

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г. И. Носова»
Многопрофильный колледж



УТВЕРЖДАЮ
Директор
С.А. Махновский
«23» марта 2017 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ
ПО САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
ОГСЭ.05 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО**

23.02.03 Техническое обслуживание ремонт автомобильного транспорта

Магнитогорск, 2017

ОДОБРЕНО

Предметно-цикловой комиссией
Гуманитарных дисциплин и
документационного обеспечения
управления

Председатель: Ю.А. Риве

Протокол №7 от 14 марта 2017 г.

Методической комиссией

Протокол №4 от 23 марта 2017 г.

Разработчик:

Преподаватель ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова» Многопрофильный
колледж, к.п.н. Алексей Анатольевич Александров

Методические указания разработаны на основе рабочей программы
учебной дисциплины «Профессиональная этика».

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	2
1 Паспорт учебной дисциплины	4
2 Тематический план учебной дисциплины	5
3 Методические рекомендации по выполнению контрольной работы	7
4 Варианты контрольной работы.....	10
5 Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету/экзамену	28
6 Информационное обеспечение дисциплины	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение А	
Образец оформления титульного листа контрольной работы	34
Приложение Б	
Образец оформления содержания контрольной работы	35

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания для студентов заочной формы обучения по учебной дисциплине «Профессиональная этика» предназначены для реализации Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта.

Самостоятельная работа при заочной форме обучения является основным видом учебной деятельности и предполагает следующее:

- самостоятельное изучение теоретического материала;
- выполнение контрольной работы;
- подготовку к промежуточной аттестации.

Настоящие методические указания составлены в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины и включают варианты контрольной работы для студентов заочной формы

Цель методических указаний – помочь студентам при самостоятельном освоении программного материала и выполнении домашней контрольной работы.

Методические указания включают:

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины.
2. Тематический план учебной дисциплины.
3. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы
4. Варианты контрольной работы
5. Задания для дифференцированного зачета.
6. Информационное обеспечение
7. Образец оформления титульного листа контрольной работы
8. Образец оформления содержания контрольной работы.

Наряду с настоящими методическими указаниями студенты заочной формы обучения должны использовать учебно-методическую документацию по учебной дисциплины, включающую рабочую программу.

Образовательный маршрут

Рабочим учебным планом для студентов заочной формы обучения предусматриваются теоретическая и самостоятельная работа студентов.

Обзорные лекции проводятся по сложным для самостоятельного изучения темам программы и должны помочь студентам систематизировать результаты самостоятельных занятий.

Обязательным условием освоения дисциплины является выполнение одной контрольной работы. Методические указания устанавливают единые требования к выполнению и оформлению контрольной работы. Если в ходе самостоятельного изучения дисциплины, при выполнении контрольной

работы у Вас возникают трудности, то Вы можете прийти на консультации к преподавателю, которые проводятся согласно графику.

По итогам изучения дисциплины проводится дифференцированный зачет. Перечни вопросов и варианты заданий представлены в разделе 5.

1 ПАСПОРТ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена

Учебная дисциплина «Профессиональная этика» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 23.02.03 Техническое обслуживание и ремонт автомобильного транспорта, входящей в состав укрупненной группы специальностей 23.00.00 «Техника и технологии наземного транспорта».

Учебная дисциплина «Профессиональная этика» относится к вариативным дисциплинам общего гуманитарного и социально-экономического цикла.

1.2 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

- У1. применять на практике теоретические и прикладные знания в области профессиональной этики;

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен знать:**

- 31. ценностные основы профессиональной деятельности;
- 32. понятийно-категориальный аппарат профессиональной этики;
- 33. особенности профессиональной этики в профессиональной деятельности.

Содержание дисциплины ориентировано на подготовку обучающихся к освоению профессиональных модулей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности и овладению общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

1.4 Количество часов на освоение программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 8 часов;
- самостоятельной работы обучающегося 40 часов.

2 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1 ЭТИЧЕСКОЕ СОДЕРЖАНИЕ ОБЩЕНИЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

Тема 1.1 Мораль: сущность и функции

Основные понятия и термины по теме: этика, мораль, нравственность.

План изучения темы:

1. История этики
2. Сущность, функции морали
3. Структура и сфера морали

Тема 1.2 Основные этические нормы и принципы

Основные понятия и термины по теме: этические категория, моральный принцип, нравственная норма.

План изучения темы:

1. Этические категории как наиболее общие понятия науки о морали
2. Структура нравственной нормы
3. Особенности моральных принципов
4. «Золотое правило» морали

Тема 1.3 Профессиональная этика: нормы и принципы

Основные понятия и термины по теме: этика, этикет, культура, этическая норма

План изучения темы:

1. Понятие профессиональной делового этикета и его особенности
2. Виды профессиональной этики и делового этикета
3. Культура поведения и манеры
4. Фундаментальные принципы деловой этики
5. Нормы деловой этики

Тема 1.4 Деловой этикет

Основные понятия и термины по теме: деловой этикет, правила поведения.

План изучения темы:

1. Деловой этикет: понятие, функции
2. Протокол первых секунд

3. Правила поведения в деловой сфере

Раздел 2 ОБЩЕНИЕ В КОНФЛИКТЕ

Тема 2.1 Конфликт и его диагностика

Основные понятия и термины по теме: конфликт, конфликтоген, кризис.

План изучения темы:

1. Определение конфликта
2. История изучения конфликта
3. Эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций
4. Диагностика конфликта
5. Динамика конфликта
6. Этапы конфликта

Тема 2.2 Конфликт и его виды

Основные понятия и термины по теме: вид конфликта, причина конфликта.

План изучения темы:

1. Информационные, структурные, ценностные и поведенческие конфликты
2. Конструктивные и деструктивные конфликты
3. Виды конфликтов по уровню
4. Объективные и субъективные причины конфликта

Тема 2.3 Поведение в конфликте

Основные понятия и термины по теме: компромисс, сотрудничество, соперничество, уклонение, приспособление.

План изучения темы:

1. Стратегии поведения в конфликте
2. Самооценка, ориентировки в процессе общения, способности к анализу конфликтной ситуации
3. Выбор стратегии поведения в конкретной ситуации
4. Пути улучшения деловых и межличностных взаимоотношений

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа является наиболее значимым элементом самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения. Выполнение контрольной работы помогает лучше изучить основные положения профессиональной этики.

Особое внимание в контрольной работе отводится изучению этических аспектов общения.

При написании контрольной работы студенты изучают значительный теоретический материал; знакомятся с основными понятиями и категориями учебной дисциплины; приобретают навыки работы с основной и дополнительной литературой; учатся анализировать теоретический материал; осваивают методы этического общения и его анализа.

Выполнение домашней контрольной работы определяет степень усвоения студентами изучаемого материала, умение анализировать, систематизировать теоретические положения и применять полученные знания при решении практических задач.

Предлагается 10 вариантов контрольных работ.

Каждый вариант включает:

- 1) два теоретических вопросы по разным темам учебного курса;
- 2) типовые практические задания.

При выполнении контрольной работы необходимо воспользоваться литературой, список которой приводится в методических указаниях. В качестве дополнительной литературы рекомендуются интернет-источники, целесообразно использовать периодические издания – журналы.

Обращаем Ваше внимание, что выполнение контрольных работ – обязательно. Своевременная сдача контрольных работ является условием допуска к промежуточной аттестации по дисциплине.

Студенты заочной формы обучения обязаны выполнить контрольную работу в письменном виде и представить ее ведущему преподавателю соответствующей дисциплины не позднее чем за 14 дней до начала сессии. Допускается отправка контрольных работ по почте.

Если домашняя контрольная работа выполнена не в полном объеме или не в соответствии с требованиями, то работа возвращается студенту на доработку с указанием в рецензии выявленных замечаний. Вариант с замечаниями необходимо приложить к исправленному варианту.

Номер варианта контрольной работы определяется по последней цифре Вашего шифра (номер зачетки), например, «1» - первый вариант, «0» - десятый.

Получив свой вариант контрольной работы, вы должны:

- 1) изучить настоящие методические указания для студентов заочной формы обучения;
- 2) внимательно ознакомиться с вопросами (теоретическими и практическими) своего варианта;
- 3) подобрать соответствующие учебно-методические пособия, изданные в колледже, учебную литературу, нормативные и нормативно-правовые документы;
- 4) ознакомиться с подобранной информацией;
- 5) выполнить задания по теоретическим вопросам, составив, в зависимости от задания, конспект, таблицу, схему, план ответа и др.
- 6) провести анализ ситуации, предварительно изучив типовые образцы по теме.
- 7) оформить работу в соответствии с требованиями к оформлению.

Требования к оформлению контрольной работы

Контрольная работа выполняется на одной стороне белой нелинованной бумаги формата А4 печатным способом на печатающих устройствах вывода ЭВМ (компьютерная распечатка). Ответ на теоретический вопрос следует начинать с нового листа.

Текст контрольной работы следует выполнять, соблюдая размеры полей: левое – 20 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, абзацный отступ – 10 мм.

Текст выполняется через 1,5 интервала, основной шрифт Times New Roman, предпочтительный размер шрифта 12-14, цвет – черный. Разрешается использование компьютерных возможностей акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, применяя шрифты разной гарнитуры. Страницы должны быть пронумерованы.

Контрольная работа включает в себя следующие разделы:

- титульный лист,
- содержание,
- основная часть,
- список использованной литературы.

Титульный лист является первой страницей работы. Пример оформления титульного листа приводится в приложении А.

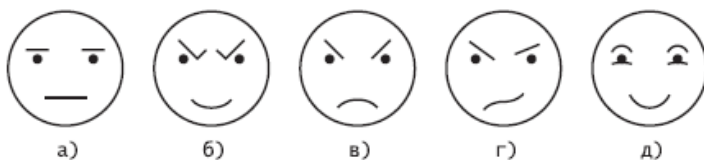
Содержание должно отражать все материалы, помещенные в контрольную работу. Слово «Содержание» записывают в виде заголовка с прописной буквы симметрично тексту. В содержание включают наименование всех разделов (они соответствуют наименованию заданий) Пример оформления содержания приводится в приложении Б.

Содержание основной части работы должно соответствовать заданию в соответствии с вариантом методических указаний. Расчеты должны быть проведены по действующим методикам.

В конце работы приводится список литературы. Список использованной литературы должен содержать сведения обо всех источниках, использованных при выполнении работы. Заголовок «Список использованной литературы» записывают симметрично тексту с прописной буквы. Источники нумеруют арабскими цифрами в порядке их упоминания в контрольной работе либо в алфавитном порядке.

Примеры выполнения типовых заданий

Определите, эмоциональные состояния из предложенных ниже схематичных выражений лица (рис.):



А) безразличие - это состояние полной незаинтересованности происходящими вокруг событиями, апатичное и безучастное отношение к людям, бесчувственность, что соответствует отсутствию эмоций на пиктограмме.

Б)

4 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

1 вариант

Теоретические вопросы

1. Структура нравственной нормы; особенности моральных принципов
2. Невербальная коммуникация

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. В одном из отделов, в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Как следует поступить женщинам в данной ситуации?
2. В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?
3. В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако напрямую попросить весельчака умерить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?
4. В одном из отделов создана и работает малая рабочая группа – младший руководитель и его ассистенты. Первый регулярно нагружает своих подчиненных работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с другими коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от вышестоящего начальства благодарности и премии, в то время как его группа остается в тени. Как ассистентам выйти из этой ситуации?

2 вариант

Теоретические вопросы

1. «Золотое правило» нравственности.
2. Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение.

Практические задания

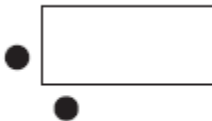
1. Проведите анализ следующей ситуации:

Сотрудник фирмы «Рога и копыта» Бендер, оканчивает аспирантуру, его профессионализм высоко ценят в коллективе. Фирма расширяется, и Бендер предлагает директору фирмы Фунту взять на работу своего знакомого Паниковского. Собеседование директора Фунта с Паниковским, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в душевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в профессиональных кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге директор Фунт принял решение о приеме Паниковского на работу.

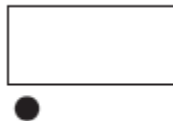
Какие из механизмов и эффектов социальной перцепции повлияли на решение директора?

2. Дайте развёрнутый ответ на вопрос. Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:

1. спокойной рабочей беседы
2. для короткого конкретного разговора с подчиненным
3. для совместной работы с документами



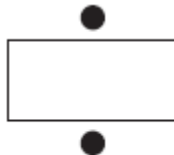
а



б

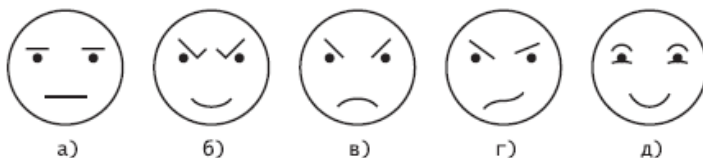


в



г

3. Определите, эмоциональные состояния из предложенных ниже схематичных выражений лица (рис.):



4. Проанализируйте следующую конфликтную ситуацию:

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Балаганов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Балаганову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Балаганов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Балаганов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Балаганова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Балаганов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Балаганов уволился с завода.

3 вариант
Теоретические вопросы

1. Понятие профессиональной делового этикета
2. Барьеры общения

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Второкурсница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать. Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал: - К вам дочка. И не одна, а с парнем. Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка. - А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал? - Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на Лену, заявил: - Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела. Говорит: «Не учись, мол, приказывать». - Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня... - Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил. - Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница. Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась. Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой.

2. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Машина мама пришла в колледж узнать, как учится и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог, как на неё обрушивается то один, то другой преподаватель: - Ваша дочь - законченная лентяйка. - А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на занятиях, никакого слладу с ней нет... Но вот в появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом. Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в группе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном занятии по истории, о разговорах на занятии математики. И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы: - Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу. И уходит она из колледжа не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

3. Первокурсники пишут контрольную работу. Один из них подглядывает в тетрадь. Преподаватель делает замечание и требует эту тетрадь. Обучающийся прячет тетрадь в рюкзак и твёрдо отвечает: - Не дам! И сколько Преподаватель не настаивал, всё было напрасно. Пришлось парня выставить за дверь, а в журнал поставить двойку. Лишь позднее выяснилось, что тетрадь была чужая, и юноше не хотелось подводить товарища.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

4. На одном из занятий математики на первом курсе новый обучающийся, недавно переведённый из другого колледжа, самоуверенный юноша не без способностей и поэтому надеявшийся «проскочить», после очередной, вполне заслуженной двойки тут же у доски нагрубил преподавательнице: - Ну, Варвара Борисовна, зарубите себе на носу, больше я до вашей математики и не дотронусь. - Ну, Голубев, - тут же с усмешкой под хохот группы ответила преподавательница, - стану я из-за вашей математики нос себе калечить.

Докажите, что это конфликт. Определите его вид. Выявите, каким способом он разрешён. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте.

4 вариант **Теоретические вопросы**

1. Виды профессиональной этики и делового этикета.
2. Аспекты деловой беседы; этапы деловой беседы.

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Витя, - впечатлительный мальчик. Однажды он получил тройку по любимому предмету - истории и очень опечалился. Вернувшись в общежитие, он ни о чём больше думать не мог, кроме этой злополучной тройки. На беду было организовано собрание для проживающих в общежитии студентов. На этом собрании Витя сидел, машинально складывал и раскладывал какую-то бумажку, а сам думал о случившейся неприятности.

- Что ты там делаешь? Почему не слушаешь? - обрушился на него воспитатель.

- Ты стал плохо вести себя...

- Ну и что ж! - вызывающе буркнул Витя.

- Как ты разговариваешь с воспитателем? Встань!

- А чего мне вставать? Я ничего не сделал...
- Ах, так? Ну, тогда выходи отсюда!
- Не пойду...
- Нет, пойдёшь...
- Не пойду! - уже с плачем крикнул Витя.

Но воспитатель, не обращая внимание на его протесты и неодобрительный шёпот всех студентов, вытолкал Витю за дверь.

Рассмотрите возникший конфликт. Выявите его структуру. Определите стратегию поведения в конфликте всех его участников. Оцените соблюдение педагогом правил поведения в конфликте. Предложите свой вариант разрешения данного конфликта.

2. Прочитайте и определите статус обучающегося и выполняемую им социальную роль в группе.

«Я снова занял в группе своё старое и насиженное место общепризнанного шута. Ребятам, конечно, весело, но мне это душу рвёт. Раньше все знали, что я, кроме шутовства, хоть газету могу выпустить, а теперь после истории с «вредной группировкой» и вообще после публичной ссоры со всеми я совсем превратился в шута... Группу я люблю, люблю безнадежно. Группа живёт, Ольга (девушка, которую Петя тайно любит - Я. К.) живёт, а я стою в стороне, хотя меня иногда «пускают», чтобы, послушав несколько моих грошовых острот, посмеяться и снова оставить меня одного. Мои отношения с Котом (прозвище товарища. - Я. К.) пропитаны слизью соперничества и поэтому очень скользкие, несмотря на близость. В группе живёт моя оболочка, а истинный Петька, ещё не совсем испорченный, витает в облаках мальчишеских иллюзий. ...Моё больное место - колледж. «Баранки» сменяют «носы». Грусть рвёт мне душу... Товарищи, с которыми я в ссоре, висят на моей совести как балласт... Но на переменах... раздаются мои остроты... И всё это хлипко, ибо я в группе поганка-мухомор. ...Меня сейчас обуревают дикое желание всеми силами и средствами завоевать обратно своё положение по отношению к своим товарищам, и я добьюсь этого. Возможно, это глупо и по-детски, даже наверняка так, но повторяю, что не остановлюсь ни перед какими средствами, чтобы добиться этого». (Отрывки из личного дневника Пети С.).

Как помочь юноше, попавшему в такую ситуацию?

3. На второй курс пришла новая студентка Валя. Староста группы предложил ей подумать, как бы она могла участвовать в общественной жизни группы. Однако разговора не получилось.

- Идите вы со своей общественной работой! Я в другом колледже хорошо училась, а здесь сразу стала неуспевающей. Не трогайте меня я и без вашей общественной работы как-нибудь обойдусь.

Её «смелость» кое-кому понравилась и вызвала сочувствие.

- Правильно она говорит. Если человек не хочет нести общественной нагрузки, не надо уговаривать. Это дело добровольное.

Вскоре вокруг Вали сгруппировались несколько мальчиков и девочек, которые отказались от всех общественных дел, плохо учились. Валя чувствовала себя героиней. Актив группы и классный руководитель решили провести час общения и пригласить родителей Вали. Разговор получился большой и серьёзный. Оказывается, девочка сказала неправду ребятам: она не успевала и в том колледже, откуда пришла. Ребята резко критиковали Валу за неуспеваемость, грубость, нечестность, плохое отношение к товарищам. Сначала Валя держалась вызывающе, но когда заплакала мать, и выступил с критикой дочери отец, она замолчала. Ребята взялись помочь Вале в обучении. Кроме того, учитывая склонность Вали к искусству, ей поручили работу в досуговом центре колледжа. История закончилась благополучно. Валя вскоре стала учиться удовлетворительно, и ребята стали считать её надёжной подругой.

Проследите динамику вхождения Вали в коллектив. Почему возник конфликт? Можно ли считать Валу отверженной? Почему?

4. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Клиент в ответ на ваш отчет прислал массу вопросов, он недоволен достигнутыми результатами и, не стесняясь в выражениях, указывает на вашу некомпетентность. Вы решаете каким образом ответить клиенту:

- *Проиgnорировать письмо, ответить в конце дня или «когда будет хорошее настроение».*
- *Собираетесь ответить на вопросы клиента по телефону, чтобы вместе с ним оценить цели, достижение которых было намечено перед началом работ, сравнить их с достигнутыми результатами;*
- *«Максим Хайремович, предлагаю не переходить на личности и придерживаться конструктивного диалога. Это поможет нам быстрее решить все вопросы»;*
- *Будете оправдываться за результаты - «Мы же говорили, что продвижение — долгий процесс», «Василий Алексеевич, вы же понимаете, что мы сделали все возможное»;*
- *Позвонить и выяснять отношения - «Я же вас, Бергман Манлихерович, предупреждал», «Если бы вы сразу сказали, я бы...»;*
Собираетесь поговорить с клиентом по телефону в стиле «Да кто вы такой, чтобы так...».

5 вариант Теоретические вопросы

1. Социальная роль и ролевые ожидания в процессе общения.
2. Объективные и субъективные причины конфликта.

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вам решили доработать сайт клиента. Вынести в хедер и футер контакты продавцов компании, добавить в блог возможность шаринга в соцсети и сервиса комментирования, дабы повысить юзабилити сайта и получить фидбэк от клиентов. Вы решаете каким образом сообщать об этом клиенту:

- *«Фёдор Васильевич, я вынес в хедер и футер контакты продавцов компании, добавить в блог возможность шаринга в соцсети и сервиса комментирования, дабы повысить юзабилити сайта и получить фидбэк от клиентов. В общем, «челленджасептед» и все «топы» будут наши»;*
- *«Сергей Иванович, в ближайшее время я планирую:*
 1. *добавить в «шапку» и в «подвал» сайта номера телефонов отдела продаж, адрес электронной почты для заказов;*
 2. *добавить возможности «поделиться в соцсетях» и оставить отзыв после каждой новости в блоге вашей компании»;**Эти доработки позволят без дополнительных действий (клика на раздел «Контакты» и заполнения форм) оставить заявку, а также получить обратную связь и привести потенциальных клиентов на ваш сайт из соцсетей».*

2. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вам нужно доработать сайт клиента для соответствия ФЗ-152. Вы решаете каким образом сообщать или не сообщать об этом клиенту:

- *«Михаил Тимофеевич, в связи со скорым вступлением в силу ФЗ-152 «О персональных данных» вынужден вас предупредить, что в ближайшее время нам потребуется доработать ваш сайт и все формы обратной связи на нем, а именно: добавить на него лицензионное (пользовательское) соглашение на обработку персональных данных, добавить галочку «Я согласен на обработку персональных данных» на все формы вашего сайта, иначе вас могут оштрафовать на сумму до 295 тысяч рублей»;*
- *«Георгий Семёнович, с 1 июля компаниям грозят большие штрафы, если на их сайтах отсутствуют раздел «Политика конфиденциальности» и поля «Согласие на обработку данных» в формах обратной связи. Поэтому в ближайшее время я доработаю ваш сайт, чтобы он соответствовал требованиям закона. О результатах сообщу дополнительно по почте».*

3. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Клиент звонит по телефону, задает массу вопросов, часто перебивает, меняет темы и т.п. Ваши действия:

- *Записывать вопросы в блокнот во время разговора, чтобы не упустить из вида интересующие клиента моменты;*
 - *Если клиент часто перескакивает с темы на тему или уходит в пространные размышления, возвращайте его к теме разговора словами: «Отвечая на ваш, Хуго Фоллмерович, прошлый вопрос...», «Мы ушли от вашего вопроса о Подскажите, вы получили на него ответ?»;*
 - *Пытаться перекричать клиента;*
 - *Перебивать его новый вопрос;*
 - *Говорить, что вы что-то не знаете, и впадать в панику;*
 - *Если вы пришли к определенным договоренностям в процессе общения, то подведите в конце разговора итог и перечислите эти договоренности. Например: «Я правильно понял Борхард Люгерович, что...», «Таким образом, в дальнейшей работе мы учитываем ...»;*
 - *Молча сидеть и слушать долгие размышления клиента, непосредственно не относящиеся к делу;*
- Если на какой-то из вопросов вы не знаете ответ, то скажите, что уточните этот момент и свяжетесь дополнительно, чтобы ответить.*

4. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вы обдумываете как сформулировать информацию, которую хотите получить у клиента для начала работ по продвижению его сайта. У вас есть варианты:

- *«Николай Фёдорович, для начала работ по SEO-продвижению пришлите нам доступы:*

- *к системе администрирования вашего сайта,*
- *к FTP,*
- *к доменной почте;*
- *счетчикам.*

После получения этой информации мы готовы начать работу;

«Евгений Фёдорович, для начала работ нам потребуются доступы к системе администрирования вашего сайта, доступы к FTP, доступы к доменной почте сайта и счетчикам, которые стоят на вашем сайте, а также доступы к хостингу. Если вы нам не пришлете эти данные, мы не сможем начать работу по вашему сайту».

6 вариант Теоретические вопросы

1. Государственная служба, управление и этика.
2. Эффективные приемы расположения партнера к себе.

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Вы создаете новую версию портала для заказчика, процесс затягивается. Вы обдумываете предстоящий разговор с заказчиком:

- *Держать клиента в курсе событий, сообщить об отклонении от сроков;*
- *Если готова часть макетов, то можно предложить клиенту поэтапное согласование работ и отправить часть макетов;*
- *В ответ на негатив предложить клиенту дополнительную скидку на другие работы или приоритет по другим задачам;*
- *Молчать, делать вид, что ничего не происходит;*
- *Извиняться за дизайнера, «который ничего не успевает, поэтому затягивает сроки» или вдаваться в детали;*
- *Игнорировать негатив со стороны клиента;*

Кормить «завтраками», не зная конечных сроков работы.

2. Вы собираетесь сообщить клиенту о выполнении работ с его порталом, которые могут вызвать его не корректное отображение. Вы подбираете подходящие выражения:

- *«Аркадий Георгиевич, 17 июня с 9:00 до 9:30 мы подключим к вашему сайту адаптивную версию. Выкладка будет проводиться в начале дня, когда на сайте низкая посещаемость. Мы постараемся завершить работы максимально быстро. Об окончании сообщим дополнительно в письме»*
- *«Владимир Александрович, работы завершены. Адаптивная версия подключена к вашему сайту»*
- *«Да, как вы, ЛахтиКрнкович, и заметили, сейчас идет перенос верстки на живую площадку, поэтому сайт некорректно отображается. Мы в курсе. Но вы не беспокойтесь, через полчаса закончим».*

«Игорь Яковлевич, на вашем сайте появилась адаптивная версия — мы обсуждали ее три месяца назад, и вот решили наконец-то подключить».

3. Клиент грубит, вам вовремя разговора по телефону. Вы пытаетесь выяснить причину такого поведения клиента: возможно, она связана именно с качеством вашей работы, и нужно принять меры. Вы подбираете возможные ответы:

- *Сказать клиенту: «Владимир Григорьевич, предлагаю не переходить на личности и придерживаться конструктивного общения. Это позволит нам быстрее решить все вопросы. В противном случае я буду вынужден завершить разговор»;*
- *«Подключиться» к состоянию клиента, попытаться его переспорить, перекричать, перебить;*

- Сказать клиенту: «Борис Гаврилович, предлагаю вернуться к деловому стилю общению, без оскорблений, я продолжу отвечать на ваши вопросы, и мы придем к решению сложившейся ситуации»;
 - Бросить трубку телефона без предупреждения;
 - Молча выслушать претензии и упреки без комментариев и пояснений;
- Сказать клиенту: «Я вынужден завершить наше общение и перенести звонок на завтрашний день на 11:00. Надеюсь, в следующий раз мы сможем с вами, ГарандТомпсович, более предметно обсудить наши дальнейшие действия».

4. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Клиент просит нарисовать баннер в день обращения. Вы оцениваете загрузку на дизайне, и понимаете, что это возможно, хоть и придется «потеснить» другие задачи. Вы подбираете возможные ответы:

- «Вообще-то так не делается»;
 - «Владимир Иванович, вы наш постоянный клиент, и в этот раз мы пойдем вам на уступку. Баннеры будут готовы сегодня к 17:00»;
 - «Петр Семенович, вы наш постоянный клиент и неоднократно шли нам навстречу. Мы ценим это. Баннеры будут готовы сегодня к 17:00»;
 - «У нас очереди из задач, и если бы были два дизайнера в отпуске, как на прошлой неделе, то я бы вам отказал. Но сейчас все пять дизайнеров на месте, хоть один еще болеет, но мы сделаем»;
- «Если бы вы, РевеллиМаузерович, сказали заранее, то я бы не обратил на это внимание, но за выполнение в этот же день нужно доплатить».

7 вариант

Теоретические вопросы

1. Деловая и управленческая этика.
2. Конструктивная критика: приемы полемики, спора, дискуссии, публичных выступлений.

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Анализируя письмо клиента, Вы старайтесь предугадать следующий вопрос и сразу ответить на него. Таким образом зарабатываются лояльность клиента и сокращается время на переписку. Вы подбираете возможные ответы:

- Клиент разместил новый товар в каталоге — написали статью про особенности этого товара;

- Предложить доработку без обоснования ее значимости: «Не хотите ли сделать слайдер?», «А еще мы вам, ЗайдельГрунерович, можем написать новость...»;
- Вступают в силу правки в ФЗ-152, предлагаем доработать сайт клиента в соответствии с законом;
- Клиент запустил новогоднюю акцию, предлагаем разработать под нее слайдер на главной странице;
- Ждать, что клиент сам предложит внести изменения, написать новость, доработать сайт;

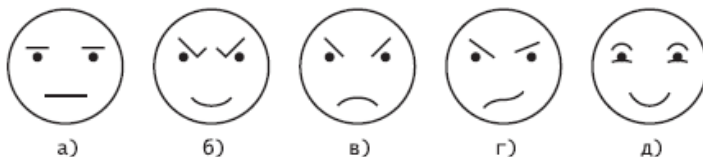
Клиент начал работать с новым поставщиком — обозначили преимущества сотрудничества с этим брендом.

2. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вам решили доработать сайт клиента. Вынести в хедер и футер контакты продавцов компании, добавить в блог возможность шаринга в соцсети и сервиса комментирования, дабы повысить юзабилити сайта и получить фидбэк от клиентов. Вы решаете каким образом сообщать об этом клиенту:

- «Фёдор Васильевич, я вынес в хедер и футер контакты продавцов компании, добавить в блог возможность шаринга в соцсети и сервиса комментирования, дабы повысить юзабилити сайта и получить фидбэк от клиентов. В общем, «челленджасептед» и все «топы» будут наши»;
- «Сергей Иванович, в ближайшее время я планирую:
 3. добавить в «шапку» и в «подвал» сайта номера телефонов отдела продаж, адрес электронной почты для заказов;
 4. добавить возможности «поделиться в соцсетях» и оставить отзыв после каждой новости в блоге вашей компании»;
 Эти доработки позволят без дополнительных действий (клика на раздел «Контакты» и заполнения форм) оставить заявку, а также получить обратную связь и привести потенциальных клиентов на ваш сайт из соцсетей».

3. Определите, эмоциональные состояния из предложенных ниже схематичных выражений лица (рис.):



4 Проведите анализ следующей ситуации:

Сотрудник фирмы «Рога и копыта» Бендер, оканчивает аспирантуру, его профессионализм высоко ценят в коллективе. Фирма расширяется, и Бендер предлагает директору фирмы Фунту взять на работу

своего знакомого Паниковского. Собеседование директора Фунта с Паниковским, начавшись с сугубо профессиональных вопросов, очень быстро перешло в задушевный разговор о «жизни» (воспоминание о годах учебы, поиск возможных общих знакомых в профессиональных кругах, проблемы «отцов и детей» и т.п.). В итоге директор Фунт принял решение о приеме Паниковского на работу.

8 вариант

Теоретические вопросы

1. Этапы коммуникативного процесса.
2. Диагностика конфликта; конструктивные и деструктивные конфликты.

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Проанализируйте следующую конфликтную ситуацию:

Бригада слесарей-лекальщиков (шесть человек) всегда держалась очень сплоченно. Члены бригады, несмотря на существенную разницу в возрасте, часто проводили вместе и свободное время. Старшие к младшим относились покровительственно, младшие к старшим — с уважением. Когда один из членов бригады ушел на пенсию, в нее был принят молодой слесарь Балаганов, года два или три назад окончивший ПТУ. Вначале к нему отнеслись настороженно. Но через месяц между ним и бригадой сложились вполне дружеские отношения, он был принят в коллектив, стал «своим».

Еще месяца через два положение изменилось. Балаганову как молодому и не очень опытному работнику поручили изготовление крупной серии стандартных лекал. Используя традиционную технологию, он имел бы заработок на среднем для бригады уровне. Однако Балаганов быстро догадался, как можно рационализировать работу. Он брал десяток заготовок и приваривал их друг к другу. Получался пакет. Затем он вырезал нужную форму сразу же на всем пакете, шлифовал торцы, разъединял пакет и обрабатывал поверхность каждого лекала. Вскоре Балаганов перекрыл нормы выработки в три-пять раз, заработок его стал быстро расти и в полтора раза превысил заработок бригадира. На Балаганова в бригаде начали коситься и замечать в его поведении множество изъянов: то отлучился неизвестно куда, то навязался с непрошеным советом, то, наоборот, молчал, когда все старались подать полезные советы товарищу. Наконец, наступил полный разрыв отношений. Балаганов попросил начальника цеха перевести его в другую бригаду. Но оказалось, что и

другие бригады слесарей не хотят его принимать к себе. Через месяц Балаганов уволился с завода.

2. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вам нужно доработать сайт клиента для соответствия ФЗ-152. Вы решаете каким образом сообщать или не сообщать об этом клиенту:

- «Михаил Тимофеевич, в связи со скорым вступлением в силу ФЗ-152 «О персональных данных» вынужден вас предупредить, что в ближайшее время нам потребуется доработать ваш сайт и все формы обратной связи на нем, а именно: добавить на него лицензионное (пользовательское) соглашение на обработку персональных данных, добавить галочку «Я согласен на обработку персональных данных» на все формы вашего сайта, иначе вас могут оштрафовать на сумму до 295 тысяч рублей»;

- «Георгий Семёнович, с 1 июля компаниям грозят большие штрафы, если на их сайтах отсутствуют раздел «Политика конфиденциальности» и поля «Согласие на обработку данных» в формах обратной связи.

Поэтому в ближайшее время я доработаю ваш сайт, чтобы он соответствовал требованиям закона. О результатах сообщу дополнительно по почте».

3. Прочитайте и определите статус обучающегося и выполняемую им социальную роль в группе.

«Я снова занял в группе своё старое и насиженное место общепризнанного шута. Ребятам, конечно, весело, но мне это душу рвёт. Раньше все знали, что я, кроме шутовства, хоть газету могу выпустить, а теперь после истории с «вредной группировкой» и вообще после публичной ссоры со всеми я совсем превратился в шута... Группу я люблю, люблю безнадежно. Группа живёт, Ольга (девушка, которую Петя тайно любит - Я. К.) живёт, а я стою в стороне, хотя меня иногда «пускают», чтобы, послушав несколько моих грошовых острот, посмеяться и снова оставить меня одного. Мои отношения с Котом (прозвище товарища. - Я. К.) пропитаны слизью соперничества и поэтому очень скользкие, несмотря на близость. В группе живёт моя оболочка, а истинный Петька, ещё не совсем испорченный, витает в облаках мальчишеских иллюзий. ...Моё больное место - колледж. «Баранки» сменяют «носы». Грусть рвёт мне душу... Товарищи, с которыми я в ссоре, висят на моей совести как балласт... Но на переменах... раздаются мои остроты... И всё это хлипко, ибо я в группе поганка-мухомор. ...Меня сейчас обуревают дикое желание всеми силами и средствами завоевать обратно своё положение по отношению к своим товарищам, и я добьюсь этого. Возможно, это глупо и по-детски, даже наверняка так, но повторяю, что не остановлюсь ни перед какими средствами, чтобы добиться этого». (Отрывки из личного дневника Пети С.).

Как помочь юноше, попавшему в такую ситуацию?

4. В одном из отделов создана и работает малая рабочая группа – младший руководитель и его ассистенты. Первый регулярно нагружает своих подчиненных работой, а сам большую часть рабочего времени сидит в социальных сетях, разговаривает с другими коллегами и подолгу обедает. Однако итоговый результат совместной работы он преподносит как свою личную заслугу, за что регулярно получает от вышестоящего начальства благодарности и премии, в то время как его группа остается в тени. Как ассистентам выйти из этой ситуации?

9 вариант

Теоретические вопросы

1. Технология межличностных и межгрупповых взаимоотношений; виды, типы, техника манипуляции делового общения.
2. Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в ситуации конфликта.

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Второкурсница Лена вместе со своим другом Толей отправилась в больницу навестить больную мать. Когда они вошли во двор больницы, кто-то из однопалатниц матери сказал: - К вам дочка. И не одна, а с парнем. Мать поднялась, подошла к окну, и на её бледном лице засияла улыбка. - А, и Толик пришёл. Вот спасибо, сынок. Ну, как, контрольную уже выслал? - Давно. Я уже и забыл про неё, - похвалился Толик. Потом, указывая на Лену, заявил: - Смотрите, в каких она туфлях пришла. Заставлял её надеть ботинки - не захотела. Говорит: «Не учись, мол, приказывать». - Ой, Леночка, что же ты делаешь, холод такой! - забеспокоилась мать. - И как ты там дома одна, без меня... - Вы не беспокойтесь, - ответил за девушку Толя. - Я всё свободное время бываю у вас, помогаю ей. Сегодня даже на базар ходил. - Хорошо, хорошо, Толик. Я знаю, ты у меня умница. Разговаривали они втроём, и мать то тревожилась, то ласково улыбалась. Когда они уходили, Лена помахала матери, мать всплакнула. Юноша, заботливо оглядев Лену, поднял воротник её шубы и взял у неё хозяйственную сумку. Ещё раз они оглянулись на окно и, взявшись за руки, пошли домой.

2. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Клиент звонит по телефону, задает массу вопросов, часто перебивает, меняет темы и т.п. Ваши действия:

- *Записывать вопросы в блокнот во время разговора, чтобы не упустить из вида интересующие клиента моменты;*
 - *Если клиент часто перескакивает с темы на тему или уходит в пространные размышления, возвращайте его к теме разговора словами: «Отвечая на ваш, Хуго Фоллмерович, прошлый вопрос...», «Мы ушли от вашего вопроса о Подскажите, вы получили на него ответ?»;*
 - *Пытаться перекричать клиента;*
 - *Перебивать его новый вопрос;*
 - *Говорить, что вы что-то не знаете, и впадать в панику;*
 - *Если вы пришли к определенным договоренностям в процессе общения, то подведите в конце разговора итог и перечислите эти договоренности. Например: «Я правильно понял Борхард Люгеревич, что...», «Таким образом, в дальнейшей работе мы учитываем ...»;*
 - *Молча сидеть и слушать долгие размышления клиента, непосредственно не относящиеся к делу;*
Если на какой-то из вопросов вы не знаете ответ, то скажите, что уточните этот момент и свяжетесь дополнительно, чтобы ответить.
- 3.** Клиент грубит, вам вовремя разговора по телефону. Вы пытаетесь выяснить причину такого поведения клиента: возможно, она связана именно с качеством вашей работы, и нужно принять меры. Вы подбирает возможные ответы:
- *Сказать клиенту: «Владимир Григорьевич, предлагаю не переходить на личности и придерживаться конструктивного общения. Это позволит нам быстрее решить все вопросы. В противном случае я буду вынужден завершить разговор»;*
 - *«Подключиться» к состоянию клиента, попытаться его переспорить, перекричать, перебить;*
 - *Сказать клиенту: «Борис Гаврилович, предлагаю вернуться к деловому стилю общения, без оскорблений, я продолжу отвечать на ваши вопросы, и мы придем к решению сложившейся ситуации»;*
 - *Бросить трубку телефона без предупреждения;*
 - *Молча выслушать претензии и упрёки без комментариев и пояснений;*
Сказать клиенту: «Я вынужден завершить наше общение и перенести звонок на завтрашний день на 11:00. Надеюсь, в следующий раз мы сможем с вами, Гаранд Томпсович, более предметно обсудить наши дальнейшие действия».
- 4.** В коллективе есть сотрудник, считающий себя «душой компании» — он постоянно шутит, рассказывает анекдоты, регулярно уходит на перекуры и зовет половину отдела с собой. Большинству работников такое поведение кажется неуместным — мало того, что шутки балагура далеко не всегда смешные, при этом он еще и отвлекает коллег от работы. Однако напрямую

попросить весельчака умерить свой пыл сотрудники стесняются. Что следует предпринять его коллегам?

10 вариант

Теоретические вопросы

1. Эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций.
2. Пути улучшения деловых и межличностных взаимоотношений.

Практические задания

Назовите ваши действия в ситуации. Обоснуйте

1. В отдел назначают нового молодого руководителя. При этом большинство его подчиненных значительно старше — средний возраст персонала — 40 лет. Любые решения и установки молодого начальства сотрудники воспринимают негативно — они полагают, что руководитель недостаточно компетентен. Молодой человек в свою очередь понимает, что его подчиненные относятся к нему отрицательно, и хочет изменить такое отношение. Как можно выйти из подобной ситуации?

2. Проанализируйте ситуацию с точки зрения психологии общения. Установите, на каких уровнях осуществляется общение, какие функции реализуются, вид общения.

Машина мама пришла в колледж узнать, как учиться и ведёт себя её дочь. Только она успела переступить порог, как на неё обрушивается то один, то другой преподаватель: - Ваша дочь - законченная лентяйка. - А, Машина мама, наконец-то... Хорошо, что пришли, я уж сама собиралась вас вызвать: болтает ваша дочка на занятиях, никакого слладу с ней нет... Но вот и появляется Машина классная руководительница. Она берёт маму под руку и уводит в укромный уголок. И вот они уже разговаривают о чём-то шепотом. Классная руководительница обязательно найдёт что-то такое, от чего Машино положение не будет казаться маме совсем безнадёжным. Она непременно расскажет, какая Маша добрая, как любят её в группе, как близко к сердцу она принимает все классные дела. И только потом разговор пойдёт о двойке за последний диктант, о невыученном занятии по истории, о разговорах на занятии математики. И спустя несколько минут уже слышится голос Машиной мамы: - Спасибо, голубушка. Я уж постараюсь, прослежу. И уходит она из колледжа не раздражённая, а озабоченная новыми задачами, которые придётся решать вместе с классной руководительницей.

3. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Вы обдумываете как сформулировать информацию, которую хотите получить у клиента для начала работ по продвижению его сайта. У вас есть варианты:

- *«Николай Фёдорович, для начала работ по SEO-продвижению пришлите нам доступы:*

- *к системе администрирования вашего сайта,*
- *к FTP,*
- *к доменной почте;*
- *счетчикам.*

После получения этой информации мы готовы начать работу;

«Евгений Фёдорович, для начала работ нам потребуются доступы к системе администрирования вашего сайта, доступы к FTP, доступы к доменной почте сайта и счетчикам, которые стоят на вашем сайте, а также доступы к хостингу. Если вы нам не пришлете эти данные, мы не сможем начать работу по вашему сайту».

4. Рассмотрите ситуацию и предложите решение, ответ обоснуйте.

Анализируя письмо клиента, Вы старайтесь предугадать следующий вопрос и сразу ответить на него. Таким образом зарабатываются лояльность клиента и сокращается время на переписку. Вы подбирает возможные ответы:

- *Клиент разместил новый товар в каталоге — написали статью про особенности этого товара;*
- *Предложить доработку без обоснования ее значимости: «Не хотите ли сделать слайдер?», «А еще мы вам, ЗайдельГрунерович, можем написать новость...»;*
- *Вступают в силу правки в ФЗ-152, предлагаем доработать сайт клиента в соответствии с законом;*
- *Клиент запустил новогоднюю акцию, предлагаем разработать под нее слайдер на главной странице;*
- *Ждать, что клиент сам предложит внести изменения, написать новость, доработать сайт;*
- *Клиент начал работать с новым поставщиком — обозначили преимущества сотрудничества с этим брендом.*

5 ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется по завершении изучения данной дисциплины и позволяет определить качество и уровень ее освоения. Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются умения и знания.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине «Профессиональная этика» проводится в форме дифференцированного зачета.

Дифференцированный зачет проводится в форме итоговой контрольной работы.

Обучающийся должен в течении 40 минут ответить на два вопроса и одно задание.

5.1 Теоретические вопросы дифференцированного зачета

1. Структура нравственной нормы; особенности моральных принципов
2. «Золотое правило» нравственности.
3. Понятие профессиональной делового этикета
4. Виды профессиональной этики и делового этикета
5. Социальная роль и ролевые ожидания в процессе общения
6. Государственная служба, управление и этика
7. Деловая и управленческая этика
8. Этапы коммуникативного процесса
9. Технология межличностных и межгрупповых взаимоотношений; виды, типы, техника манипуляции делового общения.
10. Эмоциональные аспекты конфликтных ситуаций.
11. Невербальная коммуникация
12. Личностные особенности и врожденные факторы, осложняющие общение
13. Барьеры общения
14. Аспекты деловой беседы; этапы деловой беседы
15. Объективные и субъективные причины конфликта
16. Эффективные приемы расположения партнера к себе
17. Конструктивная критика: приемы полемики, спора, дискуссии, публичных выступлений
18. Диагностика конфликта; конструктивные и деструктивные конфликты
19. Стратегия сотрудничества как основа конструктивного общения в ситуации конфликта
20. Пути улучшения деловых и межличностных взаимоотношений

5.2 Типовые задания

Типовое задание представляет собой проблемную ситуацию для анализа составления рекомендаций по её разрешению.

Ситуация 1. Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

Ситуация 2. У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 3. Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

Ситуация 4. Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на

эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?

Ситуация 5. Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?

Ситуация 6. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.

Ситуация 7. Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах, разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?

Ситуация 8. Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы её а) руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

Ситуация 9. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 10. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо,

поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 11. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 12. 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. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 13. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 14. 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. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 15. 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. Что вы предпримете?

Ситуация 16. 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. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Ситуация 17. Уровень развития коллектива значительно выше, чем уровень профессиональных качеств вновь назначенного руководителя. Вновь назначенный руководитель выдвигает свою «программу», а коллектив, опираясь на традиции, установки, сложившиеся в коллективе, ее не принимает, предлагает свою программу развития, которая не совпадает с позицией руководителя.

Ситуация 18. В коллективе есть свой достаточно компетентный в профессиональном отношении авторитетный лидер. Назначение нового руководителя для многих было неожиданностью. В силу чего коллектив любыми способами старается отторгнуть, не принять нового руководителя, тем более, что стиль его работы многих не устраивает. Прежний руководитель придерживался преимущественно мягкого и даже попустительского стиля управления, а новый, грамотный, компетентный, стал жестко требовать дисциплины, неукоснительно точного выполнения всех заданий, поручений.

Ситуация 19. Замените фразы – конфликтогены фразами, способствующими разрешению конфликтов.

Вместо «Это не так» -

Вместо «Так не пойдет» -

Вместо «Ваша точка зрения ошибочна» -

Вместо «Вы меня обманываете» -

Вместо «Вы – грубый человек» -

Ситуация 20. Двое сотрудников финансовой организации «Империял» 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.

5.3 Критерии оценки

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Приложение А
Образец оформления титульного листа контрольной работы

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет
им. Г. И. Носова»
Многопрофильный колледж

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА № ____
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»

Вариант _____

Выполнил (а) _____

Специальность: _____

Группа _____

Шифр _____

Преподаватель _____

Магнитогорск, 20__ г.

Приложение Б
Образец оформления содержания контрольной работы

Содержание

1	Теоретический вопрос 1	8
	<i>(текст вопроса)</i>	
2	Теоретический вопрос 2	10
	<i>(текст вопроса)</i>	
3	Практические задания	11
		13