



**Международная «Лига развития науки  
и образования» (Россия)  
Международная ассоциация развития науки,  
образования и культуры России (Италия)**



Частное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Институт управления»**

Экономический факультет  
Кафедра истории государства и права и гуманитарных дисциплин

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
«ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ  
38.03.01 ЭКОНОМИКА  
Профиль «Финансы и кредит»  
КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ)  
«БАКАЛАВР»  
(очная и заочная формы обучения)**

Архангельск  
Институт управления  
2019

Программа составлена доцентом кафедры, к.филол.н. **Н. Н. Ореховой** в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.11.2015 № 1327.

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА...:**

Одобрена кафедрой  
истории государства и права и гуманитарных дисциплин  
Протокол № 9 от 15 мая 2019 г.  
Зав. кафедрой **О. В. Чуракова**.

Согласовано с кафедрой  
экономики  
Протокол № 9 от 15 мая 2019 г.  
Зав. кафедрой **С.Е. Жура**

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании научно-методического совета института.  
Протокол № 6 от 29 мая 2019 г.  
Председатель научно-методического совета профессор А. Н. Ежов.

Р 13      **Рабочая** программа дисциплины «Этика и деловое общение» по направлению подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит» (квалификация (степень) «бакалавр») (очная и заочная формы обучения) / Н. Н. Орехова. – Архангельск : Институт управления, 2019. – 33 с.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель, задачи и место дисциплины / модуля в структуре ОП для бакалавра.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине / модулю, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП.....	4
3. Структура и содержание дисциплины / модуля по видам учебной и самостоятельной работы, соотношение тем и формируемых компетенций.....	5
3.1. Объем дисциплины / модуля в зачетных единицах с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся.....	5
3.2. Содержание дисциплины / модуля с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенций ....	6
4. Оценочные и методические материалы (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине / модулю.....	12
5. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины / модуля .....	12
6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине / модулю, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	14
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины / модуля .....	14
8. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине / модулю .....	15
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	15
10. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	15
11. Приложение.....	16

## 1. Цель, задачи и место дисциплины в структуре ОП для бакалавра

Программа дисциплины «Этика и деловое общение» направлена на помощь студентам в овладении специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания. Наука доказывает, а жизнь подтверждает, что успех любого дела в условиях рыночной экономики зависит не только от качества производимого товара или услуги, но и от качества жизни людей, производящих этот товар или услугу. Сегодня наметился определенный интерес к данной научной дисциплине в нашей стране, что связано, прежде всего, с переходом России к рыночной экономике.

Цель освоения дисциплины – расширить представления студентов о нравственных правилах поведения, содействовать развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего экономиста, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика специалиста.

В структуре образовательной программы высшего образования (ОП ВО) дисциплина «Этика и деловое общение» относится к дисциплинам по выбору вариативной части рабочего учебного плана, утвержденного в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика» (Б.1В.ДВ.1.2)

Знания и навыки по дисциплине «Этика и деловое общение» способствуют развитию необходимых для современного человека и профессионала качественных коммуникативных компетенций.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине / модулю, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5);
- способности к самореализации и самообразованию (ОК-7).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:  
знать:

основные нормы профессиональной этики:

- основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности;
- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;

уметь:

- руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности;
- применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;
- осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций;
- оценивать с нравственной позиции перспективы разрешения «открытых» проблем современного общества, предлагать собственные личностные и гражданские варианты их решения;

владеть:

- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;
- навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета;
- навыками построения позитивного профессионального имиджа.

### 3. Структура и содержание дисциплины по видам учебной и самостоятельной работы, соотношение тем и формируемых компетенций

#### 3.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся

Виды учебной работы		Объем дисциплины	
		очное отделение	заочное отделение
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>В зачетных единицах</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
	<b>В часах</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>Контактная работа (в часах):</b>		<b>36</b>	<b>8</b>
Лекции (Л)		12	2
Практические занятия (ПЗ)		20	6
Контролируемая самостоятельная работа (КСР)		4	-
<b>Самостоятельная работа (СРС) (в часах):*</b>		<b>36</b>	<b>60</b>
<b>Формы промежуточного контроля по дисциплине</b>		-	-
<b>Подготовка к зачету</b>		-	<b>4</b>
<b>Форма итогового контроля по дисциплине</b>		<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>

\* Из трудоемкости, отведенной на самостоятельную работу обучающихся выделяются академические часы для проведения групповых и индивидуальных консультаций как одной из форм контактной работы. Консультация является одной из форм руководства самостоятельной работой обучающихся и оказания им помощи в освоении материала. Групповая консультация проводится преподавателем перед экзаменом/зачетом и выставляется в расписание, в объеме не менее 2 академических часов на группу. Индивидуальное консультирование проводится по отдельному графику и регламентируется соответствующими локально-нормативными документами Института.

### 3.2. Содержание дисциплины с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенций

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этап формирования компетенции
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС	Л	ПЗ	КСР	СРС		
<b>Раздел 1.</b> Предмет и основные понятия этики.	Этика как наука, ее предмет, функции, методы.	2	-	-	4	1	-	-	4	ОК-5 ОК-7	Знать: – Связь дисциплины с другими предметами: культурой речи, психологией, этикой. – Этические нормы. – Функции науки. Уметь: – Применять теоретико-методологические знания в работе с теоретическим материалом; – определять подходы к изучению истории. Владеть: – навыками работы с теоретическими источниками: – технологиями получения и обновления знаний по этике, в том числе использования электронных ресурсов; – навыками работы с общенаучными методами
	<i>Задание для самостоятельной работы:</i> – проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу; – подготовка к практическим занятиям - включает чтение научной и учебной литературы. <i>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</i> Основной: 1,2,3 Дополнительный: 4-9										
	<i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i> 1. ОС № 1; ОС № 2 ;										
<b>Раздел 2. Этика руководителя.</b>	Требования, предъявляемые к руководителю. Психологические типы личностей. Морально-	4	4	2	8	1	1	-	14	ОК-5 ОК-7	<i>Знать:</i> – понятие «этика руководителя»; – понятие «морально-

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этап формирования компетенции
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС	Л	ПЗ	КСР	СРС		
	психологический климат в коллективе. Стили управления руководителей.										психологический климат в коллективе . <i>Уметь:</i> – определять психологические типы личностей. - анализировать основные стили управления руководителей. <i>– Владеть:</i> - навыками работы с теоретическими источниками: – технологиями получения и обновления знаний по этике, в том числе использования электронных ресурсов; – навыками работы с теоретическими и общенаучными методами
<p><i>Вид практического занятия</i> – групповое обсуждение студентами темы, учебной проблемы под руководством преподавателя, подготовка к итоговому тестированию, обсуждение выполненных заданий, просмотр отрывков учебных фильмов.</p> <p><i>Содержание занятия:</i> Этика руководителя.</p> <p><i>Задания:</i> см.ОС №2: Перечень тестовых заданий ОС №3 (Раздел 2): Темы докладов и сообщений к практическим занятиям</p> <p><i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i> Основной: 1,2,3 Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;</li> <li>– подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, работа с электронной базой, источниками</li> <li>– Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</li> <li>- подготовка к контролю самостоятельной работы включает чтение профессиональной литературы, проработку вопросов к собеседованию</li> </ul> <p>Основной: 1,2,3 Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ОС 1 Перечень тем рефератов</li> <li>2. ОС 2 Перечень тестовых заданий</li> <li>3. Контроль самостоятельной работы.</li> </ol>											

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этап формирования компетенции
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС	Л	ПЗ	КСР	СРС		
<b>Раздел 3. Этика и психология делового общения</b>	Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.	2	6	2	8	-	2	-	14	ОК-5 ОК-7	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятие делового общения;</li> <li>- правила и приемы делового общения.</li> <li>- основные события российской истории XVIII века;</li> <li>- основные направления внутренней и внешней политики российских правителей</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризовать особенности мимики, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения.</li> <li>- анализировать основные принципы эффективного слушания.</li> <li>- определить особенности невербальных средств в процессе общения</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с теоретическими источниками;</li> <li>- технологиями получения и обновления знаний по этике, в том числе использования электронных ресурсов;</li> <li>- навыками работы с теоретическими и общенаучными методами</li> </ul>
<p><i>Вид практического занятия</i> – групповое обсуждение студентами темы, учебной проблемы под руководством преподавателя, подготовка к итоговому тестированию.</p> <p><i>Содержание занятия:</i> Коммуникативные умения участников делового общения. Этапы и виды делового общения.</p> <p><i>Задания:</i> см. ОС № 3 (Раздел 3) «Перечень тем докладов и сообщений»</p> <p><i>Задания:</i> см.ОС №2: Перечень тестовых заданий</p> <p>ОС №3: Темы докладов и сообщений к практическим занятиям</p> <p><i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i></p> <p>Основной: 1,2,3</p> <p>Дополнительный: 4-9</p>											



Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этап формирования компетенции
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС	Л	ПЗ	КСР	СРС		
	<p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;</li> <li>- подготовка к контролю самостоятельной работы включает чтение профессиональной литературы, проработку вопросов к собеседованию</li> </ul> <p><i>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</i>  Основной: 1,2,3  Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ОС 1 Перечень тем рефератов</li> <li>2. ОС 2 Перечень тестовых заданий</li> <li>3. Контроль самостоятельной работы.</li> </ol>										
<b>Раздел 4. Деловые переговоры.</b>	Переговорный процесс – вид делового взаимодействия. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.	2	6	-	8	-	1	-	14	ОК-5 ОК-7	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понятие «делового взаимодействия»</li> <li>– понятие «деловых переговоров»</li> <li>– основные события российской истории XIX – нач. XX вв;</li> <li>- основные направления внутренней и внешней политики российских правителей в XIX – нач. XX вв.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– характеризовать особенности характера деловых переговоров;</li> <li>– анализировать основные этапы и закономерности тактики ведения деловых переговоров;</li> <li>– определить особенности стилей российской культуры XIX – н. XX вв.</li> </ul> <p>– <i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с историческими источниками;</li> <li>– технологиями получения и обновления знаний по истории России, в том числе использования электронных ресурсов;</li> </ul>

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этап формирования компетенции
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС	Л	ПЗ	КСР	СРС		
											– навыками работы с историческими и общенаучными методами
	<p><i>Вид практического занятия</i> – групповое обсуждение студентами темы, учебной проблемы под руководством преподавателя, подготовка к итоговому тестированию, защита мультимедийных презентаций</p> <p><i>Содержание занятия:</i> Этапы и тактика ведения деловых переговоров.</p> <p><i>Задания:</i> ОС №3 (Раздел 4): Темы докладов и сообщений к практическим занятиям</p> <p><i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i>  Основной: 1,2,3  Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Задание для самостоятельной работы:</i>  – проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;  – подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, составление таблиц.</p> <p><i>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</i>  Основной: 1,2,3  Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i>  1. ОС 1 Перечень тем рефератов  2. ОС 2 Перечень тестовых заданий</p>										
<b>Раздел 5. Деловой этикет</b>	<p>Правила делового этикета. Обращения, представления и приветствия в деловой сфере. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Виды визитных карточек. Особенности вручения и использования визитных карточек. Требования к оформлению. Сувениры и подарки в деловой сфере.</p>	2	4	-	8	-	2	-	14	ОК-5 ОК-7	<p><i>Знать:</i>  – понятие «делового этикета»;  – понятия «визитной карточки»</p> <p><i>Уметь:</i>  – характеризовать особенности обращения, представления и приветствия в деловой сфере.  – анализировать основные этапы и закономерности развития этикета;  – определить особенности стилей советской и современной российской культуры</p> <p><i>Владеть:</i>  – навыками работы с историческими источниками;  – технологиями получения и</p>

Наименование раздела	Аннотация раздела	Бюджет учебного времени, ч								Коды компетенций	Этап формирования компетенции
		Очная форма обучения				Заочная форма обучения					
		Л	ПЗ	КСР	СРС	Л	ПЗ	КСР	СРС		
											обновления знаний по истории России, в том числе использования электронных ресурсов; – навыками работы с историческими и общенаучными методами
	<p><i>Вид практического занятия</i> – дискуссии по основным проблемам развития делового этикета, просмотр учебных и документальных фильмов</p> <p><i>Содержание занятия:</i> Правила делового этикета на современном этапе.</p> <p><i>Задания:</i> см. ОС № 3 (Раздел 5) «Перечень тем докладов и сообщений»</p> <p><i>Задания:</i> см. ОС №2: Перечень тестовых заданий</p> <p><i>Перечень рекомендованной литературы для подготовки:</i></p> <p>Основной: 1-3</p> <p>Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Задание для самостоятельной работы:</i></p> <p>– проработка лекций - включает чтение конспекта лекций, профессиональной литературы, периодических изданий; ответы на теоретические вопросы по разделу;</p> <p>– подготовка к практическим занятиям - включает чтение профессиональной литературы, современных периодических изданий.</p> <p><i>Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся:</i></p> <p>Основной: 1-3</p> <p>Дополнительный: 4-9</p> <p><i>Форма контроля (в соответствии с Фондом оценочных средств):</i></p> <p>3. ОС 1 Перечень тем рефератов</p> <p>4. ОС 2 Перечень тестовых заданий</p> <p>5. ОС 4 Перечень вопросов для зачета</p>										
	<b>Зачет</b>										
	<b>Всего:</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>36</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>60</b>		

#### **4. Оценочные и методические материалы (фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств – комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин / модулей.

ФОС как система оценивания содержит:

- Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания сформированности компетенции;
- Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

#### **5. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины**

*Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции*

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.
- Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.
- Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.
- В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.
- Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.
- В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

*Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

*Методические рекомендации по организации самостоятельной работы*

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный – человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.

Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:

1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Подготовка к защите мультимедийных презентаций;
5. Выполнение итоговой контрольной работы (заочниками).

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций – он находится на бумажном носителе в кабинете кафедры и в электронной базе. Там же где находятся на цифровом носителе источники, учебная и научная литература, справочный и иллюстративный материал. Вполне плодотворно использовать и Интернет- ресурсы, список рекомендованных ссылок прилагается к программе курса. Эти источники информации могут использоваться для закрепления полученных в аудитории знаний.

*Методические рекомендации по работе с литературой*

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:
  - медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
  - выделить ключевые слова в тексте;
  - постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.
3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор при подготовке заданий и контрольной работы. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

**Текущий контроль успеваемости** проводится на основе посещаемости аудиторных занятий, оценки работы студентов на практических занятиях и оценки выполнения работ и заданий, указанных в графике учебного процесса (творческих заданий, эссе, тестирования и др.) Кроме того, учитывается качество выполнения необязательных заданий самостоятельной работы (например, составления генеалогических таблиц и решения кроссвордов).

При выполнении творческих работ формируется умение определять адекватные способы решения учебной задачи на основе заданной темы, использования материалов, особенно – исторических источников, искать оригинальные решения в выполнении задания. В рамках познавательной деятельности углубленное изучение отечественной истории способствует закреплению умений и навыков исследовательской работы студентов.

## **6. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах студенты имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:

1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху – дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### *Основной*

1. *Бороздина, Г. В.* Психология и этика делового общения : учебник и практикум для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; общ. ред. Г. В. Бороздина. – Москва : Юрайт, 2014. – 463 с.\*

2. Виговская, М. Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 140 с. — 978-5-394-02478-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75204.htm>

3. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>

#### *Дополнительный*

4. Антипов, А. А. Этика делового общения [Электронный ресурс] / А. А. Антипов. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Университет ИТМО, 2014. — 44 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65399.html>

5. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 106 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19277>

6. Афанасьева, Е. А. Психология общения. Часть 2 [Электронный ресурс] : учебное пособие по курсу «Психология делового общения» / Е. А. Афанасьева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2014. — 126 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19278.htm>

7. Логутова, Е. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 196 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30126.html>

8. Макаров, Б. В. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — 978-5-4487-0339-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>

9. Эксакусто, Т. В. Основы психологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. В. Эксакусто. — Электрон. текстовые данные. — Таганрог : Южный федеральный университет, 2015. — 162 с. — 978-5-9275-1712-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78690.htm>

### **8. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Этика и деловое общение»**

Раздел раскрывается п.3.2 «Содержание дисциплины /модуля с указанием академических часов по видам учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся, соотношение тем и формируемых компетенции», после каждой темы/раздела».

### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. Электронная библиотечная система «IPRbooks» [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.iprbookshop.ru/>

2. Библиотека Genesis [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://gen.lib.rus.ec/>

3. Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.elibrary.ru/>

4. Национальная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа : <http://www.nns.ru/>

5. Электронные книги по деловому общению и этикету. – Режим доступа : <http://www.aup.ru/books/i015.htm>

6. Гуманитарные дисциплины. Деловое общение. – Режим доступа : <http://www.twirpx.com/files/humanitarian/ido>

7. Образовательный ресурсный центр «Этика». – Режим доступа : <http://iph.ras.ru/page27756321.htm>

**10. Перечень информационных технологий, включая перечень программного обеспечения  
и информационных справочных систем**

1. Microsoft Internet Explorer (или другой браузер)
2. Microsoft Windows XP
3. Microsoft Office 2007 и выше



ОЦЕНОЧНЫЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ)  
по учебной дисциплине  
**«ЭТИКА И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»**  
ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ  
**38.03.01 ЭКОНОМИКА**  
**Профиль «Финансы и кредит»**  
**КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ)**  
**«БАКАЛАВР»**  
(очная и заочная формы обучения)

## СОДЕРЖАНИЕ

Перечень компетенций по дисциплине «Этика и деловое общение» с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	17
Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания сформированности компетенции.....	18
Паспорт оценочных средств по дисциплине «Этика и деловое общение».....	20
Перечень оценочных средств по дисциплине «Этика и деловое общение».....	20
Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	20
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	31

### Перечень компетенций по дисциплине «Этика и деловое общение» с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

#### очное отделение

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы												
№ п/п	Код контролируемой компетенции	Наименование контролируемой компетенции	Наименование дисциплины формирующей компетенцию	Семестры								
				1	2	3	4	5	6	7	8	
5	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	История	+								
			Психология				+					
			<b>Этика и деловое общение</b>				+					
			Автоматизированное рабочее место финансиста								+	
7	ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию	Менеджмент	+	+							
			Психология				+					
			<b>Этика и деловое общение</b>				+					
			Введение в научное исследование		+							
			Подготовка и защита ВКР									+

#### заочное отделение

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы								
№ п/п	Код контролируемой компетенции	Наименование контролируемой компетенции	Наименование дисциплины формирующей компетенцию	Этапы формирования компетенции				
				1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс
5	ОК-5	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	История	+				
			Психология		+			
			<b>Этика и деловое общение</b>		+			
			Автоматизированное рабочее место финансиста					+
7		способностью к	Менеджмент		+			

ОК-7	самоорганизации и самообразованию	Психология		+			
		Этика и деловое общение		+			
		Введение в научное исследование		+			
		Подготовка и защита ВКР					+

**Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования.  
Шкалы оценивания.**

ОК - 5: способен работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Дисциплина, как этап формирования компетенции в рамках ОП ВО <sup>1</sup>	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Повышенный	Высокий
<b>Этика и деловое общение</b>	Знать основные нормы профессиональной этики	Знать основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности	Знать национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения
	Уметь руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности	Уметь применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера	Уметь осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций; оценивать с нравственной позиции перспективы разрешения «открытых» проблем современного общества, предлагать собственные личностные и гражданские варианты их решения
	Владеть навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали	Владеть навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета	Владеть навыками построения позитивного профессионального имиджа

ОК-7: способен к самоорганизации и саморазвитию

Дисциплина как этап формирования компетенции в рамках ОП ВО <sup>2</sup>	Уровни формирования компетенций		
	Базовый	Повышенный	Высокий
<b>Этика и деловое общение</b>	Знать основные пути и направления самосовершенствования личности и повышения квалификации	Знать научную базу для осуществления личностного и профессионального саморазвития	Знать показатели эффективности профессиональной деятельности в сфере управления и способы ее коррекции

<sup>1</sup> В соответствии с перечнем компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

	Уметь оценивать собственную профессиональную деятельность по ряду показателей	Уметь организовать работу, направленную на личностное и профессиональное саморазвитие	Уметь анализировать и определять пути и векторы саморазвития личности и повышения профессиональной квалификации менеджера
	Владеть методиками диагностики потенциальных возможностей личности	Владеть методами личностного и профессионального саморазвития	Владеть комплексом диагностических методик для оценки потенциальных возможностей личности руководителя

### **Шкала оценивания сформированности компетенций**

**«Неудовлетворительно»**

Компетенция не развита. Студент не владеет необходимыми знаниями и навыками и не старается их применять. Не достигнут базовый уровень формирования компетенции.

**«Удовлетворительно»**

Компетенция недостаточно развита. Студент частично проявляет знания и навыки, входящие в состав компетенции. Пытается, стремится проявлять нужные навыки, понимает их необходимость, но у него не всегда получается. Достигнут только базовый уровень формирования компетенции.

**«Хорошо»**

Студент владеет знаниями, проявляет соответствующие навыки в практических ситуациях, но имеют место некоторые неточности в демонстрации освоения материала. Достигнут повышенный уровень формирования компетенции.

**«Отлично»**

Студент всесторонне и глубоко владеет знаниями, сложными навыками, способен уверенно ориентироваться в практических ситуациях. Достигнут высокий уровень формирования компетенции.

## Паспорт оценочных средств по дисциплине «Этика и деловое общение»

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	2	3	4
1	Раздел 1. Предмет и основные понятия этики Раздел 2. Этика руководителя. Раздел 3. Этика и психология делового общения Раздел 5. Деловой этикет	ОК-5 ОК-7	Тесты
2	Раздел 2. Этика руководителя. Раздел 3. Этика и психология делового общения Раздел 4. Деловые переговоры Раздел 5. Деловой этикет	ОК-5 ОК-7	Доклады, сообщения
3	Все разделы	ОК-5 ОК-7	Рефераты
4	Все разделы	ОК-5 ОК-7	Зачет

## Перечень оценочных средств по дисциплине «Этика и деловое общение»

№ п/п	Наименование оценочного средства (ОС)	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Рефераты	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее	Темы рефератов
2	Тесты	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
3	Доклады, сообщения	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
4	Зачет	Средство промежуточного контроля усвоения разделов дисциплины, организованное в виде собеседования преподавателя и студента.	Перечень вопросов к зачету

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### ОС №1: Список тем рефератов по дисциплине «Этика и деловое общение»

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного различия при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейских странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные этические принципы деловых отношений в мусульманских странах.
6. Основные правила телефонного этикета.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные этические принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.

11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

## **ОС №2: Перечень тестовых заданий по дисциплине «Этика и деловое общение»**

### **1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.**

- 1) Критика собеседника недопустима.
- 2) Использование литературного стиля, грамотная речь.
- 3) Использование доммыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
- 4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

### **2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:**

- 1) Грамотная речь, понятная собеседнику.
- 2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.
- 3) Умение культурно вести себя в обществе.
- 4) Следование требованиям моды.

### **3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях СКСиТ бывают:**

- 1) только негативными
- 2) только позитивными
- 3) негативными и позитивными
- 4) негативными, в редких случаях позитивными.

### **4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:**

- 1) компромисс
- 2) конкуренция
- 3) сотрудничество
- 4) приспособление
- 5) избегание

### **5. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:**

- 1) «разговор ведите при свидетелях»
- 2) «сохраняйте ровный тон»
- 3) «найдите повод для похвалы»
- 4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

### **6. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?**

- 1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.
- 2) Использование подарка может снять недопонимание.
- 3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.
- 4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

### **7. Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям – это:**

- 1) авторитет
- 2) самоуничижение
- 3) авторитаризм
- 4) конформизм.

**8. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.**

- 1) Социальная справедливость.
- 2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач.
- 3) Служебная ответственность.
- 4) Жесткая дисциплина.

**9. Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.**

- 1) Суверенность личности.
- 2) Умение приспосабливаться, если того требует ситуация.
- 3) Бескомпромиссность.
- 4) Бережное отношение к природе.

**10. Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предприимчивости.**

- 1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности.
- 2) В условиях рыночной экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу.
- 3) Предприимчивость несовместима с нравственным подходом к делу.
- 4) Предприимчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач.

**11. Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.**

- 1) Самоотдача в работе.
- 2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради личной выгоды.
- 3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей.
- 4) Умение говорить правду «в глаза».

**12. Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива.**

- 1) Разумное соотношение личных целей работников с целями предприятия.
- 2) Сознательная трудовая дисциплина.
- 3) «Круговая порука».
- 4) Пристрастие к спиртным напиткам – личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план.

**13. Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.**

- 1) Эстетизация рабочих мест.
- 2) Наставничество.
- 3) Субъективный подход руководителя.
- 4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.

**14. Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций.**

- 1) Моральное убеждение.
- 2) Нравственные примеры.
- 3) Повышенная требовательность.
- 4) Общественные поручения.

**15. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа.**

- 1) Является однажды заданным.
- 2) Правдоподобен.
- 3) Имеет точный адрес.
- 4) Консервативен.

**16. Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.**

- 1) Компетентность.
- 2) Порядочность.
- 3) Жесткость и бескомпромиссность.
- 4) Надежность.

**17. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства.**

- 1) Социальный архитектор.
- 2) «Птица страус».

- 3) «Педант».
- 4) Лидер-кризисник.

**18. Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства**

- 1) «Посредник».
- 2) Специалист по командообразованию.
- 3) «Кабан».
- 4) «Жучок».
- 5) Реформатор.

**19. Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:**

- 1) личностные трения между сотрудниками
- 2) противоречивость должностных инструкций
- 3) различия в уровне образования и культуры сотрудников.
- 4) отсутствие единомышленников в коллективе.

**20. Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей – это:**

- 1) депрессия
- 2) конфликт
- 3) альтернатива
- 4) аналогия

**21. Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:**

- 1) коммуникации
- 2) наличие неформальных групп
- 3) отсутствие единомышленников в коллективе
- 4) стремление к лидерству

**22. Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?**

- 1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
- 2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
- 3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
- 4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

**23. Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.**

- 1) Является формальным.
- 2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
- 3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.
- 4) Решение проблем личного плана.

**24. Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.**

- 1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.
- 2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
- 3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
- 4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.

**25. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?**

- 1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
- 2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
- 3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
- 4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

**26. Укажите формы делового общения.**

- 1) Прием подчиненных.
- 2) Встреча.
- 3) Публичное выступление.
- 4) Деловое совещание.
- 5) Спор.



**27. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.**

- 1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
- 2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
- 3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
- 4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

**28. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.**

- 1) Установление места и времени встречи.
- 2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
- 3) Подведение итогов беседы.
- 4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

**29. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.**

- 1) Совещание с целью принятия решений.
- 2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
- 3) Информационное совещание.
- 4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.

**30. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.**

- 1) «Родитель» - «Ребенок».
- 2) «Взрослый» - «Взрослый».
- 3) «Ребенок» - «Ребенок».
- 4) «Ребенок» - «Родитель».

**31. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.**

- 1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.
- 2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
- 3) Поиск партнеров.
- 4) Свои интересы – прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.

**32. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?**

- 1) Подбор специалистов в состав делегации.
- 2) Выбор деловых костюмов.
- 3) Подготовка документов, образцов изделий...
- 4) Уточнение погодных условий.

**33. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.**

- 1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.
- 2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров.
- 3) Оформление именных табличек участников с названием организаций.
- 4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.

**34. Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.**

- 1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.
- 2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.
- 3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.
- 4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.

**35. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.**

- 1) Использование мнений авторитетных экспертов.
- 2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
- 3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
- 4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.

**36. Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:**

- 1) публичное выступление
- 2) деловые переговоры
- 3) неформальная вечеринка сотрудников.
- 4) беседа с клиентом

**37. Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это**

- 1) коммуникативная культура
- 2) культура деловой переписки.
- 3) культура речи.
- 4) культура обслуживания клиентов

**38. С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:**

- 1) сразу
- 2) после 5-го звонка
- 3) до 4-го звонка
- 4) выждав несколько минут

**39. С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:**

- 1) инициатор разговора
- 2) тот человек, которому звонили
- 3) более молодой
- 4) более вежливый

**40. Вы – представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:**

- 1) говорите.
- 2) Алло.
- 3) называете организацию, подразделение, свое имя.
- 4) да, я вас слушаю.

**41. Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо**

- 1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.
- 2) попросить звонившего перезвонить позже.
- 3) проигнорировать звонок.
- 4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

**42. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:**

- 1) подчиненный руководителя
- 2) руководитель подчиненного
- 3) не приветствуют друг друга
- 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

**43. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?**

- 1) Обращение на «ты» сближает собеседников.
- 2) Обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
- 3) Обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
- 4) Обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.

**44. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета**

- 1) невербальные средства общения не имеют значения.
- 2) В случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
- 3) Поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
- 4) Не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.

**45. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:**

- 1) Прошу перезвонить.
- 2) Бросаю трубку.

3) Стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.

4) Даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

**46. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:**

1) «Позвоните в другую фирму»

2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»

3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».

4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

**47. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.**

1) Курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.

2) Курение возможно только в специально отведенных для этого местах.

3) Если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.

4) Если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

**48. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.**

1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.

2) Подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.

3) Подарок – это свидетельство корысти.

4) Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

**49. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.**

1) При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.

2) Преподнесение спиртного вполне уместно.

3) Подарки будут выглядеть веселее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.

4) Исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

**50. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.**

1) К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.

2) То, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.

3) Отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.

4) От дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.

**51. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя?**

1) Не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затянуться.

2) Нужно протянуть руку для рукопожатия.

3) Чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.

4) Встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

**52. Выберите верные варианты ответа. Какие правила следует помнить, нанося деловые визиты?**

1) Не следует входить, если интересующий нас человек говорит с кем-то или отсутствует в кабинете.

2) Не нужно ждать, когда на Вас посмотрят, с порога следует начать разговор, захватив внимание хозяина кабинета.

3) Портфель и плащ следует держать на коленях.

4) Нужно дожидаться предложения сесть; если не предлагают, то можно сесть самому, но не стоять.

**53. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы?**

1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица.

2) Высказать замечание в жесткой форме, чтоб в следующий раз этого не повторилось.

- 3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи. Уместнее сказать мягко и наедине.
- 4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.
- 54. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы?**
- 1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги.
- 2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внимания всех членов коллектива.
- 3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение.
- 4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.
- 55. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинесические средства делового этикета.**
- 1) Поза, жесты, мимика.
- 2) Речь, интонация.
- 3) Взгляд, походка.
- 4) Одежда, прическа.
- 56. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового этикета.**
- 1) Громкость голосового тона, тембр голоса.
- 2) Поза, мимика.
- 3) Сила ударения, высота голоса.
- 4) Аксессуары к одежде.
- 57. Выберите верные варианты ответа. Назовите такесические средства делового этикета.**
- 1) Тембр голоса.
- 2) Рукопожатие, похлопывание.
- 3) Мимика, позы.
- 4) Поцелуи.
- 58. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового этикета.**
- 1) Дистанция между партнерами во время общения.
- 2) Рукопожатие.
- 3) Телодвижения.
- 4) Тембр голоса.
- 59. Выберите верный вариант ответа. К невербальным средствам общения не относится:**
- 1) мимика
- 2) контакт глаз
- 3) жесты
- 4) речь
- 60. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы гостиницы включает в себя:**
- 1) сарафан, босоножки, пляжная сумка
- 2) джинсовый костюм, кроссовки, крупные металлические аксессуары
- 3) юбка до колен, жакет в тон юбки, чулки телесного цвета.
- 4) шорты, пестрая блузка, сандалии
- 61. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм мужчины сотрудника туристической фирмы включает в себя:**
- 1) футболка, шорты, сланцы
- 2) джинсовый костюм, кроссовки, крупные металлические аксессуары
- 3) рубашка светлого тона, пиджак, брюки, туфли.
- 4) спортивный костюм, сланцы, майка
- 62. Выберите верный вариант ответа. Профессиональные требования к внешнему виду работника исключают:**
- 1) яркий и броский макияж
- 2) безусловно чистая одежда
- 3) аккуратная прическа
- 4) чистые туфли
- 63. Выберите верный вариант ответа. Профессиональные требования к внешнему виду работника исключают:**
- 1) улыбку
- 2) спокойный тон речи

- 3) бурную жестикуляцию
- 4) доброжелательное выражение лица

**64. Выберите верный вариант ответа. Образ делового человека или организации, сформировавшийся у клиентов:**

- 1) обаяние
- 2) имидж
- 3) этикет
- 4) форма

**65. Выберите верный вариант ответа. Прокомментируйте с точки зрения делового этикета высказывание: «Улыбка – это кратчайшее расстояние между двумя людьми».**

- 1) Это формальность, которая не имеет никакого значения в деловых ситуациях.
- 2) Улыбка вызывает расположение собеседника.
- 3) Улыбка допустима только в отношениях с женщинами.
- 4) Улыбка допустима только в отношениях с руководителем.

**66. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы туристической фирмы допускает следующую цветовую гамму:**

- 1) Полностью только черного или белого цвета.
- 2) Это могут быть яркие, бьющие в глаза цветовые сочетания.
- 3) Не следует надевать слишком яркие вещи, особенно если предстоит деловая встреча.
- 4) Несуразность в одежде может быть исправлена манерой поведения.

**67. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы фирмы допускает следующий подбор обуви:**

- 1) Туфли на среднем каблуке классических цветов – черного или темно-коричневого.
- 2) Для квалифицированного специалиста неважен подбор обуви.
- 3) Туфли на высоком каблуке, несомненно, украсят женщину.
- 4) Подбор туфель – личный выбор женщины.

**68. Выберите верные варианты ответа. Деловой костюм сотрудницы фирмы допускает использование украшений:**

- 1) Необходимо воздерживаться от ярких, крупных и блестящих украшений.
- 2) Использование украшений в деловой одежде недопустимо.
- 3) Не стоит полностью отказываться от всего женственного, ибо женщина и на работе остается женщиной, однако необходимо знать меру.
- 4) Использование украшений – личное дело самой женщины.

**69. Выберите верные варианты ответа. Деловая одежда должна соответствовать следующим условиям:**

- 1) Время и обстановка
- 2) Субъективные вкусы сотрудника.
- 3) Субъективные вкусы партнера по переговорам.
- 4) Особенности внешности сотрудника фирмы.

**70. Выберите верный вариант ответа. Деловая одежда сотрудницы предполагает следующую прическу:**

- 1) Длинные распущенные волосы.
- 2) Очень короткую стрижку.
- 3) Прическа должна соответствовать обстоятельствам и не отвлекать от дела.
- 4) Украсят прическу пряди высветленные или окрашенные в яркие цвета.

**71. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования, которым должен соответствовать костюм делового человека.**

- 1) Единство стиля.
- 2) Обувь подбирается субъективно.
- 3) Разумная минимизация цветовой гаммы (так называемое «правило трех цветов»).
- 4) Выбор прически зависит от эмоционального состояния делового человека.

**72. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. Значение мимики в разных странах...**

- 1) одинаково, поскольку способность передавать информацию мышцами лица дана человеку природой.
- 2) Значение мимических средств зависит от национальных особенностей.
- 3) В общении основное значение имеют вербальные средства.
- 4) Среди невербальных средств мимика не значима.

**73. Выберите верный вариант ответа. Существуют ли различия деловых отношений в разных культурах?**

- 1) Нет, этикетные формы поведения в бизнесе везде одинаковы.
- 2) В деловых отношениях важны национальные особенности поведения.
- 3) Этикетные формы поведения зависят от ситуации, но не от национальных особенностей.
- 4) Принципы деловой этики, сформулированные в Декларации Ко, являются международными и от национальных особенностей не зависят.

**74. Выберите верный вариант ответа. Достаточно ли знать правила этикета своей страны, чтоб чувствовать себя уверенно в любой точке нашей планеты?**

- 1) Правила этикета универсальны и для всех одинаковы.
- 2) Нет, правила этикета связаны с конкретными нравами конкретного общества.
- 3) Уверенный в себе человек ведет себя уверенно везде и не замечает отличия, если таковые и есть.
- 4) Национальные особенности этикета – рекламная выдумка туристических агентств, чтоб привлечь внимание любопытных.

**75. Выберите верный вариант ответа. Обычное приветствие в России – рукопожатие, при этом партнеры смотрят друг другу в глаза и говорят: «Здравствуйте!». Имеет ли данное приветствие общезначимый характер?**

- 1) Да, ведь оно свидетельствует об открытости человека.
- 2) Да, рукопожатие издавна используется в качестве приветствия и означает готовность человека к общению.
- 3) Нет. Такая процедура представителями других народов может быть воспринята как оскорбление.
- 4) Рукопожатие имеет древнюю историю, оно себя утвердило в качестве приветствия.

**76. Выберите верный вариант ответа. Позволительно ли в качестве похвалы, одобрения при деловой встрече хлопнуть англичанина по плечу?**

- 1) Дружеское одобрение не помешает.
- 2) Для англичанина любое другое физическое соприкосновение кроме рукопожатия исключается.
- 3) Дружеский контакт поможет собеседникам лучше понять друг друга.
- 4) Если это не деловая дама, проявление дружеских чувств способно сократить расстояние и помочь в налаживании контактов.

**77. Выберите верный вариант ответа. Возможно ли в процессе деловой встречи с англичанином уделить внимание обстоятельствам его личной жизни?**

- 1) Категорически нет. Это будет расценено как вторжение в частную жизнь.
- 2) Возможно. Это сократит расстояние между партнерами и расположит друг к другу.
- 3) Обязательно! Человеку всегда приятно внимание к тому, что ему дорого.
- 4) Почему бы и нет. Можно не касаться вопросов его личной жизни, но, например, во время разговора за столом затронуть тему королевской семьи. Всякий интерес иностранца к его стране будет приятен.

**78. Выберите верный вариант ответа. Возможны ли в Англии деловые подарки?**

- 1) Деловые подарки – своего рода взятка.
- 2) Да. Это могут быть календари, записные книжки, блокноты, зажигалки, фирменные авторучки, лазерные диски.
- 3) Нет. Это может быть расценено как средство давления на партнера.
- 4) Поскольку это деловая встреча, каждый за свою работу получает заработную плату. Использование своего положения в корыстных целях аморально.

**79. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Американцы к этикету относятся...**

- 1) В неформальных взаимоотношениях вольно обращаются с правилами светского этикета.
- 2) Любое отступление от правил этикета воспринимается неодобрительно.
- 3) Строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.
- 4) Знание и соблюдение правил этикета рассматривается как обязательное условие взаимоотношений.

**80. Выберите верный вариант ответа. Что определяет немецкую деловую культуру?**

- 1) Изысканность.
- 2) Стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность.
- 3) Исключительная уверенность в себе.
- 4) Почитание традиций.

**81. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. В качестве официального языка переговоров французы...**

- 1) Готовы общаться на языке страны, с которой ведутся переговоры.
- 2) Предпочитают использовать французский язык.
- 3) Предлагают выбрать официальный язык переговоров другой стороне.

4) Безразличны к данному вопросу.

**82. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Во время деловых переговоров французские партнеры...**

- 1) Любое отступление от правил этикета воспринимают неодобрительно.
- 2) Строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.
- 3) Могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания или контраргументы.
- 4) Знание и соблюдение правил этикета рассматривают как обязательное условие деловых отношений

**83. Выберите верные варианты ответа. Выберите правила, характеризующие особенности этикета арабских стран.**

- 1) Деловой этикет универсален. Никаких особенностей нет.
- 2) Необходимо учитывать религиозные традиции народа.
- 3) Особенности национальной культуры будут только мешать решению деловых вопросов, а в бизнесе любое промедление приносит убытки. И другая сторона должна это понимать.
- 4) Западным деловым дамам, а также супругам бизнесменов следует придерживаться требований к одежде.

**84. Выберите верный вариант ответа. Что для арабов является одним из важнейших элементов на переговорах?**

- 1) Установление доверия между партнерами.
- 2) Пунктуальность.
- 3) Умение партнера проявить чувство юмора.
- 4) Свобода в деловом костюме.

**85. Выберите верный вариант ответа. Укажите одну из важнейших особенностей японской деловой культуры.**

- 1) Коллективизм, основанный на традиционном общинном сознании, отождествлении работников себя с фирмой.
- 2) Проявление индивидуальных способностей, позволяющих выделиться на фоне коллег.
- 3) Проявление индивидуальности в выборе делового костюма.
- 4) Умение противостоять общественному мнению, общепринятым традициям.

**86. Выберите верный вариант ответа, указав особенности корейской деловой культуры.**

- 1) Приветствуется яркость и смелость в одежде.
- 2) Употребление алкоголя не приветствуется.
- 3) Очень важно обходить дискуссии о политике.
- 4) Прежде, чем перейти к деловым вопросам, предпочтительно вести беседу на абстрактные темы.

**87. Выберите верный вариант ответа, указав особенности китайской деловой культуры.**

- 1) Не следует ожидать пунктуальности, да и самому спешить не стоит.
- 2) Ценится яркость и индивидуальность в одежде.
- 3) При рукопожатии не следует сильно сжимать и трясти руку партнера, будет еще лучше заменить его традиционным поклоном.
- 4) Подарок делать следует не всей организации, а определенному лицу, причем не после, а до завершения всех сделок

**88. Выберите верный вариант ответа, указав особенности индийской деловой культуры.**

- 1) Точность и пунктуальность.
- 2) Разговоры о семье недопустимы.
- 3) В деловой одежде предпочтительны темные тона.
- 4) Хорошей идеей будет перед деловым обсуждением поговорить на отвлеченную тему.

**ОС №3: Темы докладов и сообщений к практическим занятиям по дисциплине «Этика и деловое общение»**

**Раздел 2. Этика руководителя**

1. Требования, предъявляемые к руководителю.
2. Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе.
3. Стили управления руководителей.

**Раздел 3. Этика и психология делового общения**

1. Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.
2. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения.

3. Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения.
4. Манеры поведения в процессе делового общения.
5. Соблюдение принципов эффективного слушания.

#### **Раздел 4. Деловые переговоры**

1. Переговорный процесс – вид делового взаимодействия.
2. Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.
3. Этапы и тактика ведения деловых переговоров.
4. Психологические и этические основы переговорного процесса.

#### **ОС №4: Вопросы к зачету по дисциплине «Этика и деловое общение»**

1. Сущность и содержание этики деловых отношений.
2. Принципы этики деловых отношений.
3. Требования к руководителю.
4. Психологические типы личностей.
5. Стили управления руководителей.
6. Секреты умелого руководителя.
7. Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.
8. Стрессы. Управление стрессом.
9. Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.
10. Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.
11. Особенности делового общения. Правила и приемы делового общения.
12. Роль невербальных средств в процессе общения.
13. Деловое общение по телефону.
14. Деловая беседа.
15. Психологические основы деловой беседы.
16. Деловые переговоры. Этапы и тактика ведения переговоров.
17. Письменное деловое общение
18. Деловой этикет. Правила делового этикета.
19. Обращения, представления и приветствия в деловом общении.
20. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни.
21. Сувениры и подарки в деловой сфере.
22. Деловой стиль. Понятия имиджа. Одежда для успеха.
23. Внешний вид делового мужчины.
24. Внешний вид деловой женщины.
25. Роль презентации в деятельности современных организаций.
26. Национальные особенности делового общения.
27. Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.

#### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивая знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Результатом проверки компетенций на разных этапах формирования, полученных студентом в ходе освоения данной дисциплины, является оценка, выставляемая в соответствии со следующими критериями:

##### ***1. Критерии оценивания подготовки реферата***

Оценка «**зачтено**» выставляется за твердое знание основного (программного) материала, за грамотное и логически правильное изложение материала, а также за строгое соблюдение требований при оформлении текста реферата и ссылок на использованную литературу.

Оценка «**не зачтено**» – за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в изложении материала, за неумение ориентироваться в материале, за незнание основных



понятий по теме дисциплины, а также за грубые ошибки при оформлении работы и ссылок на использованную литературу.

## 2. Критерии оценивания тестирования

При тестировании все верные ответы берутся за 100%. Оценка выставляется в соответствии с таблицей:

Процент выполнения заданий	Оценка
90%-100%	отлично
75%-90%	хорошо
60%-75%	удовлетворительно
менее 60%	неудовлетворительно

## 3. Критерии оценивания качества подготовки сообщения

Оценка **«отлично»** выставляется обучающемуся, если он во время выступления с докладом / сообщением демонстрирует владение темой, способен излагать её доступным языком и иллюстрировать теоретические положения на конкретных примерах, а также аргументировать свою собственную позицию и отвечать на дополнительные вопросы преподавателя;

Оценка **«хорошо»** выставляется обучающемуся, если он во время выступления с докладом / сообщением показывает высокий уровень знаний по теме и способен развернуто отвечать на дополнительные вопросы преподавателя;

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он во время выступления с докладом / сообщением демонстрирует приемлемый уровень проработки темы и логичность при её изложении, но не способен самостоятельно формулировать суждения по теме доклада и отвечать на большинство дополнительных вопросов преподавателя;

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если он во время выступления с докладом / сообщением показывает поверхностное знание материала по теме, не раскрывает темы полностью, нелогично выстраивает её изложение и неспособен ответить на дополнительные вопросы преподавателя.

## 4. Критерии оценивания качества ответа на зачете

Зачетная оценка выставляется по следующим критериям:

**Оценка «зачтено»** выставляется за достаточный уровень компетентности, знание программного материала, использование основных понятий и терминов.

**Оценка «незачтено»** выставляется за низкий уровень компетентности, незнание программного материала, основных понятий и терминов.

Учебное издание

**Рабочая программа дисциплины «Этика и деловое общение»  
по направлению подготовки  
38.03.01 ЭКОНОМИКА  
Профиль «Финансы и кредит»  
Квалификация (степень)  
«Бакалавр»  
(очная и заочная формы обучения)**

Составитель –  
**Орехова Наталья Николаевна**