



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной деятельности,  
председатель методического совета

И.Р. Абдулвелеев

9 февраля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

*ПРОТИВОДЕЙСТВИЕ МАНИПУЛЯЦИЯМ*

Для основных образовательных программ  
с индивидуальной образовательной траекторией

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения

Очная

Курс 1-4 по выбору студента  
Семестр 2-7 по выбору студента

Магнитогорск  
2023 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании методического совета  
09.02.2023, протокол № 1.

Согласовано с руководителями ООП:

Зав. кафедрой ЭПП

А.В. Варганова

Зав. кафедрой экономики

А.Г. Васильева

Зам. директора ИЕиС по воспитательной работе,  
доцент кафедры ТССА

А.С. Лимарев

Доцент кафедры ПОиД

Т.Г. Неретина

Зам. директора ИЕиС по учебной работе,  
доцент кафедры ПОиБЖД

Ю.В. Сомова

Зав. кафедрой УиИС

М.М. Суровцов

Зав. кафедрой ЛПиМ

Н.А. Феоктистов

Зав. кафедрой ЛиУТС

О.В. Фридрихсон

Зав. кафедрой МиХТ

А.С. Харченко

### **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

Курс «Организационное поведение» нацелен на формирование у обучающихся всесторонних знаний и навыков в области организационного поведения для эффективного осуществления профессиональной деятельности.

Целью изучения дисциплины является ознакомление студентов с основами теории и практики организационного поведения; приобретение теоретических знаний и практических навыков по современным формам и методам воздействия на поведение личности, группы, для повышения эффективности работы организации; формирование и развитие компетенций, необходимых в профессиональной деятельности по анализу и формированию поведения индивидуумов, групп и организации в целом.

### **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Противодействие манипуляциям входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Эффективная коммуникация

Персональная эффективность

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

### **3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Противодействие манипуляциям» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-6.1	Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
УК-6.2	Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста
УК-6.3	Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетных единиц 36 академических часов, в том числе:

- контактная работа – 17,1 академических часов;
- аудиторная – 17 академических часов;
- внеаудиторная – 0,1 академических часов;
- самостоятельная работа – 18,9 академических часов;
- в форме практической подготовки – 0 академических часов;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в академических часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. 1. Понятие и природа манипуляции								
1.1 Понятие и природа манипуляций				2		Подготовка к практическому занятию Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками	устный опрос тестирование	УК-6.1, УК-6.2, УК-6.3
Итого по разделу				2				
2. 2. Виды манипуляций								
2.1 Виды манипуляций				13	8	Подготовка к семинарскому, практическому занятию Решение ситуаций и творческих заданий Подготовка докладов Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками и специализированными Интернет-сайтами	Устный опрос Семинарское занятие Тестирование	
Итого по разделу				13	8			

3. 3. Психологические феномены в помощь манипулятору								
3.1 Психологические феномены в помощь манипулятору				2	10,9	Подготовка к семинарскому , практическому занятию Решение ситуаций и творческих заданий Подготовка докладов Самостоятельное изучение учебной и научной литературы Работа с электронными библиотеками и специализированными Интернет-сайтами	Устный опрос Семинарское занятие Тестирование	
Итого по разделу				2	10,9			
Итого за семестр				17	18,9		зачёт	
Итого по дисциплине				17	18,9		зачет	

## **5 Образовательные технологии**

Изучение дисциплины предполагает не только запоминание и понимание, но и анализ, синтез, рефлексию, формирует универсальные умения и навыки, являющиеся основой становления профессионала. Однако только средства дисциплины «Организационное поведение» недостаточны для формирования ключевых компетенций будущего выпускника.

В настоящее время одной из задач современной высшей школы является подготовка компетентного, гибкого, конкурентоспособного специалиста, способного к продуктивной профессиональной деятельности, к быстрой адаптации в условиях научно-технического прогресса, владеющего технологиями в своей специальности, умением использовать полученные знания при решении профессиональных задач. В связи с этим в учебном процессе необходимо использовать помимо традиционных форм проведения занятий также активные и интерактивные формы.

Образовательные технологии – это целостная модель образовательного процесса, системно определяющая структуру и содержание деятельности обеих сторон этого процесса (преподавателя и студента), имеющая целью достижение планируемых результатов с поправкой на индивидуальные особенности его участников. Технологичность учебного процесса состоит в том, чтобы сделать учебный процесс полностью управляемым.

Реализация компетентного подхода предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Выбирая ту или иную технологию работы с обучающимися, необходимо иметь в виду, что наибольшего эффекта от ее применения можно достичь, если учитывать цели образования, на реализацию которых должна быть направлена избираемая технология, содержание, которое предстоит передать обучающимся с ее помощью, а также условия, в которых она будет использоваться.

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся в рамках реализации компетентного подхода в учебном процессе при проведении лекционных занятий используется объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного изложения учебной информации, игровые и проектные технологии.

Лекционный материал курса закрепляется в ходе проведения экспресс-опросов (опросов на лекции); аудиторных контрольных работ; выполнения практических работ (на примере конкретных организаций); представления презентаций; использования активных и интерактивных методов при проведении практических занятий:

Для проведения контрольно-диагностических мероприятий предлагается использовать компьютерные контролирующие тесты, тесты для самодиагностики, листы самооценки для экспресс-диагностики (например, эффективности лекции, содержания дисциплины).

Текущий контроль знаний (рейтинг-контроль) осуществляется в виде тестирования или выполнения мини-контрольных работ.

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся** Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации** Представлены в приложении 2.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)** **а) Основная литература:**

1. Савенков, А. И. Психология противодействия лжи и манипулированию : учебное пособие для вузов / А. И. Савенков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 241 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15538-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520485> (дата обращения: 03.06.2023).

2. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / С. А. Барков [и др.] ; под редакцией С. А. Баркова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 453 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00926-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489213> (дата обращения: 04.09.2022).

#### **б) Дополнительная литература:**

1. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / Г. Р. Латфуллин [и др.] ; под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01314-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489917> (дата обращения: 04.09.2022).

Серия

2. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / Г. Р. Латфуллин [и др.] ; под редакцией Г. Р. Латфуллина, О. Н. Громовой, А. В. Райченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01314-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489917> (дата обращения: 04.09.2022).

3. Дорофеева, Л. И. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / Л. И. Дорофеева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 378 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07617-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490735> (дата обращения: 04.09.2022).

4. Голубкова, О. А. Организационное поведение : учебник и практикум для вузов / О. А. Голубкова, С. В. Сатикова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 178 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09014-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490229> (дата обращения: 04.09.2022).

#### **в) Методические указания:**

1. Зельдович, Б. З. Активные методы преподавания управленческих дисциплин. Ситуационное обучение : учебное пособие для вузов / Б. З. Зельдович. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12568-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495847> (дата обращения: 04.09.2022).

2. Колосов, В. А. Организационная культура : учебное пособие для вузов / В. А. Колосов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 343 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14302-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496958> (дата обращения: 04.09.2022).

#### **г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

### Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно	бессрочно
FAR Manager	свободно	бессрочно

### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Федеральный образовательный портал – Экономика. Социология.	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru">https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru</a>
Информационная система - Единое окно доступа к информационным	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>

### 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа
  - Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
2. Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
  - Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
  - Комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.
3. Помещения для самостоятельной работы обучающихся
  - Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
4. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
  - Шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.



## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

В процессе самостоятельного изучения дисциплины, подготовки к семинарским занятиям студентам необходимо найти и изучить рекомендуемую литературу. Для осмысления прочитанного материала студентам предлагается ответить на вопросы, решить тесты, выполнить проектные (творческие) задания.

### **Задания для самостоятельной работы.**

#### **Используя каждую тактику, проведите беседу с оппонентом**

1. Тактика 1. Подмена тезиса. «Подмена тезиса» — самый популярный прием ухода от неудобного или каверзного вопроса. Необходимо подменить нежелательный вопрос на более выгодный вам, не забыв при этом использовать буферизацию:

«— Были ли у вас проблемы с правоохранительными органами? — Прекрасный и очень своевременный вопрос! А знаете, почему он своевременный? Потому что этот вопрос много раз поднимало наше общественное движение. Это вопрос актуален, так как он демонстрирует сложные отношения общества в целом с правоохранительной системой. Тут и недоверие, и плохой имидж, который тяжелым бременем достался нам по наследству из лихих 1990-х. Вы помните это время?..» «— Скажите, когда наконец повысят пенсии? — Рад, что вы задали этот вопрос. Он важен, потому что затрагивает социальную сферу нашей жизни. Я много раз говорил о том, что социальное обеспечение, образование и медицина — ключевые отрасли государственного регулирования. И если государство не будет обращать на это внимание, ничего хорошего из этого не выйдет, поверьте мне!..» «— Почему финансовые показатели компании в этом квартале такие низкие? — Спасибо за вопрос. Действительно, очень важно отслеживать финансовые показатели деятельности любой организации. Финансовые показатели — это не просто цифры, это главный результат любого бизнеса. Но бизнес — это не только про деньги. Бизнес — это еще и про людей. Тот, кто считает только деньги и забывает о людях, заблуждается. Люди — вот главное богатство любой организации. Особенно нашей. Ведь недаром один из корпоративных принципов нашей компании — это «Команда». И я рад, что на последнем тимбилдинге команде, сотрудникам, людям впервые уделили столько внимания...»

2. Тактика 2. Сужение тезиса. Получая неприятный вопрос, всегда можно ответить на его отдельную часть. В рамках данного приема мы не полностью подменяем тему, а лишь сужаем тематическое поле, отвечая на более выгодную нам часть. «Сужение тезиса» менее заметно, чем «Подмена тезиса», поэтому в некоторых случаях более эффективно.

«— Почему финансовые показатели компании в этом квартале такие низкие? — Все верно, вы правильно заметили. Ситуация на рынке непростая. И наши показатели по продажам страховых продуктов действительно незначительно упали. Практически на 3% по сравнению с предыдущим кварталом. Это свойственно отрасли в целом. В других же компаниях этот показатель еще больше: вплоть до 37%. Так что мы в некотором роде даже рады таким цифрам». Обратите внимание: сначала опять используется буферизация, она создает эффект согласия и присоединения, потом происходит сужение тезиса: спрашивали про все финансовые показатели, мы же отвечаем только про отдельный продукт.

#### 3. Тактика 3. Доведение до абсурда.

Среди тактик ухода от сложных и манипулятивных вопросов в тройку лидеров прочно входит «Доведение до абсурда», или «Передергивание». Суть приема заключается в том, что мы соглашаемся со слушателем, задавшим вопрос, но идем дальше, преувеличивая и гипертрофируя подхваченную мысль, доводя ее до искажения, абсурда и бреда.

«— Вам наплевать на народ! Почему вы всех уволили, когда руководителем завода были? — Вас сейчас послушать, получается, что я само зло во плоти. Вы не боитесь, что у меня сейчас прорежутся рога и вырастет хвост, как у черта? Вам, конечно, наплевать на законы экономики. Зачем их знать? Разве это имеет значение? Разве важно, что завод перестал получать финансирование? Намного легче думать, что у меня была корыстная задача обречь всех на вечные муки и страдания, а потом отправиться через открывшийся портал прямиком в ад».

— Почему вы все время врете? — Вы меня раскусили! Потому что я участвую в глобальном заговоре мирового правительства. Пожалуйста, никому не рассказывайте эту страшную тайну, иначе меня выгонят из ЦРУ, а папа римский предаст анафеме! А я этого не переживу!

#### 4. Тактика 4. Атака вопросами.

Для того чтобы выиграть время, многие полемисты и ораторы используют тактику встречных вопросов на поступивший неудобный вопрос. Задача такого приема не просто уточнить вопрос (хотя это золотое правило ответов на любые вопросы по существу), а увести оппонента в другой тезис или перекинуть бремя ответа на него самого.

Например:

«— Мне кажется, вы путаете понятия «демократия» и «вседозволенность». Может быть, как-то прокомментируете? — С удовольствием прокомментирую. Только вы сначала ответьте на вопрос, что вы сами понимаете под термином “вседозволенность”?»

«— Вы сказали, что, если бы у вас была возможность, вы бы поступили точно таким же образом? — Да, и что же тут плохого?»

«— Почему вы сейчас сами себе противоречите? — А вы сами как думаете? Почему я сейчас несколько изменил свое мнение?»

«— Почему вы своими словами нарушаете принципы свободы и равенства?

— Давайте сначала разберемся, что такое “свобода”, по-вашему? — ...

— Вы имеете в виду свободу в общепринятом смысле или в конституционном? — ...

— “Свобода”, по-вашему, это то же самое, что и равенство? — ...

— Почему вы ставите “свободу” и “равенство” в один ряд? — ...

— А вы сами как считаете, бывает ли абсолютное равенство? — ...

— А это не утопия?»

#### 5. Тактика 5. Встречная атака.

Иногда нам приходится иметь дело не просто с острословом, задавшим неудобный вопрос, а с настоящим провокатором, чьи реплики или вопросы носят хамоватый, оскорбительный характер. В этом случае подмена тезиса или доведение слов до абсурда не поможет. Провокатора надо ставить на место. Как же это сделать? Для этого нам нужно вникнуть в законы социопсихологии и понять принципы существования толпы или аудитории. Давайте подумаем, почему во время нашего выступления или презентации в зале находится кто-то смелый, кто позволяет себе отпускать фривольные реплики типа: «Какая ерунда!», «Все чушь!», «Кто вам сказал такую глупость?», «Ага, насмешил»? Все дело в том, что провокатор находится внутри аудитории, он смело себя ведет, потому что чувствует, что толпа на его стороне. К тому же действует известный социопсихологический принцип «свой– чужой»: ты там, на сцене, мы тут, в аудитории, между нами граница. Плюс хочется завоевать симпатию и заслужить восхищение аудитории своим колким, смелым и резким вопросом или репликой. Поэтому, чтобы лишить силы манипулятора, необходимо оставить его без поддержки аудитории. На этом принципе и основана тактика, которую я называю «Встречная атака». Первый вариант — самый простой, но и опасный. Можно вывести провокатора на сцену. Оказавшись с вами один на один, без поддержки других зрителей, на другой, так сказать, стороне баррикад, манипулятор обычно теряется, начинает смущаться и паниковать, а от былой смелости не остается и следа. Так происходит в большинстве случаев. Но бывают отдельные опытные манипуляторы, которых выход на сцену не смутит. Они могут взять слово, и, если острословие и манипулятивный опыт на их стороне, мы можем оказаться в еще более неудобной ситуации. Поэтому предлагаю второй вариант — более сложный, но безопасный. Манипулятора никуда не нужно выводить. Необходимо обратить на него внимание всей аудитории и продемонстрировать, что зрителями управляете вы, а не он. То есть показать, что аудитория вовсе не на его стороне. Сделать это можно следующими способами: «Какие смелые реплики! Bravo! Человек только что продемонстрировал остроумие. Давайте все вместе ему поаплодируем! Давайте, все вместе!» «Вы хотите поставить меня в неудобное положение? Боюсь, что у вас это не получится сделать. Вы хотите привлечь внимание к себе? Сейчас вы это получите.

Уважаемая аудитория, давайте все вместе посмотрим на нашего дорогого участника и подарим ему то, чего он так хочет. Все, все давайте посмотрим. Первые ряды, вы тоже обернитесь!» «Скажите, вы хотите сорвать нашу презентацию? Уважаемая аудитория, вы хотите, чтобы мы продолжили и нам никто не мешал? Я не слышу? Отлично! Тогда мы продолжаем!» Чаше всего манипулятор такого поворота событий не ожидает, и весь его негативный запал быстро теряется. Важно не делать после этого долгих пауз, чтобы не дать вашему злостному слушателю опомниться. Главное — не вступать с провокатором в дальнейшую дискуссию. Ваша фраза должна звучать как финальная и безапелляционная.

6. Тактика 6. Слом сценария. Слом сценария — универсальный метод противодействия практически любой манипуляции. В ответах на острые, неудобные и сложные вопросы этот метод также прекрасно работает. Иногда даже на самый провокационный вопрос целесообразно ответить искренне, ведь манипулятор этого от нас явно не ждет. Он думает, что мы будем оправдываться, увилывать, врать, уходить от темы, смущаться и краснеть. Ваша искренность работает как неожиданный и обезоруживающий прием. Надо нарушать сценарий.

7. Тактика 7. Бумеранг.

Вопросы, которые носят характер претензии или обвинения, легко отбить с помощью тактики под названием «Бумеранг». Задача — обратить любой неудобный вопрос в свою пользу. Например: «— Почему в нашей стране нет свободы слова, а только сплошная цензура? — Ваш прекрасный вопрос как раз и показывает, что никакой цензуры в нашей стране нет. Вам же никто не мешает задавать такие острые вопросы? Вас же никто не ограничивает? Вы спрашиваете то, что хотите». «— Когда выплатят компенсации? Уже второй год обещаете! — Важный вопрос! И больной для всех нас! Мы же именно для того здесь и собрались, чтобы разобраться в этой ситуации». «— Почему упали показатели эффективности компании в этом квартале? — Вот как раз чтобы таких ситуаций впредь не повторялось, мы и организуем подобные собрания каждый месяц. Мы не должны сидеть без дела, мы должны совместными усилиями искать первопричину стагнации. И здорово, что у нас это получается!» Практика показывает, что одной тактики «Бумеранг» бывает недостаточно. Можно также воспользоваться любой другой тактикой, например «Подменной» или «Сужением тезиса».

8. Тактика 8. Отсрочка вопроса.

Кто сказал, что получивший вопрос обязан ответить на него сию же секунду? Помните, что выступающий — хозяин положения, он может и должен управлять ситуацией нужным ему образом. Всегда есть возможность отложить неудобный вопрос, а за освободившееся время подобрать необходимую тактику и сформулировать удачный ответ. «Спасибо за острый вопрос. Если позволите, я отвечу на него в конце своего выступления, когда познакомлю всех вас с важными данными». «Да уж, интересный вопрос! Но вы несколько опережаете события, я хотел коснуться этого важного вопроса чуть позже. Давайте, чтобы не нарушать логику, я на него отвечу, когда мы к этому подойдем».

9. Тактика 9. Переадресация вопроса.

Кто сказал, что получивший вопрос обязан отвечать на него сам? Нет такого правила. Если вопрос ставит нас в тупик, мы всегда можем переадресовать его либо самому вопрошающему, либо аудитории. Второй вариант более предпочтительный, ибо он дает больше шансов на ответ.

Например: «— Какая ваша самая главная ошибка как руководителя? — Интересно, а как бы вы ответили на моем месте, будучи руководителем?»

«— Что делать, если предлагаемый вами метод работать все же не будет? — Очень хороший вопрос, кстати. А есть ли кто-нибудь в аудитории, у кого были подобные ситуации? Есть? Прекрасно! Можете поделиться своим опытом?»

10. Тактика 10. Игнорирование вопроса.

Кто сказал, что получивший вопрос вообще обязан на него отвечать? Будучи на сцене в публичной коммуникации, вы всегда должны быть не только оратором, но и модератором. У вас всегда есть возможность отклонять вопросы, если они кажутся вам

неуместными или уводящими в сторону. Например: «Спасибо за вопрос. Но боюсь, что сегодня мы обсуждаем немного другую тему». «Вы знаете, вопрос на самом деле неплохой, но я бы не хотел уходить в такие дебри. У нас очень важная и острая тема на повестке дня, а времени так мало, поэтому мне хочется сконцентрироваться на главном. Пожалуйста, следующий вопрос!»

### Примерные тестовые задания

1. Тип манипулятора, наиболее характерная черта которого — постоянно апеллировать к чувству жалости и справедливости, носит название:

Выберите один правильный ответ

- «обвинитель»
- «диктатор»
- «жертва»
- «свой в доску»

2. Для удовлетворения витальной потребности в индоктринации членам сообщества нужны по крайней мере две составляющие:

Выберите один правильный ответ

- личные симпатии и кровное родство
- проводники идей — «агенты влияния» и сами идеи
- духовная независимость и критическое мышление
- чувство единства и гарантия безопасности

3. Укажите пять причин лжи, выделенных американским психологом О. Фраем:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- изменить собственный имидж
- произвести на других положительное впечатление
- сохранить социальные отношения
- избежать наказания
- помочь другим
- получить преимущество
- приукрасить реальность
- развить креативность

4. «Эффект Барнума» в современной психологии выражается в том, что:

Выберите один правильный ответ

- человек лжет результативнее, чем распознает ложь других людей
- человек склонен принимать на свой счет общие, расплывчатые, банальные

утверждения, если ему говорят, что они получены в результате изучения каких-то мало понятных ему факторов

человек способен противостоять лжи и манипулированию в вербальном взаимодействии с хорошо знакомыми людьми

в современном обществе возрастает число людей, верящих в астрологические прогнозы

5. Эксперимент, выявивший существование «эффекта доктора Фокса», впервые провели:

Выберите один правильный ответ

- Д. Нафтулин, Дж. Уор и Ф. Донелли

- А. Сокал и Я. Х. Шён
- Э. Пеер и Э. Бабад
- П. Л. Капица и Б. И. Пружинин

6. Нормы, правила и требования, выполнение которых позволяет человеку не стать жертвой лжецов и мошенников в киберпространстве, обозначаются термином «информационная ».

Введите на месте пропуска текст

7. Атрибуция характеризуется как:

Выберите один правильный ответ

- представление о людях, явлениях, обстоятельствах на основе устойчивых социальных стереотипов
- чрезмерно оптимистическая оценка окружающей действительности на основе идеализированных представлений
- проекция своих собственных эмоций и мыслей на других людей
- приписывание (людям, явлениям, обстоятельствам и др.) характеристик, не представленных в поле восприятия

8. Творческое конструирование, моделирование, продуцирование мыслимых, представляемых образов, явлений, событий жизни в художественно убедительных формах обозначаются понятием:

Выберите один правильный ответ

- технология
- художественный образ
- художественный вымысел
- фантазия

9. Индоктринация эволюционно являлась:

Выберите один правильный ответ

- случайно закрепившейся психологической патологией
- морфологической особенностью организма, развивавшейся на основе генетической программы с большим или меньшим воздействием средовых факторов
- инструментом распространения практики группообразования и выстраивания иерархий доминирования в мире животных
- одним из необходимых условий выживания людей в сообществах

10. Укажите направления, по которым идет освобождение науки от культа личности творца в современном науковедении:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- активизировались рассуждения о фактическом исчезновении индивидуального и становлении коллективного субъекта творчества
- подчеркивается мысль о фатальной предопределенности научных открытий
- внедряется мысль о том, что вокруг гениев нагромождено слишком много мифов и легенд
- пропагандируется идея о якобы единой природе гениальности и безумия
- постулируется обязательность ссылок на исследования определенного научного авторитета
- пропагандируется престижность принадлежности ученого к той или иной научной школе

11. Выделите отличительные особенности лженауки:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- наличие аксиом
- использование в качестве доказательств субъективных представлений
- обещание скорых и баснословно эффективных результатов
- использование теоретических методов исследования
- введение идеологических, политических, религиозных установок в обсуждение научных проблем
- вероятность совершить ошибку в процессе поиска решения научной проблемы
- принципиальная невозможность повторить эксперимент, способный подтвердить или опровергнуть предлагаемую теорию

12. На основе многофакторной теоретической модели интеллекта, предложенной американским психологом Дж. Гилфордом, были выделены следующие два варианта мышления:

Выберите один правильный ответ

- рациональное и иррациональное
- профессиональное и бытовое
- конвергентное и дивергентное
- рациональное и эмоциональное

13. Когда человек осознает свою принадлежность к группе, сравнивает свою группу с другими по значимым признакам и находит ее преимущества по сравнению с другими, это является свидетельством проявления  компонента групповой идентичности.

Выберите из выпадающего списка правильный ответ

16. Расположите последовательно этапы процесса принятия решений.

Расставьте в правильном порядке

реализация и мониторинг процесса решения

выявление и определение проблемы

поиск максимально возможной информации о проблеме

продуцирование возможных решений

анализ проблемной ситуации

оценка полученных результатов и потерь

выбор оптимального решения

14. Прочные аффилиативные связи, обычно возникающие внутри семьи, воспитание в духе определенных социально-культурных предпочтений, религиозных установок — это примеры  импринтинга.

15. Гипотеза  — феномен, при котором члены группы, склонные до начала коллективного обсуждения плана совместной работы к выбору более рискованных решений, стремятся к господству над другими участниками и существенно большему на них влиянию.

16. Детская ложь со стороны взрослых:

Выберите один правильный ответ

- должна жестко купироваться
- должна полностью игнорироваться
- нуждается в поддержке и развитии
- требует деликатного отношения и может быть результативным инструментом

развития креативности

17. Главная задача лженауки:

Выберите один правильный ответ

- старательная маскировка под правду
- стремление открыть неизведанное
- поиск истины
- стимулирование литературного творчества

18. Выберите приемы, которыми пользуются астрологи, чтобы повысить доверие людей к прогнозам:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- предельная честность
- точные статистические данные
- высокая стоимость
- престиж астролога
- опора на легковерных
- опора на научные сведения и данные
- дозирование недостатков
- расплывчатые утверждения

19. Определите, какие особенности мышления присущи «профессионалам», а какие — «новичкам».

26. Выберите примеры действия эффекта присоединения к большинству:

Выберите все правильные ответы (один или несколько)

- студент самовольно пропускает пару в университете по причине отсутствия всей группы
- покупатель приобретает товары только с большой скидкой
- избиратель изменяет решение о том, за кого будет голосовать, на основании результатов предвыборного опроса

свидетель преступления дает искаженные показания об увиденном

20. Для освобождения адепта из-под воздействия тоталитарной секты необходимо:

Выберите один правильный ответ

- физическое удаление человека из тоталитарной секты в сочетании с работой квалифицированного психотерапевта
- развитие у него критического мышления и креативности
- развитие социального интеллекта и практики социального взаимодействия
- эмоциональное сопереживание адепту без активного вмешательства в его жизнь

21. Действие эффекта аудитории проявляется в том, что:

Выберите один правильный ответ

- присутствие других людей может как ухудшать, так и улучшать деятельность, но только в том случае, если их внимание активно сосредоточено на тех, кто ее осуществляет
- присутствие других людей, будь то активные слушатели или пассивные наблюдатели, может как улучшать, так и ухудшать деятельность
- присутствие других людей благотворно сказывается на эффективности деятельности
- наличие зрителей или слушателей неизбежно приводит к повышению стресса и, как следствие, ухудшает результаты деятельности

22. Столкновение в сознании противоположных идей, дискомфорт в условиях проникновения в сознание конфликтующих представлений, верований, ценностей американский психолог Л. Фестингер назвал когнитивным  .



## Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

### а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		
УК 6.1.	Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	<p>Проведите дебаты с оппонентом, используя техники манипуляции. Цель: доказать свою позицию.</p> <p>Примерные темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Люди слишком полагаются на свои смартфоны и компьютеры?</li> <li>2. Винаваты ли люди в глобальном потеплении?</li> <li>3. Перенаселение - угроза для окружающей среды?</li> <li>4. Культ денег - бич современного общества</li> <li>5. Компьютерные игры развивают личность.</li> <li>6. Сохранность окружающей среды важнее экономического роста</li> <li>7. Отличники в учебе = неудачники в жизни</li> <li>8. Когда социальные сети заменят личное общение?</li> <li>9. Все люди должны иметь право владеть оружием.</li> <li>10. Все люди должны быть вегетарианцами.</li> <li>11. Биткойн и другие криптовалюты следует поощрять или запрещать.</li> <li>12. Книги против интернета: какая платформа обеспечивает большую образовательную ценность?</li> </ol>
УК 6.2	Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	<p>Проведите экспресс поединок по одной из ситуаций. Выберите роль. Цель: доказать свою позицию.</p> <p><b>Ситуация 1. Ваша работа</b></p> <p>На кассе в супермаркете у <b>покупательницы</b> случается конфликт с <b>кассиром</b> из-за несоответствия цены товара на ценнике в торговом зале и той ценой, которая в чеке. Кассир пытается уладить ситуацию, но не очень доброжелательна: хмурое лицо, недружелюбный тон. На что слышит от покупательницы:</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p><b>«Улыбайтесь, девушка, улыбайтесь! Это ваша работа!»</b></p> <p><b>Ситуация 2. У меня нет телефона</b> Известная в бизнес-кругах <b>дама</b> пришла на ознакомительный бесплатный мастер-класс и по его окончанию выразила желание принять участие в платном тренинге. <b>Организатор</b> предлагает зарегистрироваться для участия, сообщить имя и фамилию, а также оставить номер телефона, на что та отвечает: <b>«А я не пользуюсь телефоном!»</b></p> <p><b>Ситуация 3. Желанные духи</b> <b>Девушка</b> очень мечтала о духах, которые уже не производят в России. В соцсети она узнала, что есть возможность их привезти под заказ. Условия доставки были такими: необходимо перечислить денежные средства за товар и доставку на карточку VISA и ожидать 2–3 месяца. Так как желание приобрести духи, о которых не могла забыть 10 лет, было огромным, она рискнула! Постоянно шла переписка, и продавец держал в курсе, на каких этапах находится заказ. Наконец <b>продавец</b> сообщил, что духи были отправлены почтой. И вот через 4 месяца товар так и не пришел. Девушка просит предоставить документы, подтверждающие отправку. Продавец: <b>«У нас отправки сотнями за сутки и проблем не было! Не создавайте сложности себе и мне!»</b></p> <p><b>Ситуация 4. Наглая экономист</b> Опытного, но <b>молодого руководителя</b> приняли на работу развивать с нуля новое бизнес-направление в группе компаний. Официально его должность звучала как «руководитель направления» в группе компаний. Под данный бизнес сформировано отдельное юридическое лицо, собственником и генеральным директором которого является главный собственник группы компаний, а главным бухгалтером — главный бухгалтер группы компаний. При обсуждении собственником и руководителем направления юридических подробностей, <b>экономист</b>, известная своим нагловатым стилем общения, оказалась рядом случайно и в полусутку, громко говорит молодому руководителю: <b>«А директором кто будет, ты что ли?»</b></p> <p><b>Ситуация 5. Грамотность</b></p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p><b>Олег и Сергей</b> партнёры по бизнесу. В последнее время у них натянутые отношения. Олег пишет письмо Сергею с обсуждением рабочих вопросов. При очередной встрече в офисе Олег интересуется мнением Сергея по существу письма. На что получает неоднозначный ответ:</p> <p><b>«Тебе надо лучше следить за грамотностью, стыдно делать столько ошибок. Это не красит тебя как акционера!»</b></p> <p><b>Ситуация 6. Рацпредложение</b>  <b>Иммигрант</b>, работающий в пекарне, предлагает <b>хозяину</b> пекарни ввести в ассортимент черный ржаной хлеб. Учитывая, что в районе живет много русских, рецепт несложен, мощности пекарни позволяют, это должно принести успех нововведению. Неожиданно тот отвечает ему:</p> <p><b>«Ты бы лучше за своими детьми смотрел, чем за моими доходами.»</b></p> <p><b>Ситуация 7. В приемной</b>  Через приемную, где сидит <b>секретарь</b>, решительно проходит <b>посетитель</b> с твердым намерением войти в кабинет начальника. Секретарь пытается его остановить, поскольку не знает этого посетителя, но он отвечает начальственным тоном:</p> <p><b>«У меня с вашим руководителем личные договоренности, которые вам ни к чему и знать.»</b></p> <p><b>Ситуация 8. Проблемы автомобилистов</b>  <b>Работник</b> подъехал к офису и никак не может найти место для парковки. Его обычное место занято <b>начальником</b>. В результате этих поисков он опаздывает на работу и его вызывает начальник:</p> <p><b>«Слушай, как еще мне бороться с вашими опозданиями, а?»</b></p> <p><b>Ситуация 9. Ошибки в отчете</b>  <b>Начальник</b> вызывает к себе <b>подчиненного</b> и отдает ему отчет с требованием его переделать. Подчиненный возмущенно:</p> <p><b>«Я составляю эти отчеты уже пять лет и вы первый, кто заставляет меня его переделать!»</b></p> <p><b>Ситуация 10. Не порти трудовую!</b></p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>На предприятие <b>Руководителем отдела</b> принят специалист, который за испытательный срок проявляет себя толковым управленцем. Директор повышает ему оклад. Однако в понедельник Руководитель отдела на работу не выходит и пропадает на три недели (ушел в пьяный загул из-за проблем в семейной жизни). Работа его отдела под угрозой срыва. Кадровая служба готовит документы для увольнения Руководителя по соответствующей статье. Через некоторое время <b>Директор</b> на территории предприятия встречается Руководителя, который обращается с неожиданной просьбой:</p> <p><b>«Отпусти меня, не порти трудовую!»</b></p> <p><b>Ситуация 11. Вечерний звонок</b></p> <p><b>Работнице</b> вечером звонит её начальница и требует, чтобы она завтра вышла работать в первую смену и выполнила срочную работу. Работница не может выйти в первую смену, так как у нее консультации в институте (она еще и студентка). Услышав отказ, начальница возмущена:</p> <p><b>«Знаете, нам ваша учеба, как кость в горле! Только и знаем, что вас подстраховываем!»</b></p> <p><b>Ситуация 12. Хулиганство в подъезде</b></p> <p>Вечером в подъезде была компания молодых людей, зашли погреться к товарищу. Утром <b>одна из соседок</b> обнаружила, что кабель её телевизионной антенны оборван. Она постучала в квартиру <b>молодого человека</b>, к которому приходили друзья и потребовала:</p> <p><b>«Твои дружки оборвали антенну! Немедленно восстанови!»</b></p> <p><b>Ситуация 13. Плохая слава по дорожке ходит</b></p> <p><b>Младший брат</b> устроился в компанию, в которой ранее работал его старший брат, у которого было много конфликтов с руководством и проблемы с дисциплиной. Частенько он выступал заводилой в не очень хороших делах. Теперь же, когда сложилась ситуация подобная той, все руководство единогласно решило, что виноват младший брат. <b>Начальник</b> начал разговор с ним словами:</p> <p><b>«Это я смотрю у вас наследственное!»</b></p> <p><b>Ситуация 14. «Один-единственный»</b></p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>В детский сад однажды по причине того, что многие дети болеют, привели всего одного ребенка. <b>Заведующая</b> отказывается его принять в группу, аргументируя: <b>«Я что из-за него одного буду выводить на работу весь персонал — повара, нянечку, — это дорого вам обойдется».</b></p> <p><b>Ситуация 15. Деньги за молодость</b>  <b>Дама</b> прошла курс дорогостоящих косметологических процедур в известной клинике, по результатам которых, если верить рекламной брошюре и словам врача-косметолога, должна была помолодеть на 5 лет. Процедуры сделаны, прошло три недели, однако изменений во внешности не замечает ни пациентка, ни ее родные и друзья. <b>Дама</b> приходит к <b>главврачу</b>:  <b>«Вы шарлатаны, верните мне деньги!»</b></p> <p><b>Ситуация 16. Перебежчик</b>  <b>Руководитель</b> узнаёт, что <b>сотрудник</b> работает ещё на одну компанию. В принципе, это не запрещено, да и график работы — неделя через неделю — позволяет. Однако, у руководителя с учредителем компании, где сейчас по совместительству работает его сотрудник, «старые счёты»: его когда-то уволили, как он считает, несправедливо. И вот, встречая сотрудника, он говорит:  <b>«Перебежчик, ты другой работы найти не мог?»</b></p> <p><b>Ситуация 17. Ответственность за понимание</b>  <b>Руководитель отдела</b> на одном из производственных совещаний дал задание всем своим семи подчиненным. <b>Один из подчиненных</b> задание выполнил не так, как было велено, на претензию руководителя ответил бодро:  <b>«Ответственность за понимание лежит на говорящем!»</b></p> <p><b>Ситуация 18. Заступник</b>  На заседание рабочей группы уже в который раз опаздывает один из участников. Докладчик (его друг) настаивает на том, чтобы подождать, показывая смс «буду через 5 минут». Двое других участников встречи не соглашаются ждать, потому что уверены, что эти «5 минут» растянутся как минимум на полчаса. Заседание начали вовремя. Опоздавший пришел через 40 минут. Руководитель рассказал опоздавшему, в какую ситуацию он «вовлек» своего друга, как выглядит теперь его опоздание. После</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>окончания заседания, опоздавший демонстративно встал, обнял Друга, похлопал по плечу и сказал:</p> <p><b>«Спасибо тебе, Максим! Ты тут единственный и настоящий друг!»</b></p> <p><b>Ситуация 19. Переписать гимн</b>  Отдел маркетинга больше месяца работал над текстом и музыкой гимна компании. Когда все готово, <b>начальник отдела маркетинга</b> идет к <b>директору по маркетингу</b>, который заявляет:</p> <p><b>«Гимн плохой. Переписать».</b></p> <p><b>Ситуация 20. Надо быть проще!</b>  Идет рабочее заседание, обсуждаются проблемы, что вот планы строятся, а дальше ходу нет. <b>Одна из участниц</b> берет слово и очень серьезно начинает разворачивать тему на предмет того, почему же могут не выполняться группой поставленные задачи. Ее обрывает реплика <b>другого участника</b>:</p> <p><b>«Лена, хватит, а? Мы же тут не на конференции, чтобы умные речи толкать!»</b></p> <p><b>Ситуация 21. Инициатива наказуема</b>  <b>Менеджер по маркетингу</b> (только закончивший факультет маркетинга с красным дипломом) попросил о встрече с <b>коммерческим директором</b>. Тот, выслушав предлагаемый план действий по продвижению компании, скептически хмыкнул:</p> <p><b>«А ты слышал, что инициатива наказуема?»</b></p> <p><b>Ситуация 22. Бухгалтер, милый мой бухгалтер</b>  Недавно принятый в компанию начальник логистики (<b>молодой человек</b>), проработав месяц, первый раз пришел в бухгалтерию за заработной платой после окончания обеда. И застал <b>бухгалтера-кассира</b> за подведением макияжа.  Бухгалтер-кассир:</p> <p><b>«Выйдите за дверь и ждите вызова!»</b></p> <p><b>Ситуация 23. Вас много, а я одна</b>  <b>Ведущий менеджер</b> по продажам, проходя мимо стойки рецепции, попросил <b>секретаря</b> заказать ему такси. В назначенный момент выясняется, что машины не будет, ибо секретарь упустила эту просьбу. Оправдываться она и не</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>собирается, говорит:  <b>«Ну, ребята, вас тут много, а я одна».</b>  <b>Ситуация 24. Зима</b>  Утром магазин всегда открывает <b>Администратор</b>. Последние несколько дней он задерживался на 20–30 минут, и весь персонал его ждал на улице, а на дворе зима. Сегодня опять опоздал. Открывая магазин, он услышал за спиной <b>раздражённый голос</b>:  <b>«А нам теперь всегда мерзнуть или можно опаздывать на полчаса?»</b>  <b>Ситуация 25. Перенос обеда</b>  У специалистов по работе с клиентами режим работы с 9-00 до 18-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00. <b>Руководитель отдела</b> недавно внес изменения в регламент, установив плавающий обед 1 час (в период времени с 12-00 до 15-00) для всех специалистов, чтобы в офисе всегда было достаточное количество сотрудников, готовых принять входящие заказы. Не всем сотрудникам нововведение пришлось по душе. Через несколько дней <b>специалист</b> заявил:  <b>«Я сегодня пообедал за 30 минут. На 30 минут раньше уйду с работы».</b>  <b>Ситуация 26. Сижу, курю</b>  В коллектив нанимают <b>нового сотрудника</b>, за которым долго «охотилась» служба персонала. В первый же рабочий день возникает кризисная ситуация: во время рабочего дня <b>один из сотрудников</b> достаёт сигарету и закуривает прямо в кабинете, на удивлённый взгляд нового сотрудника (некурящего человека) «ветеран» говорит:  <b>«В чужой монастырь со своим уставом не ходят».</b>  <b>Ситуация 27. Президент и народ</b>  В разгар корпоратива, посвященного дню рождению компании, <b>Президент</b> решил «пойти в народ» и занял временно свободное место сотрудника. <b>Сотрудник компании</b>, вернувшись на место и обнаружив там Президента, спросил не может ли он сесть, на что получил ответ:  <b>«Пододвинуть президента хочешь?»</b>  <b>Ситуация 28. В спортзале</b>  В спортивном зале достаточно <b>опытный спортсмен</b> (уже 10 лет в «качалке»)</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>видит, что <b>другой спортсмен</b>, молодой и ухоженный (явно не на заводе работает у станка), делает упражнение неправильно – вес использует слишком большой и поэтому техника получается неправильная. Смысла (в плане спортивного развития) от такого выполнения упражнения нет. Понимая это, опытный спортсмен советует молодому взять меньший вес и делать упражнение правильно (опытный также готов показать, как делать правильно). На что молодой просит его повторить (вроде он не сразу разобрал, что ему говорили), а после того как опытный ему еще раз сказал, ответил:</p> <p><b>«Извините, я Вас просил давать мне советы?»</b></p> <p><b>Ситуация 29. Спорщики</b> Совещание генерального директора и начальника отдела корпоративных продаж затянулось. В определенный момент генеральный директор, устав от перепалки, то ли в шутку, то ли всерьез говорит:</p> <p><b>«Так, всё, хватит, ещё одно слово критики моего плана, и я тебя уволю!»</b></p> <p><b>Ситуация 30. Нужна ли свежая кровь?</b> В ожидании кризисного спада на рынке бюджет на развитие новых направлений деятельности был существенно сокращен. За 2 недели до нового года <b>директора по развитию</b> вызывает генеральный директор и задумчиво говорит:</p> <p><b>«Смотрю вот на финансовые результаты года. Может, мне другого директора по развитию нанять?»</b></p> <p><b>Ситуация 31. Постоянный клиент</b> <b>Клиент</b> сдает плащ в химчистку, в которой обслуживается уже не первый год и имеет накопительную скидку в 10 %. При сдаче вещи <b>приемщик</b> не находит фамилии клиента в базе и выставляет полную стоимость чистки 700 рублей. Клиент возмущен, приемщик объясняет, что у них новая операционная система и раз фамилии нет, то и скидку он сделать не может. Раздосадованный клиент:</p> <p><b>«Это так вы относитесь к постоянным клиентам?»</b></p> <p><b>Ситуация 32. Кому отказать</b> <b>Начальник ИТ-отдела</b> в результате очень долгих поисков наконец-то нашел подходящего кандидата на должность заместителя. Кандидат подходит по всем</p>



Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		критериям и согласен приступить к работе в кратчайшие сроки. Осталось утрясти формальности: получить согласование генерального директора. Однако на пути к его кабинету, начальника ИТ встречает <b>руководитель отдела персонала</b> (подруга генерального директора) со словами: <b>«Я тебе такого заместителя нашла, мой племянник, кстати. А этому кандидату ты откажи».</b>
УК 6.3.	Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста	Продумайте план беседы с воображаемым работодателем. Проведите собеседование с целью трудоустройства. Цель: получить максимально выгодное предложение работы.

**б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Противодействие манипуляциям» включает теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений, проводится в форме зачета.

Зачет по данной дисциплине проводится в форме выполнения одного практического задания.

**Показатели и критерии оценивания зачета:**

– зачтено:

: 60% и выше выполнение теста и практического задания

- не зачтено: менее 60%.