго обсуждать второстепенные моменты в стремлении обеспечить плавный переход к главному вопросу. Для _____ бизнесменов характерна ясность и четкость выражения проблем и путей их решения.

○ _____ не привыкли открыто выражать несогласие с партнером, доказывать его неправоту (и того же ждут от собеседников). В общении с _____ бизнесменами не следует употреблять выражения "надо подумать", "предложение нуждается в длительном изучении", и т.п., поскольку это воспринимается ими не как готовность к длительным усилиям по выяснению возможностей реализации идеи, а как констатация ее не приемлемости на данном этапе. Они не любят заглядывать далеко в будущее, их больше интересует, как правило, непосредственный результат их усилий.

27. *Рассмотреть типичную ситуацию, часто возникающую в сфере туристского сервиса. Вопрос: Какие нормы общей и профессиональной этики и этикета нарушены работниками сферы сервиса в следующей ситуации? Работники (чаще – женщины) отдела приема гостей заняты оживленным интересным разговором об общих знакомых, с которыми совместно провели воскресный отдых. Входит вновь прибывший гость, но женщины не обращают на него внимания, продолжая свой разговор или с неохотой поворачиваются к клиенту, как бы осуждая его за то, что он помешал интересному разговору.*

28. Составьте проект этического кодекса туристического агентства.

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

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

31. 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.

32. 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.

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. 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.

38. 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.

39. 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 рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет.

40. 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 интересуют только план и прибыль.

Составитель _____ В.А. Бобров