

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гаранн Максим Алексеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.11.2023 09:54:05
Уникальный программный ключ:
7708e7a47e66a8ee02711b298d7e78bd1e40bf88

Приложение
к рабочей программе дисциплины

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Имиджелогия

(наименование дисциплины(модуля))

Направление подготовки / специальность

38.03.03 Управление персоналом

(код и наименование)

Направленность (профиль)/специализация

Управление человеческими ресурсами

(наименование)

Содержание

1. Пояснительная записка.
2. Типовые контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций.
3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации.

1. Пояснительная записка

Цель промежуточной аттестации – оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

Формы промежуточной аттестации: *зачет, (1 семестр очная форма), (1 курс заочная форма)*

Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

Код и наименование компетенции
ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)
ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации

Результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные материалы (семестр 1 сем ДФО, 1 курс ЗФО)
ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Обучающийся знает: виды деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); формы деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); основы кадрового, документационного, информационного, технического, нормативно-методического и правового обеспечения системы управления персоналом	Вопросы (№1-7)
	Обучающийся умеет: правильно и грамотно строить свою речь и не использовать слова паразиты; правильно вести и оформлять деловую переписку или любую другую документацию; осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).	Задания (№ 1-7)
	Обучающийся владеет: грамотной речью и письменностью; навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); навыками выбора формы делового общения с учетом этических критериев и стратегической задачи.	Задания (№ 1-4)
ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Обучающийся знает принципы формирования и содержание организационной культуры. Типы организационных культур, их положительные и негативные характеристики. Влияние организационной культуры на уровень соблюдения этических норм взаимоотношений в организации	Вопросы (№8-23)
	Обучающийся умеет на практике провести диагностику организационной культуры и на этой основе обеспечить соблюдения этических норм взаимоотношений в организации	Задания (№ 8-18)
	Обучающийся владеет навыком обеспечения соблюдения этических норм в организации на основе диагностики организационной культуры	Задания (№ 5-7)

Промежуточная аттестация (зачет) проводится в одной из следующих форм:

- 1) собеседование;
- 2) выполнение заданий в ЭИОС СамГУПС.

2. Типовые¹ контрольные задания или иные материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций

2.1 Типовые вопросы (тестовые задания) для оценки образовательного результата

Проверяемый образовательный результат:

Код и наименование компетенции	Образовательный результат
ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Обучающийся знает: виды деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); формы деловых коммуникаций (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); основы кадрового, документационного, информационного, технического, нормативно-методического и правового обеспечения системы управления персоналом
<p>Примерные задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфической особенностью процесса делового общения является <ol style="list-style-type: none"> а) Временной режим взаимодействия б) Взаимодействие различного количества людей в) Умение людей общаться г) Регламентированность. 2. Деловая беседа – это ... <ol style="list-style-type: none"> а) Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленное на решение той или иной проблемы; б). Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему; в) Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения. мнениями информацией направленное на решение той или иной проблемы г) Общественное представление чего-либо нового, недавно появившегося, созданного. 3. Переговоры - это <ol style="list-style-type: none"> а) Выступление нескольких людей преимущественно на одну тему б) Общественное представление чего либо новою недавно появившегося, созданного в) Обсуждение с целью заключения согласия между кем либо по какому-либо вопросу г) Межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, точками зрения мнениями, информацией направленное на решение той или иной проблемы. 4. Назовите то, что не относится к формам делового общения¹ <ol style="list-style-type: none"> а) Беседы, переговоры б) Собрания, совещания в) Митинги, демонстрации г) Пресс-конференции, брифинги. 5. Что не является языковым барьером общения? <ol style="list-style-type: none"> А) жаргон; Б) неправильное ударение; В) использование малоизвестных слов; Г) неоднозначность выражения. 6. Что такое эмпатия? <ol style="list-style-type: none"> А) резко выраженная симпатия другому человеку; Б) любовь к самому себе; В) это эмоциональное сопереживание другому человеку; Г) это механизм самопознания 7. Влияет ли одежда на деловой успех. <ol style="list-style-type: none"> а) Иногда; б) Очень редко; в) Всегда; г) Нет никогда. 	
Код и наименование компетенции	Образовательный результат

¹ Приводятся типовые вопросы и задания. Оценочные средства, предназначенные для проведения аттестационного мероприятия, хранятся на кафедре в достаточном для проведения оценочных процедур количестве вариантов. Оценочные средства подлежат актуализации с учетом развития науки, образования, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы. Ответственность за нераспространение содержания оценочных средств среди обучающихся университета несет заведующий кафедрой и преподаватель – разработчик оценочных средств.

ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Обучающийся знает принципы формирования и содержание организационной культуры. Типы организационных культур, их положительные и негативные характеристики. Влияние на уровень соблюдения этических норм взаимоотношений в организации
--	---

Примерные задания:

8. Организационная культура это...?

1. совокупность норм, традиций, ценностей, установок, символов, ритуалов и мифов, которые связывают организацию в единое целое и разделяются ее членами
2. система норм и ценностей, которая отличает малую группу от более широкого сообщества
3. духовная жизнь общества, формирующаяся на стыке социального и гуманитарного знания о человеке и обществе и изучающая культуру как целостность
4. закономерность эстетического освоения человеком мира, сущность и формы творчества
5. система ценностей, которая связана с интересами и мироощущением отдельных классов и социальных слоев

9. Соблюдение этических норм взаимоотношений в организации зависит от:

1. законодательства;
2. экономического положения организации;
3. уровня организационной культуры в организации;
4. желания членов организации
5. внешних факторов

10. В горизонтальном измерении организационной культуры выделяются четыре формы культуры организации.

Какая из перечисленных лишняя?

1. экономическая
2. социально-психологическая
3. правовая
4. политическая
5. историческая

11. Организационными ценностями являются:

1. все окружающие объекты (как внутренние, так и вне организации), в отношении которых члены организации занимают позицию оценки в соответствии со своими потребностями и целями организации
2. материальные продукты человеческого труда
3. культурное и социальное наследие, передающееся от поколения к поколению и воспроизводящееся в определенных социальных группах в течение длительного времени
4. совокупность знаний и умений, приобретенных индивидом на основе и в процессе непосредственного практического взаимодействия с внешним миром
5. система ценностей, моделей поведения, жизненного стиля какой-либо социальной группы, представляющая собой самостоятельное целостное образование в рамках доминирующей культуры

12. Кто из перечисленных зарубежных авторов имеет отношение к изучению организационной/корпоративной культуры? (исключите лишнее)

1. У. Оучи
2. Й. Хейзинга
3. Э. Шейн
4. Г. Хофштеде
5. Д. Мацумото

13. Наибольшее воздействие на культуру организации оказывает:

1. социальное и деловое окружение, в котором она функционирует
2. степень риска, связанного с деятельностью организации
3. быстрое принятие решений
4. опыт руководителя
5. конкурирующие организации

14. Как называется характеристика социально-профессиональных качеств специалиста?

1. профессиональное сознание
2. профессиональная деятельность
3. профессиональное отношение
4. профессиональные навыки
5. профессиональная культура

15. Организационная культура включает следующие компоненты (определите лишнее):

1. хобби
2. убеждения
3. ценности
4. нормы
5. поведение

16. Определению: «в узком смысле – объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определенных правил и процедур» соответствует?

1. общество
2. субкультура

3. организационная структура
4. информационная культура
5. организация

17. Назовите группу потребностей, которая соответствует высшему рангу в иерархии потребностей по А. Маслоу?

1. потребность в самореализации
2. потребность в признании и самоутверждении
3. потребность в социальных связях
4. потребность в безопасности
5. физиологические потребности

18. Из каких четырех основных стимулов состоит комплексная система мотиваций? (исключите лишнее)

1. принуждение
2. материальное поощрение
3. безопасность
4. моральное поощрение
5. самоутверждение

19. Назовите группу потребностей, которая соответствует низшему рангу в иерархии потребностей по А. Маслоу?

1. потребность в самореализации
2. потребность в признании и самоутверждении
3. потребность в социальных связях
4. потребность в безопасности
5. физиологические потребности

20. Для изменения культуры необходима особая стратегия управления культурой в организации. Она предполагает:

1. анализ культуры, который включает аудит культуры для оценки ее текущего состояния, сравнение с предполагаемой (желаемой) культурой и промежуточную оценку ее элементов, нуждающихся в изменении
2. разработку специальных предложений и мер
3. оба варианта верны
4. ничего и перечисленного
5. смена руководства

21. Анализ человеческих ценностей, по , позволяет условно разделить их на две основные группы:

1. ценности благосостояния и прочие ценности
2. материальные и духовные ценности
3. личностные и общечеловеческие ценности
4. индивидуальные и коллективные ценности
5. индивидуальные и прочие ценности

22. Какими четырьмя путями может формироваться ОК в организации? (исключите лишний)

1. долговременной практической деятельностью
2. деятельностью руководителя или собственника (своя ОК)
3. полный перенос правил и норм зарубежных коллег
4. искусственным формированием организационной культуры специалистами консалтинговых организаций
5. естественным отбором наилучших норм, правил и стандартов внутри коллектива

23. Определению: «устойчивая совокупность личностных, субъективно-психологических характеристик руководителя, посредством которых реализуется тот или иной метод руководства» соответствует?

1. лидерство
2. стиль руководства
3. власть
4. руководитель
5. управление

2.2 Типовые задания для оценки навыкового образовательного результата

<p>ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).</p>	<p>Обучающийся умеет: правильно и грамотно строить свою речь и не использовать слова паразиты; правильно вести и оформлять деловую переписку или любую другую документацию; осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).</p>
--	--

Примерные вопросы:

1. Этические понятия оценивающие трудовые отношения.
2. Методы воздействия на партнёров в процессе делового общения.
3. Дистанция между субъектами делового общения и её влияние на психологический и этический комфорт беседы.
4. Назовите типы вопросов, используемых в процессе дискуссии, и их назначение. Значение риторических вопросов и использования форм диалога во время выступления
5. Понятие невербального общения. Основные системы невербальных коммуникаций.
6. Характерные черты «трудного» руководителя и основные причины их появления.
7. Социально-психологические методы управления общением

ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Обучающийся умеет: на практике провести диагностику организационной культуры и на этой основе обеспечить соблюдения этических норм взаимоотношений в организации
--	--

Примерные вопросы:

8. Смысл метода поддержания корпоративной культуры «реакция руководства на критические ситуации и организационные кризисы» заключается в ...:

1. создании образцов поведения;
2. усилении существующей культуры или введении новых ценностей и норм;
3. выстраивании важных «культурных» сигналов в программы обучения;
4. формировании критериев кадровых решений.

9. Смысл метода поддержания корпоративной культуры «моделирование ролей, обучение и тренировка» заключается в

1. создании образцов поведения;
2. усилении существующей культуры или введении новых ценностей и норм;
3. выстраивании важных «культурных» сигналов в программы обучения и ежедневной помощи подчиненным на работе;
4. формировании критериев кадровых решений.

10. Диагностика корпоративной культуры включает в себя:

1. анализ корпоративной культуры
2. исследование корпоративной культуры
3. адаптацию корпоративной культуры
4. внедрение новых ценностей организации

11. Под профессиональной этикой понимает(-ют)ся...

1. исследование специфики моральных отношений внутри корпорации;
2. конкретный набор норм, или кодекс поведения, которым руководствуются лица, принимающие решения, играя различные профессиональные роли;
3. моральные отношения между субъектами, обладающими одинаковыми характеристиками;
4. общепринятые взгляды, составляющие значительную часть системы понятий группы.

12. К общим принципам профессиональной этики НЕ относится:

1. особое понимание долга и чести;
2. профессиональная солидарность;
3. особая форма ответственности, обусловленная предметом и родом деятельности;
4. выражение в моральных кодексах.

13. Диагностика корпоративной культуры возможна следующими методами:

1. интервью
2. включенное наблюдение
3. анализ документов
4. анкетный опрос
5. тест
14. экспертный опрос

10. При диагностике корпоративной культуры учитывается мнение...

1. клиентов компании
2. сотрудников компании
3. собственников компании
4. контролирующих органов
5. практикантов
6. прессы

15. К основным положениям, на которых базируется современная деловая этика, относятся

1. создание материальных ценностей во всем многообразии форм
2. разрешение конфликтов с учетом статусов участников
3. получение прибыли и других доходов как результат достижения различных общественно значимых целей
4. приоритет интересов межличностных отношений, а не нужд производства при разрешении деловых проблем е. влияние деловой этики на усиление корпоративного духа
5. повышение характеристик этичности сотрудников организации

16. Под профессиональной этикой в науке и практике понимается...

1. исследование специфики моральных отношений внутри корпорации
2. конкретный набор норм, или кодекс поведения, которым руководствуются лица, принимающие решения, играя различные профессиональные роли
3. моральные отношения между субъектами, обладающими одинаковыми характеристиками
4. направление, определяющее моральную оценку поступка, исходя из последствий совершенного поступка
5. общепринятые взгляды, составляющие значительную часть системы понятий группы
6. один из способов повышения этичности поведения сотрудников организации

17. По мнению исследователей проблем организационной культуры организаций наиболее эффективным инструментом признан Опросник Куинна и Камерона OCAI (Диагностика организационной культуры)

Этот опросник предназначен для оценки шести ключевых измерений организационной культуры. На предложенные вопросы не существует ни правильных, ни неверных ответов, точно так же, как не существует правильной или

неправильной культуры. Чтобы оценка организационной культуры была максимально точной, ответы должны быть правдивы и , объективны. Каждый из шести вопросов предполагает четыре варианта ответов. Нужно распределить баллы 100-балльной оценки между этими четырьмя альтернативами в том весовом соотношении, которое в наибольшей степени соответствует конкретной организации.

Задание 18

СОДЕРЖАНИЕ ОПРОСНИКА

1. Важнейшие характеристики

- A Организация уникальна по своим особенностям. Она подобна большой семье. Люди выглядят имеющими много общего
- B Организация очень динамична и проникнута предпринимательством. Люди готовы жертвовать собой и идти на риск
- C Организация ориентирована на результат. Главная забота – добиться выполнения задания. Люди ориентированы на соперничество и достижение поставленной цели
- D Организация жестко структурирована и строго контролируется. Действия людей, как правило, определяются формальными процедурами
- Всего: 100 100

2. Общий стиль лидерства в организации

- A Общий стиль лидерства в организации представляет собой пример мониторинга, стремления помочь или научить
- B Общий стиль лидерства в организации служит примером предпринимательства, новаторства и склонности к риску
- C Общий стиль лидерства в организации служит примером деловитости, наступательности, ориентации на результат
- D Общий стиль лидерства в организации являет собой пример координации, четкой организации или плавного ведения дел
- Всего: 100 100

3. Управление работниками

- A Стиль руководства в организации характеризуется поощрением совместной деятельности, единодушия и участия коллектива в принятии решений
- B Стиль руководства в организации характеризуется поощрением индивидуального риска, новаторства, свободы и самобытности каждого.
- C Стиль руководства в организации характеризуется высокой требовательностью, жестким стремлением к конкурентоспособности и поощрением достижений.
- D Стиль руководства в организации характеризуется гарантией занятости, требованием подчинения, предсказуемости и стабильности в отношениях.
- Всего: 100 100

4. Связующая сущность организации

- A Организацию связывают воедино преданность делу и взаимное доверие. Обязательность является главным качеством организации
- B Организацию связывают воедино приверженность новаторству и совершенствованию. Акцентируется необходимость быть на передовых рубежах
- C Организацию связывает воедино акцент на достижении цели и выполнении задачи. Общепринятые темы – наступательность и победа
- D Организацию связывают воедино формальные правила и официальная политика. Важно поддержание плавного хода деятельности организации
- Всего: 100 100

5. Стратегические цели

- A Организация заостряет внимание на поддержании высокого доверия, открытости и соучастия
- B Организация акцентирует внимание на обретении новых ресурсов и решении новых проблем. Ценятся пробы нового и изыскания новых возможностей
- C Организация акцентирует внимание на конкурентных действиях и достижениях. Доминирует целевое напряжение сил и стремление к победе на рынке предоставления аналогичных услуг
- D Организация акцентирует внимание на неизменности и стабильности. Важнее всего контроль и плавность ведения дел
- Всего: 100 100

6. Критерии успеха

- A Организация определяет успех на базе развития человеческих ресурсов, коллективной работы, увлеченности работников делом и заботой о людях
- B Организация определяет успех на базе обладания уникальной или новейшей технологией. Организация – лидер и новатор в данной профессионально-трудовой сфере
- C Организация определяет успех на базе конкурентного лидерства (опережение конкурентов)
- D Организация определяет успех на базе надежных, стабильных показателей, четких планов, низких производственных затрат
- Всего: 100 100

Обработка результатов позволит определить тип организационной культуры : «А» – клановая ОК; «В» – адхократическая ОК; «С» – рыночная ОК; «D» – бюрократическая .

Очевидно, надо выделить те ценности, которые характерны для определенного типа оргкультуры[⊗] на пример: -клановой ОК присуще взаимовыручка; восприятие руководителя как заботливого, справедливого и одновременно требовательного «родителя». В клановой культуре каждый сотрудник, независимо от занимаемой им должности и профессионального статуса, ждет от руководства внимания к его личности, готовности включить его в общую систему совместного решения производственных проблем и т.д. Понимание этих особенностей позволяет руководителю значительно поднять эффективность управления коллективом.. Исходя из анализа содержания вопросов определите ответы на какие вопросы отражают способность обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации

ОПК-9 способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Обучающийся владеет: грамотной речью и письменностью; навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); навыками выбора формы делового общения с учетом этических критериев и стратегической задачи.
---	--

Примерные кейсы:
 1. Разработать макет кодекса поведения студентов СамГУПСа.
 2. Составить модель деловых и бытовых переговоров. Модель переговоров в режиме онлайн.
 3. Отличие экономического поведения индивида от психологической модели его поведения
 4 Составление объяснительной, служебной , докладной записки

ПК-32 владением навыками диагностики организационной культуры и умением применять их на практике, умением обеспечивать соблюдение этических норм взаимоотношений в организации	Обучающийся владеет навыком обеспечения соблюдения этических норм в организации на основе диагностики организационной культуры
--	--

Примерные кейсы:

5.Кейс «Диагностика организационной культуры предприятия»
 Рабочий день на одном предприятии для большинства сотрудников начинается с неперемного чаепития. Чаепитие плавно перетекает в перекур. Обед начинается рано — практически сразу же за перекуром. Специалисты планового отдела, бухгалтерии, даже молодые маркетинговые аналитики начинают бегать с пирожками на тарелочках из кабинета в кабинет. Не завод, а клуб по интересам. Для них основная цель пребывания на работе — общение. Если у когонибудь из сотрудников случается день рождения, то работа отдела останавливается. Тут уже не до общения с клиентами, с 15 часов дня все занимаются исключительно нарезкой салатов и поздравлениями именинника. Выращивание кактусов — хобби руководителя отдела труда и заработной платы. В этом отделе кактусы стоят на всех столах. Создается впечатление, что все сотрудники отдела посвящают себя полностью цветоводству. В отделе кадров цветов меньше, это связано с тем, что все пространство здесь занимают стеллажи картотеки. Компьютеры здесь не прижились, они стоят в углу, аккуратно накрытые от пыли салфетками. Все это происходит на нижних этажах, где размещены различные отделы и бюро заводоуправления. кабинетах старые, местами отваливающиеся обои, в коридорах темно и пыльно, на стенах висят доски политинформации с новостями 80-х годов. У начальников производственных цехов свой особый микроклимат: в кабинетах у них до сих пор висят портреты Ленина и Орджоникидзе, на совещаниях дымно и не обходится без крепкого словца. Здесь мыслят исключительно в категориях тонн и единиц выпускаемой продукции, искренне полагая, что все остальные подразделения компании существуют, чтобы загружать их производственные мощности. На верхних этажах заводоуправления находится дирекция. Там светлые коридоры, ковровые дорожки, евроремонт. В приемных сидят обученные на западный манер секретари. В кабинете коммерческого директора флажки, и другие атрибуты, подчеркивающие статус владельца кабинета. Коммерческий директор говорит об управлении по целям, о всеобщем качестве и о запуске проекта по внедрению автоматизированной системы управления. Все это выдает в нем выпускника программы MBA. По его мнению, компания пережила кризис и начала развиваться. Только при подведении очередных годовых итогов выяснилось, что компания не принесла владельцам ни копейки прибыли, по всем направлениям деятельности — одни убытки, а рынок, который всегда принадлежал этой компании, занят
 Задание:1. Используя известные методы диагностики организационной культуры, определите основные особенности организационной культуры конкретного предприятия.
 2.Выделите основные проблемы организационной культуры и возможные направления их решений.

6.Кейс «Взаимоотношения в организации»
 Ситуация: В компании «Бета» по производству шоколадной продукции после ухода начальника отдела технологии на его место была назначена Екатерина В., которая до этого работала ведущим специалистом. Но вообще-то кандидатов было двое: Екатерина В. и Элиза Н., которая занимала такую же должность, как и Екатерина. Обе имели одинаковый уровень знаний, умений и навыков, но вышестоящие руководители выбрали Екатерину, так как она дольше работала в организации. А у Элизы гораздо больше общий стаж работы. Через полгода стали появляться недостатки в работе Екатерины. По характеру она была очень скрупулезна и проверяла до точки все расчеты и отчеты сотрудников, так как никому не доверяла. В группе были очень квалифицированные сотрудники, которые сдавали все вовремя, и после первых проверок их работы было ясно, что они не допускают ошибок. Но даже спустя два месяца пребывания на должности Екатерина продолжала проверять отчеты опытных сотрудников и новичков и оставалась допоздна. В итоге накопилась усталость, она перестала успевать. Она не прислушивалась к коллегам и делала так, как считала нужным. Учитывая, что премиальные получали на весь отдел, а с отчетами все время запаздывали, руководство стало урезать премиальные на коллектив, а они выплачивались один раз в квартал. Екатерина отвечала на возмущение старых

сотрудников тем, что она не может отдельно подавать их отчеты и отдельно результаты работы молодых сотрудников вышестоящему руководству, так как оно требует все одновременно. Поэтому задержки происходят не по ее вине, а потому что у новичков очень много ошибок, и все отчеты приходится задерживать. Следовательно, вполне справедливо, что отдел получает меньше премиальных, чем обычно.

Вопросы и задания 1. Кто из участников, по Вашему мнению, в большей степени влияет на ситуацию?

2. Что можно сделать, чтобы руководство компании получало отчеты от отдела вовремя? Дайте рекомендации

Екатерине: как наладить порядок подачи и проверки работы

7. Кейс «Организационная культура и межличностный конфликт»

Многонациональная корпорация начала свои операции в России с создания трех совместных предприятий, СП "Восток", "Центр" и "Запад". На одном из первых совещаний по определению стратегии управления этими предприятиями, возглавляемым региональным Вице-Президентом, было принято решение о необходимости обучения всех руководителей новых предприятий основам управления финансами. Разработка программы и организация проведения обучения была поручена региональному директору по человеческим ресурсам

После трех месяцев напряженной совместной работы финансистов из штаб-квартиры "Сатурн" и преподавателей местной школы управления была создана 5-ти дневная программа, раскрывающая основы управления финансами в современной корпорации, объясняющая специфику компании, а также сравнивающая американскую систему бухгалтерского учета с отечественной. Директор по человеческим ресурсам остался очень доволен программой и направил письмо в каждое из совместных предприятий с предложением выделить по 5 руководителей на первую программу обучения. К своему большому удивлению на следующий день он увидел письмо от одного из директоров совместных предприятий, отказывающегося направить своих сотрудников на "неизвестное ему обучение". Директор по человеческим ресурсам обратился к нему с ответным письмом, потребовав выполнить решение Вице-Президента, а также описав стоящие перед учебной программой задачи и ее содержание. Через три дня был получен ответ, в котором директор СП сообщал, что его руководители "еще не созрели для этой программы". В результате на первой программе обучались 10, а не 15 человек, и корпорация понесла финансовые убытки.

Задание

1. В чем причины возникшего конфликта? Прокомментируйте позиции сторон.
2. Как вы оцениваете действия директора по человеческим ресурсам? Как вы оцениваете действия директора СП?
3. Как влияет организационная культура корпорации на возможность избежать конфликт?
4. Что делать в сложившейся ситуации директору по человеческим ресурсам?

2.2. Перечень вопросов для подготовки обучающихся к промежуточной аттестации

Вопросы для зачета

1. Определение понятия имиджологии. Компоненты имиджа личности.
2. Имидж-эффект. Имидж и символ. Разновидности имиджа.
3. Принципы имиджологии.
4. Приоритетные функции имиджа (ценностные, технологические).
5. Социально-психологические закономерности формирования и функционирования имиджа.
6. Роль механизмов социально-психологического влияния в процессе формирования имиджа.
7. Морально-этические проблемы деятельности имиджмейкера по формированию имиджа.
8. Формирование имиджа политика и руководителя как создание социальной реальности в сознании людей.
9. Общественное мнение и общественное сознание как факторы формирования имиджа.
10. Когнитивные процессы в основе формирования имиджа руководителя.
11. Социальные стереотипы и установки как факторы формирования имиджа руководителя.
12. Семантические процессы формирования имиджа руководителя.
13. Психологический механизм принятия информации (феномен когнитивного равновесия).
14. Формирование имиджа руководителя в среде массовой коммуникации. Роль средств массовой информации в формировании социальной реальности.
15. Технология имиджирования руководителя.
16. Стратегии и тактики построения имиджа руководителя. Виды имиджирующей информации.
17. Стихийность и целенаправленность в формировании имиджа эффективного руководителя.
18. Этапы формирования имиджа руководителя и их характеристика.
19. Обеспечение постоянства имиджа руководителя.
20. Имидж руководителя и корпоративная культура.
21. Типологии личности как основа для оценки имиджевой предрасположенности потребителей.
22. Самопрезентация как комплексная технология формирования имиджа руководителя.
23. Факторы восприятия личности руководителя в общественном сознании.
24. Использование психодиагностики для создания психологического портрета личности.
25. Компоненты имиджа руководителя: личностный, социальный, профессиональный.
26. Свойства имиджа руководителя - адекватность, ответственность, устойчивость, целостность, презентабельность.
27. Создание установки принятия имиджа руководителя (ситуативной, фиксированной).
28. Понятие и характеристика корпоративного имиджа.
29. Роль имиджа государственного органа, должностного лица, государственного служащего в условиях современного государственного управления.
30. Внешний и внутренний имидж руководителя. Связь внутреннего имиджа с корпоративной культурой.
31. Имидж руководителя в структуре имиджа учреждения.

32. Алгоритм совершенствования имиджа руководителя.
33. Основные мероприятия по совершенствованию имиджа руководителя.
34. Образ руководителя в российском обществе.
35. Образ политика в российском обществе.
36. Образ государственного служащего в российском обществе.
37. Имидж женщины – эффективного руководителя.
38. Имидж мужчины – эффективного руководителя.
39. Нормативно-правовые основы имиджмейкерства: международный и российский опыт.
40. Политический и геополитический имидж современной России.
41. Имидж и карьера руководителя (государственного служащего).
42. Имидж руководителя и коммуникации. Навыки эффективного коммуникатора.
43. Имидж антиконфликтного руководителя.
44. Имиджелогия как междисциплинарная наука.
45. Социально-психологический портрет слабого и сильного руководителя.
46. Стратегии построения современного имиджа эффективного руководителя.

Темы контрольных работ для студентов заочного обучения.

1. Роль имиджа в формировании корпоративной культуры.
 2. Имидж и миф в современном мире.
 3. Роль мифологии в формировании имиджа политика.
 4. Имидж поп звезды: образ и миф.
 5. Современный имидж России.
 6. Коко Шанель как образ XX века.
 7. Имидж современного политического лидера.
 8. Политический портрет.
 9. Образ В.В. Жириновского. Миф и реальность.
 10. Имидж современного российского бизнесмена.
 11. Имидж территории – диалектика традиций.
 12. Имидж Москвы.
 13. Имидж Санкт - Петербурга.
 14. Имидж Самары.
 15. Пути построения корпоративного имиджа.
 16. История создания мифа о корпоративном имидже.
 17. Имидж США начала XX века.
 18. Имидж Германии начала XX века.
 19. Проект «Фабрика звезд».
 20. Имидж кандидата в предвыборных компаниях.
 21. Особенности имиджа кандидата в предвыборных компаниях современной России (региональный аспект).
 22. Образ У.Черчеля.
 23. Имидж М.Тэтчер.
 24. Влияние информационных войн на создание имиджа.
 25. Имидж модных домов Европы XX века.
 26. Имидж королевских фамилий Европы XX века.
 27. Имидж восточных династий XX века.
 28. Политическая мифология и имидж.
 29. Имиджмейкер как профессия XXI века.
- 3. Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации**

Критерии формирования оценок по ответам на вопросы, выполнению тестовых заданий

- оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы составляет 100 – 90% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на вопросы – 89 – 76% от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных вопросов;
- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если количество правильных ответов – менее 60% от общего объема заданных вопросов.

Критерии формирования оценок по результатам выполнения заданий

- «Отлично/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью без ошибок и недочетов.
- «Хорошо/зачтено»** – ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более

одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов.

«Удовлетворительно/зачтено» – ставится за работу, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и двух недочетов.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – ставится за работу, если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки «удовлетворительно» или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Виды ошибок:

- *грубые ошибки: незнание основных понятий, правил, норм; незнание приемов решения задач; ошибки, показывающие неправильное понимание условия предложенного задания.*

- *негрубые ошибки: неточности формулировок, определений; нерациональный выбор хода решения.*

- *недочеты: нерациональные приемы выполнения задания; отдельные погрешности в формулировке выводов; небрежное выполнение задания.*

Критерии формирования оценок по зачету с оценкой

«Отлично/зачтено» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний, не допустил логических и фактических ошибок

«Хорошо/зачтено» – студент приобрел необходимые умения и навыки, продемонстрировал навык практического применения полученных знаний; допустил незначительные ошибки и неточности.

«Удовлетворительно/зачтено» – студент допустил существенные ошибки.

«Неудовлетворительно/не зачтено» – студент демонстрирует фрагментарные знания изучаемого курса; отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки.