

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Б1.В.ДВ.06.02
(индекс дисциплины)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Этика деловых отношений

(наименование дисциплины)

по направлению подготовки (специальности)
38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль)/специализация
Логистика и управление цепями поставок

Форма обучения: очно-заочная

Общая трудоемкость: 4 ЗЕТ

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр | 3 | Итого |
|---|------------|------------|
| Форма контроля | зачет | |
| Вид занятий | | |
| Лекции | 6 | 6 |
| Лабораторные | | |
| Практические | | |
| Руководство: курсовые работы (проекты) / РГР ¹ | | |
| Промежуточная аттестация | 0,25 | 0,25 |
| Контактная работа | 6,25 | 6,25 |
| Самостоятельная работа | 137,75 | 137,75 |
| Контроль | | |
| Итого | 144 | 144 |

Рабочую программу составил(и):
старший преподаватель института финансов, экономики и управления, Ревуцкая Т.П.

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Рецензирование рабочей программы дисциплины:



Отсутствует



Рецензент

(должность, ученое звание, степень, Фамилия И.О.)

Срок действия рабочей программы дисциплины до «30» августа 2030 г.

УТВЕРЖДЕНО

На заседании института финансов, экономики и управления (протокол заседания № 1 от 28.08.2025).

1. Цель освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины - формирование у обучающихся представлений о нормах и принципах этики в профессиональной среде, развитие способности принимать этически обоснованные решения, обеспечивать уважительное и конструктивное взаимодействие с внутренними и внешними партнерами с учётом деловой, культурной и социальной специфики.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплины и практики, на освоении которых базируется данная дисциплина: «Психология», «Управление личной эффективностью».

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее: «Предпринимательская деятельность. Управление стартап-проектами», «Управление командой проекта», «Менеджмент в предпринимательской экосистеме».

3. Планируемые результаты обучения

| Формируемые и контролируемые компетенции (код и наименование) | Индикаторы достижения компетенций (код и наименование) | Планируемые результаты обучения |
|---|--|--|
| Способен осуществлять взаимодействие с внутренними и внешними поставщиками (ПК-8) | ПК-8.3 Способен принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста | Знать: основные принципы и нормы деловой этики в профессиональной деятельности, механизмы принятия этически обоснованных решений в условиях взаимодействия с поставщиками и партнерами, культурные особенности делового общения в многонациональной и мультикультурной среде, методики самоанализа и определения целей личностного и профессионального развития. |
| | | Уметь: принимать решения в профессиональной деятельности с учетом этических норм и корпоративных стандартов, уважительно и конструктивно взаимодействовать с представителями различных культур и мнений, оценивать влияние своих профессиональных решений на репутацию организации и партнерские |

| | | |
|--|--|---|
| | | отношения, формулировать цели и разрабатывать стратегии собственного профессионального и образовательного роста. |
| | | Владеть: навыками этичного делового общения в рамках взаимодействия с внутренними и внешними поставщиками, приемами анализа и разрешения этических дилемм в профессиональной среде, методами конструктивного диалога и ведения переговоров с учетом этических норм и культурных различий, инструментами постановки целей и планирования личностного и профессионального развития. |
| | ПК-8.4 Готов к осуществлению взаимодействия с внутренними и внешними поставщиками, потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами в процессе осуществления финансово-хозяйственной деятельности | Знать: принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения; теоретические основы публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронной коммуникации |
| | | Уметь: осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации; применять полученные навыки для подготовки и проведения деловых совещаний и встреч |
| | | Владеть: основными методами организации взаимодействия людей в организации, включая вопросы; навыками деловых коммуникаций; практическими методами работы с аудиторией в ходе деловых совещаний и встреч |
| | | |

| | | |
|--|--|--|
| Способен определять и рассчитывать показатели результативности процессов (ПК-10) | ПК-10.14 Способен демонстрировать умение самоконтроля и рефлексии, позволяющие самостоятельно корректировать показатели результативности процессов | Знать: различные виды информационных и технологических средств при решении коммуникативных задач |
| | | Уметь: использовать проведение анализа информации по результатам проведения контрольных мероприятий для выявления значимых отклонений от требований правовой и нормативной базы и внутренних регламентов |
| | | Владеть: Способностью организовать проведение анализа информации по результатам проведения контрольных мероприятий |

4. Структура и содержание дисциплины

| Модуль (раздел) | Вид учебной работы | Наименование тем занятий (учебной работы) | Семестр | Объем, ч. | Баллы | Интерактив, ч. | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|--------------------|--------------------------|--|---------|--------------|-------|-------------------|--|
| Модуль 1 | Лек, Пр, Ср, ПА. | Тема 1.1. Этика: предмет, определение. Мораль, нравственность | 3 | 14 | 8 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Практическое задание Вопросы итогового тестирования |
| | Лек, Пр, Ср, ПА | Тема 1.2 Природа и сущность этики деловых отношений | 3 | 14 | 6 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Практическое задание Вопросы итогового тестирования |
| | Лек, Пр, Ср, ПА | Тема 1.3 Этика деятельности организации и руководителя | 3 | 14 | 6 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Вопросы итогового тестирования |
| Модуль 2 | Лек, Пр, Ср, ПА | Тема 2.1 Комплимент и критика в деловом общении | 3 | 14 | 8 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Практическое задание Вопросы итогового тестирования |

| Модуль (раздел) | Вид учебной работы | Наименование тем занятий (учебной работы) | Семестр | Объем, ч. | Баллы | Интерактив, ч. | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|----------------------------|-----------------------------------|--|----------------|----------------------|--------------|---------------------------|--|
| | Лек, Пр, Ср, ПА | Тема 2.2. Вербальное и невербальное общение | 3 | 14 | 4 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Практическое задание Вопросы итогового тестирования |
| Модуль 3 | Лек, Пр, Ср, ПА | Тема 3.1. Речевое общение | 3 | 14 | 6 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Практическое задание Вопросы итогового тестирования |
| | Лек, Пр, Ср, ПА | Тема 3.2. Деловые переговоры | 3 | 14 | 6 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Вопросы итогового тестирования |
| | Лек, Пр, Ср, ПА. | Тема 3.3. Этика конфликтных ситуаций | 3 | 14 | 6 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Практическое задание Вопросы итогового тестирования |
| | Лек, Пр, Ср, ПА | Тема 3.4. Основные проблемы этики деловых отношений: пять категорий | | 14 | 4 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Практическое задание Вопросы итогового тестирования |

| Модуль (раздел) | Вид учебной работы | Наименование тем занятий (учебной работы) | Семестр | Объем, ч. | Баллы | Интерактив, ч. | Формы текущего контроля (наименование оценочного средства) |
|--------------------|--------------------------|---|---------|--------------|------------|-------------------|--|
| | Лек, Пр, Ср, ПА. | Тема 3.5. Формирование нравственного поведения и этических установок в деловых отношениях | | 14 | 6 | | Вопросы электронного учебника Промежуточное тестирование Практическое задание Вопросы итогового тестирования |
| | ИТ | Итоговое тестирование | 3 | | 40 | | Вопросы итогового тестирования |
| Итого: | | | | 144 | 100 | | |

Схема расчета итогового балла Текущий рейтинг (все занятия и промежуточные тесты) - Результат итогового теста и все делится на 2

5. Образовательные технологии

Образовательная технология изучения дисциплины «Этика деловых отношений» предполагает применение следующих образовательных технологий:

- традиционное обучение (лекция, практическое занятие, самостоятельная работа);
- дистанционные образовательные технологии;
- технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр;
- обучение в сотрудничестве (командная, групповая работа).

6. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации обучающимся для самостоятельной работы

Самостоятельная работа - это планируемая работа обучающихся, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа выполняет ряд функций, среди которых особенно выделяются:

- развивающая (повышение культуры умственного труда, приобщение к творческим видам деятельности, обогащение интеллектуальных способностей обучающихся);
- ориентирующая и стимулирующая (процессу обучения придается ускорение и мотивация);
- воспитательная (формируются и развиваются профессиональные качества специалиста);
- исследовательская (новый уровень профессионально-творческого мышления);
- информационно-обучающая (учебная деятельность обучающихся на аудиторных занятиях).

Целью самостоятельных занятий является самостоятельное более глубокое изучение обучающимися отдельных вопросов курса с использованием рекомендуемой дополнительной литературы и других информационных источников.

Задачей и самостоятельной работы обучающихся являются:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умения использовать справочную литературу.

При работе с основной и дополнительной литературой целесообразно придерживаться такой последовательности. Сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале, понять общий смысл прочитанного. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл прочитанного.

Методические рекомендации обучающимся по подготовке к зачету.

При подготовке к зачету обучающийся должен повторно изучить конспекты лекций и рекомендованную литературу, просмотреть основные кейсы задач, решенных самостоятельно и на занятиях, а также составить письменные ответы на все вопросы, вынесенные на зачет.

7. Оценочные средства

7.1. Паспорт оценочных средств

| Семестр | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства |
|---------|---|--|
| 3 | ПК-8 | Вопросы к электронному учебнику по темам №1-10 Промежуточные тестирования по темам №1-10 Практические задания к темам №1-10 Вопросы к итоговому тестированию по темам №1-10 |
| 3 | ПК-10 | Вопросы к электронному учебнику по темам №1-10 Промежуточные тестирования по темам №1-10 Практические задания к темам №1-10 Вопросы к итоговому тестированию по темам №1-10 |

7.2. Типовые задания или иные материалы, необходимые для текущего контроля

7.2.1. Вопросы электронного учебника.

Компетенции –ПК-8, ПК-10

| Задание №1 | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Этика - это... | | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Философская дисциплина, предметами исследования которой являются мораль и нравственность. |
| 2) | - | Философское учение об искусстве как особом виде общественной идеологии, посвящённое исследованию идейной сущности и форм прекрасного в художественном творчестве, в природе и в жизни. |
| 3) | - | Область междисциплинарных исследований этических, философских и антропологических проблем, возникающих в связи с прогрессом биомедицинской науки и внедрением новейших технологий в практику здравоохранения. |
| 4) | - | Правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем. |

| Задание №2 | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Мораль - это... | | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Совокупность устанавливаемых и охраняемых государственной властью норм и правил, регулирующих отношения людей в обществе, а также наука, изучающая эти нормы. |
| 2) | - | Правила, определяющие поведение; духовные и душевные качества, необходимые человеку в обществе, а также выполнение этих правил, поведение. |
| 3) | - | Принятые в обществе представления о хорошем и плохом, правильном и неправильном, добре и зле, а также совокупность норм поведения, вытекающих из этих представлений. |
| 4) | - | Объединяющие начала общества, выражаемые в виде моральных ценностей и традиций, сконцентрированные, как правило, в религиозных учениях и практиках, а также в художественных образах искусства. |

Задание №3

Укажите черты сходства морали и нравственности:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | Не записана в письменном виде, как документ о соблюдении правил поведения человека в обществе. |
| 2) | - | Устанавливается обществом. |
| 3) | - | Исполняется в результате привычки, внутренних побуждений. |
| 4) | - | Имеет всеобщий, универсальный, безусловный характер и не может быть выражена в конечных и конкретных нормах и формах поведения. |

Задание №4

Какой из вариантов ответов не относится к понятию нравственность:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Система правил поведения личности, в основе которой находятся значимые для человека ценности. |
| 2) | - | Всегда самостоятельный выбор человека, и от этого выбора зависит, каким будет поступок - нравственным или безнравственным. |
| 3) | - | Совокупность норм, определяющих поведение человека. |
| 4) | - | Правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем. |

Задание №5

Это название науки образовано от греческого слова, обозначающего "нрав, характер":

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|----------------|
| 1) | - | Мораль |
| 2) | - | Этика |
| 3) | - | Нравственность |
| 4) | - | Этос |

Задание №6

Античная эстетика достигает своего наивысшего расцвета в:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---------------------|
| 1) | - | 6-5 веках до н.э. |
| 2) | - | 11-10 веках до н.э. |
| 3) | - | 4-3 веках до н.э. |
| 4) | - | 2-1 веках до н.э. |

Задание №7

Под структурой следует понимать...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Совокупность элементов какой-либо системы. |
| 2) | - | Внутреннее устройство, совокупность устойчивых связей объекта, обеспечивающих сохранение его основных свойств. |
| 3) | - | Взаимодействие элементов системы, характер которого обеспечивает качественную специфику ее функций. |
| 4) | - | Взаимосвязь наиболее существенных функций системы. |

Задание №8

Нравственное поведение индивида - это реализация...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-------------------------|
| 1) | - | Цели в жизни. |
| 2) | - | Нравственных ценностей. |
| 3) | - | Смысла жизни. |
| 4) | - | Моральной оценки. |

Задание №9

Согласно воззрениям гуманистов, безусловному осуждению подлежит:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Накопительство. |
| 2) | - | Чрезмерные траты на что бы то ни было. |
| 3) | - | Бережливость. |
| 4) | - | Ростовщичество. |

Задание №10

Цинизм - наглое, бесстыдное поведение, проникнутое презрением к людям и культуре, глубокое проявление невоспитанности, сущностью которого является:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | Нежелание следовать моральным нормам и правилам поведения в обществе. |
| 2) | - | Отсутствие внешней культуры. |
| 3) | - | Незнание этикета. |
| 4) | - | Отсутствие подлинной внутренней культуры. |

Задание №11

Этикет в сословном обществе эстетизировался, то есть:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | Перерастал во многие формы искусства. |
| 2) | - | Воплощался в красочном оформлении интерьера, экипажей, одежды господ и одежды лакеев. |
| 3) | - | Отождествлялся с хорошими манерами, привлекательными формами общения. |
| 4) | - | Приобретал очень красочные формы проявления. |

Задание №12

Общественное и индивидуальное в труде сливаются в единое целое и служат:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|----------------------------------|
| 1) | - | Общим целям работодателя. |
| 2) | - | Обогащению части общества. |
| 3) | - | Возвеличиванию собственного «Я». |
| 4) | - | Как части, так и всему целому. |

Задание №13

Понятие морального сознания, которое служит обобщенным выражением представлений о безнравственном, заслуживающем осуждения - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|----------|
| 1) | - | Идеал. |
| 2) | - | Совесть. |
| 3) | - | Добро. |
| 4) | - | Зло. |

Задание №14

Свобода, равенство и братство - это смысложизненные идеалы ...

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---------------|
| 1) | - | Общественные. |
| 2) | - | Философские. |
| 3) | - | Эстетические. |
| 4) | - | Личностные. |

Задание №15

Обновленное мировоззрение человечества, ориентированное на выработку глобального сознания, основывающегося на ненасилии, справедливости, признании прав человека - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----------------------|
| 1) | - | "Новый коммунизм" |
| 2) | - | "Новый либерализм" |
| 3) | - | "Новый антропологизм" |
| 4) | - | "Новый гуманизм" |

Задание №16

Всё, что зависит от воли человека и общества, и то, что вытекает из деятельности человека, может стать:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----------------|
| 1) | - | Моральным злом. |
| 2) | - | Совестью. |
| 3) | - | Честью. |
| 4) | - | Стыдом. |

Задание №17

Из различных форм почитания первобытного общества выросли три различных явления ритуальной культуры:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Религиозные культы, военные ритуалы, этикет. |
| 2) | - | Религиозные культы, свадебные обряды, этикет. |
| 3) | - | Обряды посвящения в мужчины, обряды посвящения в воины, военные ритуалы. |
| 4) | - | Религиозные культы, светские общественные ритуалы, этикет. |

Задание №18

Формула отношения объективного закона к несовершенной воле человека - это:

| Выберите один из 4 вариантов ответа: | | |
|--------------------------------------|---|-------------------|
| 1) | - | Императив. |
| 2) | - | Ответственность. |
| 3) | - | Моральная оценка. |
| 4) | - | Долг. |

| Задание №19 | | |
|--|---|------------|
| Мысль, что наслаждение - это свобода от страданий тела, принадлежит: | | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Аристиппе. |
| 2) | - | Антисфену. |
| 3) | - | Диогену. |
| 4) | - | Эпикуру. |

| Задание №20 | | |
|--|---|--|
| Устная монологическая речь состоит из: | | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Предисловия, главной части, окончания. |
| 2) | - | Основной части и итогов. |
| 3) | - | Вступления, основной части, заключения. |
| 4) | - | Введения содержательной части, заключения. |

| Задание №21 | | |
|--|---|---|
| Передача моральных ценностей осуществляется в сфере: | | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Индивидуально выгодной трудовой деятельности. |
| 2) | - | Материальных ценностей. |
| 3) | - | Частной собственности. |
| 4) | - | Духовных ценностей. |

| Задание №22 | | |
|--|---|---|
| В сложных ситуациях межличностного общения безукоризненное знание этикета... | | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Незначительно способствует выбору правильных форм поведения. |
| 2) | - | Не дает еще ключ к выбору правильных форм поведения. |
| 3) | - | Дает ключ к выбору правильных форм поведения. |
| 4) | - | В значительной степени способствует выбору правильных форм поведения. |

| Задание №23 | | |
|---------------------------------------|---|----------------|
| Наиболее общее определение гуманизма: | | |
| Выберите один из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Человеколюбие. |
| 2) | - | Вера в жизнь. |

| | | |
|----|---|--------------------|
| 3) | - | Любовь к ближнему. |
| 4) | - | Свобода человека. |

Задание №24

Конец XX в. ознаменовался в философии распространением:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--------------------------|
| 1) | - | Философии Просвещения. |
| 2) | - | Компаративной философии. |
| 3) | - | Религиозной философии. |
| 4) | - | Восточной философии. |

Задание №25

Умение соблюдать этикет предполагает:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | Твердое знание норм этикета. |
| 2) | - | Желание следовать этикетным нормам. |
| 3) | - | Выработку способности практически применить этикетные нормы и правила в повседневном общении. |
| 4) | - | Соответствующий уровень воспитанности. |

Задание №26

Внутреннее признание и оценка человека - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--------------|
| 1) | - | Совесь. |
| 2) | - | Счастье. |
| 3) | - | Стыд. |
| 4) | - | Достоинство. |

Задание №27

Нравственная культура личности - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Уровень знаний и усвоения индивидом моральных норм общества, норм и ценностей общечеловеческой морали. |
| 2) | - | Степень восприятия и усвоения индивидом нравственного сознания и культуры общества. |
| 3) | - | Высоконравственная способность личности к саморегуляции социально значимого поведения. |
| 4) | - | Способность индивида совершать социально одобряемые поступки. |

Задание №28

Если кто-нибудь прилично и почтительно представляется вам во время путешествия, то следует:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|------------------------|
| 1) | - | Не вступать в контакт. |
| 2) | - | Принять это учтиво. |

| | | |
|----|---|-------------------------------------|
| 3) | - | Принять это с холодной вежливостью. |
| 4) | - | Учтиво отказаться от контакта. |

Задание №29

Поговорка, противоречащая этике труда:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | "Делу время, потехе час". |
| 2) | - | "Без труда не вытащишь и рыбку из пруда". |
| 3) | - | "Работа не волк, в лес не убежит". |
| 4) | - | "Старанье и труд все перетрут" |

Задание №30

Выражение моральной ценности личности, исходящее из принципа равенства всех людей - это:

Выберите один из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--------------|
| 1) | - | Закон. |
| 2) | - | Достоинство. |
| 3) | - | Долг. |
| 4) | - | Воля. |

Критерии оценки

| Формы текущего контроля | Критерии и нормы оценки |
|---|--|
| Вопросы электронного учебника (темы 1-10) | Максимальное количество баллов – 2 б. (баллы обучающемуся начисляются автоматически) |

7.2.2.. Задания (выполнение практических заданий)

Компетенции – ПК-8, ПК-10

1.Выберите правильное определение понятий *этика* и *этикет* и впишите эти определения

Этика- это.....

Этикет- это.....

Справочный материал

1.Нравственность, нравственные убеждения, мораль, а также наука о морали.

2.Правила поведения и общения людей, принятые в данном

Обществе

2.Объясните значение фразеологизмов. Как они связаны с требованиями этикета?

| Фразеологические словосочетания | Их значение |
|---------------------------------|-------------|
| Положа руку на сердце | |
| Бить поклоны | |

| | |
|------------------------------|--|
| Бить челом | |
| Бросать перчатку | |
| Поворачиваться спиной | |
| Красивый жест | |
| Гладить по головке | |
| Гладить против шерсти | |
| Указать на дверь | |
| Указать свое место | |
| Поставить на место кого-либо | |
| Стукнуть кулаком по столу | |
| Смотреть в глаза (кому) | |
| Смотреть в рот (кому) | |
| Крутить носом | |
| Надувать губы | |
| Разводить руками | |
| Надувать щеки | |
| Цедить сквозь зубы | |

3. Продолжите данные высказывания, содержащие советы, как нужно вести себя за столом.

Впишите их вместо точек.

1) Садясь за стол, обратите внимание на свою осанку. Нужно сидеть.....

2) Ваши локти могут мешать соседям, поэтому.....

3) Если вы наклоняетесь над тарелкой, это выглядит некрасиво. Значит.....

4) Полотняную салфетку кладут....., а бумажной салфеткой.....

5) Закончив еду, полотняную салфетку кладут.....

6) Во время еды нож держат в.....

7) На слишком горячую пищу нельзя.....

8) С общего блюда нужно брать кусок, который лежит.....

9) Не тянитесь за нужным вам предметом через.....

Попросите вас его.....

10) Если во время еды вы делаете перерыв, положите приборы так, как вы их.....

11)Если вы положили приборы на тарелку параллельно друг другу, это означает, что вы..... и можно их.....

12)Если вы уронили нож или вилку, не старайтесь....., а попросите.....

Какими бы правилами еще вы дополнили данный список?

4. Данные утверждения неверны. Сформулируйте правила поведения в коллективе и запишите их справа.

| Неверные советы | Правила поведения в коллективе |
|--|--------------------------------|
| 1. Поступив на работу, ведите себя так, как вы привыкли | |
| 2. Спорьте по каждому поводу, раздражайтесь, если вам что-то не нравится, этим вы показываете свою самостоятельность | |
| 3. Не слушайте собеседника, учитывайте только собственное мнение, это важно для самоутверждения | |
| 4. Пунктуальность утомительна, поэтому поступайте так, как вам удобнее | |
| 5. В рабочем помещении говорите громко, чтобы всем было слышно | |
| 6. Прерывайте собеседника: всех не переслушаешь | |
| 7. Никогда не признавайте свои ошибки, зачем заниматься самокритикой? | |
| 8. Спокойно зевайте во время разговора с сослуживцами: пускай почувствуют ваше отношение к их мнениям | |
| 9. Задавайте интимные вопросы своим коллегам: ведь интересно все обо всех знать | |
| 10. Если очень нужно, то можно шептаться с кем-либо в присутствии других | |
| 11. Раскачивайтесь на стуле, если нужно расслабиться | |
| 12. Пользуйтесь духами с сильным запахом: это всем приятно | |

| | |
|---|--|
| 13. Носите как можно больше разных украшений. Это привлечет к вам всеобщее внимание | |
|---|--|

5. Объясните, как вы понимаете значение слов *такт*, *тактичность*. Приведите примеры бестактного, с вашей точки зрения, поведения.

6. Прочитайте данный материал. Какие четыре из названных групп качеств вы хотели бы иметь сами, а какие четыре - предпочитали бы видеть у других людей? Проанализируйте результаты своего выбора.

| № | Особенности поведения, качества личности | Для себя | Для других |
|----|--|----------|------------|
| 1. | Решительность Уверенность | | |
| 2 | Выдержка Уравновешенность | | |
| 3. | Целеустремленность Сила воли | | |
| 4. | Терпимость Доброжелательность | | |
| 5. | Доброта Человечность | | |
| 6. | Честность Порядочность | | |
| 7. | Взаимопонимание Сочувствие | | |
| 8. | Щедрость Желание помогать другим | | |

7. Согласны ли вы с советом: «Поступай с другими так, как ты хотел бы, чтобы поступали с тобой»?

Объясните свою позицию.

8. Прочитайте данные высказывания. Подчеркните то из них, с которым вы согласны. Аргументируйте свою позицию

1) *Этикет* - это пустая формальность.

Этикет - это важная сторона жизни общества.

2) *Деловой этикет* необходим в любой сфере деловых отношений.

Деловые отношения не нуждаются в каком-либо этикете, т.к. главное в таких отношениях - само дело, а не форма.

Критерии оценки:

10 баллов – за правильное решение, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

7 баллов – за правильное решение, без аргументированных выводов.

5 баллов – за решение с одной ошибкой, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

3 балла – за допущенные ошибки и без аргументированных выводов

Задача №2

«Один день на заводе»

Цель кейс-стади: анализ принципов и норм деловых отношений в организации.

Ход работы: прочитайте текст и перечислите:

- принципы и нормы деловых отношений, которые присутствуют в данной организации;
- принципы и нормы, несоблюдение которых привело к подобной ситуации.

Рабочий день на одном из петербургских промышленных предприятий для большинства сотрудников начинается с неперемного чаепития. Чаепитие плавно перетекает в перекур. Обед начинается рано — практически сразу же за перекуром. Специалисты планового отдела, бухгалтерии, даже молодые маркетинговые аналитики начинают бегать с пирожками на тарелочках из кабинета в кабинет. Не завод, а клуб по интересам. Для них основная цель пребывания на работе — общение. Если у кого-нибудь из сотрудников случается день рождения, то работа отдела останавливается. Тут уже не до общения с клиентами, с трех часов дня все занимаются исключительно нарезкой салатов и поздравлениями именинника. Выращивание кактусов — хобби руководителя отдела труда и заработной платы. В этом отделе кактусы стоят на всех столах. Создается впечатление, что все сотрудники отдела посвящают себя полностью цветоводству. В отделе кадров цветов меньше — это связано с тем, что все пространство здесь занимают стеллажи картотеки. Компьютеры здесь не прижились, они стоят в углу, аккуратно накрытые от пыли салфетками. Все это происходит на нижних этажах, где размещены различные отделы и бюро заводоуправления. В кабинетах старые, местами отваливающиеся обои, в коридорах темно и пыльно, на стенах висят доски политинформации с новостями 80-х годов. Месторасположение туалетов можно с точностью определить по запаху хлорки. У начальников производственных цехов свой, особый, микроклимат — в кабинетах у них до сих пор висят портреты Ленина и Орджоникидзе, на совещаниях дымно и не обходится без крепкого словца. Здесь мыслят исключительно в категориях тонн и единиц выпускаемой продукции, искренне полагая, что все остальные подразделения компании существуют для того, чтобы загружать их производственные мощности. (Преднамеренно не описывается рабочий день рабочих на производстве, так как это тема для отдельной статьи). На верхних этажах заводоуправления находится дирекция. Там светлые коридоры, ковровые дорожки, евроремонт. В приемных сидят обученные на западный манер секретари. В кабинете коммерческого директора флажки, «перпетуум-

мобиле» и другие атрибуты, подчеркивающие статус владельца кабинета. Коммерческий директор говорит об управлении по целям, о всеобщем качестве и запуске проекта по внедрению автоматизированной системы управления. Все это выдает в нем выпускника программы MBA. По его мнению, компания пережила кризис и начала развиваться! Только при подведении очередных годовых итогов выяснилось, что компания не принесла владельцам ни копейки прибыли. По всем направлениям деятельности — одни убытки, а рынок, который всегда принадлежал этой компании, занят другими производителями.

Подведение итогов. Обсудите ситуацию по поставленным вопросам, сделайте выводы о последствиях несоблюдения этических принципов и норм

Критерии оценки:

10 баллов – за правильное решение, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

7 баллов – за правильное решение, без аргументированных выводов.

5 баллов – за решение с одной ошибкой, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

3 балла – за допущенные ошибки и без аргументированных выводов

Задание №3

«Выносить ли сор из избы?»

Цель кейс-стади: анализ этичности поведения сотрудников в коммерческой организации.

Ход работы: прочитайте предложенный текст и оцените, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации.

Двое сотрудников финансовой организации «Империял» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей.

Подведение итогов.

Обсудите ситуацию по следующим вопросам:

- Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?
- Как поступит руководство «Империяла» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?
- Как бы поступили вы на месте данных сотрудников?

Критерии оценки:

10 баллов – за правильное решение, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

7 баллов – за правильное решение, без аргументированных выводов.

5 баллов – за решение с одной ошибкой, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

3 балла – за допущенные ошибки и без аргументированных выводов

Темы письменных работ²

| № п/п | Рефераты |
|-------|---|
| 1. | Этические нормы в деятельности организации |
| 2. | Этикет. Сущность и виды |
| 3. | Правила восприятия критики и формы из практического использования |
| 4. | Визитные карточки, их виды |
| 5. | Структура выступления |
| 6. | Социальная ответственность организации |
| 7. | Обратная связь в деловом общении |
| 8. | Этические нормы проявления уважения к личности критикуемого |
| 9. | Обратная связь в словесном общении |
| 10. | Инструментарий этики деловых отношений |
| 11. | Критерии делового поведения |
| 12. | Управленческие решения. Критерии управленческих решений |
| 13. | Современные средства передачи информации |
| 14. | История построения деловых отношений в России |
| 15. | Мобильная связь – преимущества и недостатки для современного человека |
| 16. | Этика менеджера |
| 17. | Моральные проблемы в международном бизнесе |
| 18. | Нравственные качества бизнесмена |
| 19. | Этика деловых отношений в рабочей группе |
| 20. | Профессиональная этика управляющего |

Краткое описание и регламент выполнения

Лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов

Критерии оценки:

10 баллов – за оригинальность текста не менее 70 % , лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов

8 балла – за оригинальность текста не менее 50 % , лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов

6 балла – за оригинальность текста не менее 40 % , лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов

4 балла - за оригинальность текста не менее 30 % , лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов

1 балл - за оригинальность текста не менее 20 % , лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов

7.2.2. Деловые игры

Задание №1

Деловая игра «Искусство переговоров: целенаправленный сбыт».

Цель игры: отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи.

Ход работы: в группах по два-три человека проиграйте следующую ситуацию: за стол переговоров садятся по две команды, представляющие фирму-производителя или крупную торговую фирму и фирму-посредника. Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходе переговоров, особенности экономической ситуации, финансовые возможности фирмы. Внимание к

²Заполняется если дисциплиной предусмотрены письменные, в т.ч. курсовые работы/проекты/РГР.

деталю: к ценовой политике, допустимым уступкам — должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап — уточнение позиций и интересов.

Второй этап — обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап — отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап — подведение результатов.

Результатом в данном случае является не только достижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

Подведение итогов. Обсудите результаты и подведите итоги игры.

Оценивается положительно:

- использование этикетных форм;
- точность использования терминологии;
- успешное использование речевой тактики;
- четкость мотивации при общении.

Оценивается отрицательно:

- несоблюдение этикетных норм;
- нарушение грамматических норм;
- нарушение стилистических норм;
- нечеткость или отсутствие мотивации.

Критерии оценки:

10 баллов — за правильное решение, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

7 баллов — за правильное решение, без аргументированных выводов.

5 баллов — за решение с одной ошибкой, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

3 балла — за допущенные ошибки и без аргументированных выводов

Задание №2

Тренинг проведения совещаний.

Цель тренинга: приобретение навыков организации и участия в различного рода совещаниях.

Ход работы: выберите двух-трех участников, которые по очереди входя в аудиторию, организуют начало совещания по любой придуманной ими теме. Остальные студенты группы участвуют в совещании в заранее определенной роли, например: «болтун», «зануда», «справедливый», «критик», «оппозиционер», «поддерживающий» и т. д. Предварительно каждый самостоятельно определяет свою роль и записывает ее на листок, который не показывает другим. Выступающий, он же ведущий совещание, начинает совещание маленьким докладом (3–5 мин.), после чего остальные участники делают замечания, выдвигают возражения, реплики и предложения с позиций своих ролей. По окончании двух-трех эпизодов совещания каждый из участников должен предположить, какие роли были выбраны и записаны на листочках у остальных участников. Дальнейшее обсуждение выясняет совпадения и различия в определении ролей.

Подведение итогов.

Проанализируйте методы организации работы группы, по проведению совещания. Подведите итоги тренинга.

Критерии оценки:

10 баллов — за правильное решение, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

7 баллов — за правильное решение, без аргументированных выводов.

5 баллов — за решение с одной ошибкой, лаконичность и последовательность изложения материала, обоснованность выводов.

3 балла — за допущенные ошибки и без аргументированных выводов

7.2.3. Промежуточный тест (1-9)
Компетенции –ПК-8, ПК-10

Задание №101

Основными элементами техники речи являются:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | темп, модуляция голоса, ритм, дикция |
| 2) | - | плачь, смех, кашель, вздохи, паузы |
| 3) | - | доходчивость, выразительность, логичность построения речи |
| 4) | - | верных ответов нет |

Задание №102

Основными функциями речи в психологии считаются;

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | коммуникативная, перцептивная, интерактивная |
| 2) | - | обобщения, объединения |
| 3) | - | развивающая, информационная, рефлексивная |
| 4) | - | верных ответов нет |

Задание №103

Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон является(-ются):

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|----------------------|
| 1) | - | вербальное общение |
| 2) | - | невербальное общение |
| 3) | - | деловые переговоры |
| 4) | - | беседа |

Задание №104

Важнейшими отличительными признаками делового общения являются:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | формально-статусный принцип взаимодействия субъектов общения |
| 2) | - | реализация общения в какой-либо совместной профессиональной деятельности людей |
| 3) | - | инструментальная направленность общения на решение социально-значимой проблемы |
| 4) | - | Терпеливое, внимательное выслушивание проблем |
| 5) | - | верных ответов нет |

Задание №105

Речевое общение - это

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---------------|
| 1) | - | риторика |
| 2) | - | стилистика |
| 3) | - | культура речи |

| | | |
|----|---|-----------|
| 4) | - | философия |
|----|---|-----------|

Задание №106

Языковую способность изучает (-ют):

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-------------------|
| 1) | - | лингвистика |
| 2) | - | психоллингвистика |
| 3) | - | культура речи |
| 4) | - | философия |

Задание №107

Общение -это...

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | процесс целенаправленной передачи общественно-исторического опыта; организация формирования знаний, умений и навыков |
| 2) | - | целенаправленное воздействие на сознание и поведение человека с целью формирования определенных установок, понятий, принципов, ценностных ориентаций |
| 3) | - | сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности |
| 4) | - | умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях |

Задание №108

К речевой деятельности относятся:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|------------------|
| 1) | - | пение |
| 2) | - | перевод |
| 3) | - | чтение |
| 4) | - | пение без слов |
| 5) | - | все ответы верны |

Задание №109

Под деловым этикетом работников сферы обслуживания понимают:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | совокупность требований к поведению и общению сотрудника |
| 2) | - | совокупность ценностей, норм, привычек, традиций, форм поведения и ритуалов, присущая данной организации; |
| 3) | - | совокупность фиксированных норм, правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудника, которым работник обязан следовать привычно, практически автоматически |
| 4) | - | все ответы верны |

Задание №110

Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | перебивает, делает клиенту критические замечания, комментирует сказанное им |
| 2) | - | обдумывает свои личные проблемы и сосредоточен на них |
| 3) | - | внимательно слушает, не перебивает, дает клиенту возможность высказаться до конца |
| 4) | - | не слушает клиента |

Задание №111

Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента –это прием..

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|------------------------|
| 1) | - | «золотые слова» |
| 2) | - | «зеркало отношений» |
| 3) | - | «терпеливый слушатель» |
| 4) | - | все ответы верны |

Задание №112

Соблюдение делового и речевого этикета, ролевого амплуа, учет национальных и культурных традиций коммуникантов в деловом общении свидетельствует о его...

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|------------------------|
| 1) | - | Либеральности |
| 2) | - | Демократичности |
| 3) | - | Регламентированности |
| 4) | - | нет правильного ответа |

Задание №113

Деловая беседа- это..

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | процесс общения с использованием вербальной и невербальной связей, направленный на решение вопросов производственной деятельности |
| 2) | - | процесс общения с использованием вербальной связью, направленный на решение вопросов производственной деятельности |
| 3) | - | любое общение с использованием каких-либо терминов |
| 4) | - | беседа двух человек |

Задание №114

Факторы, способствующие успеху деловой беседы:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | профессиональные знания (дают возможность владеть ситуацией) |
| 2) | - | ясность мысли |
| 3) | - | опрятный вид |
| 4) | - | элемент внезапности |
| 5) | - | хорошее поведение в процессе деловой беседы |

Задание №115

По своей общей целевой направленности совещания могут быть:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | Инструктивные и оперативные совещания |
| 2) | - | Оперативные и проблемные совещания |
| 3) | - | Проблемные, инструктивные и оперативные совещания |
| 4) | - | все ответы верны |

Задание №116

Следует знать, что активно слушать человек может в среднем _____ минут.

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|----|
| 1) | - | 20 |
| 2) | - | 15 |
| 3) | - | 10 |
| 4) | - | 5 |

Задание №117

При деловом общении партнеры :

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-------------------------|
| 1) | - | спорят |
| 2) | - | связаны интересами дела |
| 3) | - | отстаивают свою позицию |
| 4) | - | молчат |

Задание №118

При позиционном методе ведения переговоров каждая из сторон..

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----------------------------------|
| 1) | - | отстаивают свою позицию |
| 2) | - | незаинтересованны в конфликте |
| 3) | - | отстаивают позиции друг друга |
| 4) | - | соглашается с мнением собеседника |

Задание №119

Из понятий, к началу деловой беседы относятся:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|----------------------------------|
| 1) | - | установление контакта |
| 2) | - | создание благоприятной атмосферы |
| 3) | - | привлечение внимания к теме |
| 4) | - | приветствие |
| 5) | - | все ответы верны |

Задание №120

Переговоры могут быть:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--------------|
| 1) | - | официальными |
|----|---|--------------|

| | | |
|----|---|------------------------|
| 2) | - | неофициальными |
| 3) | - | оба варианта верны |
| 4) | - | нет правильного ответа |

Задание №121

Задача переговоров состоит в..

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | возникновении конфликтной ситуации |
| 2) | - | нахождение такого варианта, который подходил бы только одному из участников переговоров |
| 3) | - | нахождении такого варианта, который позволил бы оптимизировать возможный результат |
| 4) | - | в легкой беседе |

Задание №122

Суть жестких переговоров:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | стороны готовы ради достижения соглашения и сохранения хороших отношений идти на бесконечные уступки друг другу |
| 2) | - | настаивание любой ценой на своей, обычно крайней позиции, большей частью игнорирующей интересы другой стороны |
| 3) | - | оба варианта верны |
| 4) | - | нет верных ответов |

Задание №123

Суть мягких переговоров:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | стороны готовы ради достижения соглашения и сохранения хороших отношений идти на бесконечные уступки друг другу |
| 2) | - | настаивание любой ценой на своей, обычно крайней позиции, большей частью игнорирующей интересы другой стороны |
| 3) | - | оба варианта верны |
| 4) | - | нет верных ответов |

Задание №124

Основные разновидности переговоров:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--------------------|
| 1) | - | регламентированные |
| 2) | - | позиционные |
| 3) | - | рациональные |
| 4) | - | функциональные |
| 5) | - | аргументированные |

Задание №125

Целью рациональных переговоров является:

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
|---|---|---|
| 1) | - | усиление конфликтной ситуации |
| 2) | - | победа только одной из сторон |
| 3) | - | оптимальное решение, соотношение уступок сторон |
| 4) | - | все ответы верны |

| Задание №126 | | |
|--|---|---|
| Негативным результатом позиционных переговоров является: | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | принятие неоптимального для всех решения, содержащего в себе немало упущенных выгод. |
| 2) | - | принятие оптимального для всех решения, содержащего в себе немало упущенных выгод. |
| 3) | - | принятие неоптимального для всех решения, содержащего в себе немного упущенных выгод. |
| 4) | - | не принятия решения |

| Задание №127 | | |
|--|---|---|
| В зависимости от типа и характера деловые переговоры делятся на: | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Предварительные переговоры, путем переписки |
| 2) | - | Личные переговоры |
| 3) | - | Переговоры по телефону |
| 4) | - | Все варианты верны |

| Задание №128 | | |
|---|---|----------------------------|
| Классифицируются деловые переговоры на: | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Коммерческие переговоры |
| 2) | - | Организационные переговоры |
| 3) | - | оба варианта верны |
| 4) | - | нет верных ответов |

| Задание №129 | | |
|---|---|--|
| Организационные переговоры-это.. | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | осуществляются руководителями предприятий, фирм и ответственными лицами государственного управленческого аппарата |
| 2) | - | в таких переговорах участвуют две и более сторон .Результатом их стало подписание соглашения о вхождении в состав организации, слияние капиталов, принятия решения о проведении совместных финансовых операций |
| 3) | - | переговоры внутри организации |
| 4) | - | переговоры за пределами организации |

| Задание №130 | | |
|--------------|--|--|
|--------------|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| Коммерческие переговоры-это.. | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | осуществляются руководителями предприятий, фирм и ответственными лицами государственного управленческого аппарата |
| 2) | - | любые переговоры внутри организации |
| 3) | - | в таких переговорах участвуют две и более сторон .Результатом их стало подписание соглашения о вхождении в состав организации, слияние капиталов, принятия решения о проведении совместных финансовых операций |
| 4) | - | нет верного ответа |

| | | |
|---|---|--|
| Задание №131 | | |
| Сепаратные переговоры-это.. | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | переговоры, ведущиеся с противником в тайне от государств-союзников или же без согласия с последними |
| 2) | - | переговоры, ведущиеся с противником |
| 3) | - | переговоры, ведущие к разрешению конфликта |
| 4) | - | нет верного ответа |

| | | |
|---|---|--|
| Задание №132 | | |
| Какие стратегии ведения деловых переговоров вам известны? | | |
| Выберите несколько из 5 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | Сотрудничество |
| 2) | - | Борьба |
| 3) | - | Уклонение |
| 4) | - | Исследование |
| 5) | - | Переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип поведения сорон |

| | | |
|---|---|---|
| Задание №133 | | |
| Координация- | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | согласование тактических подцелей и поведения в интересах главной цели или решения общей задачи |
| 2) | - | разрешение конфликта основывается на предположении о том, что может существовать такое решение проблемы, которое устраняет все конфликтные элементы и приемлемо для обеих сторон |
| 3) | - | вынесение проблемы на всеобщее обозрение. Это дает возможность свободно обсуждать ее с привлечением максимального количества участников конфликта , вступать в конфронтацию с проблемой, а не друг с другом, чтобы выявить и устранить все недостатки |
| 4) | - | нет верных ответов |

| | | |
|---|---|--------------------------------------|
| Задание №134 | | |
| Конфликтоген - это слова, действия (бездействия), которые.. | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | способствуют возникновению конфликта |

| | | |
|----|---|--------------------------------------|
| 2) | - | препятствуют возникновению конфликта |
| 3) | - | помогают разрешить конфликт |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №135

Определите, какая из смысловых характеристик соответствует понятию «конструктивный конфликт»:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | конфликт, при котором разрушаются межличностные связи, резко снижается продуктивность работы, а решение проблемы становится невозможным |
| 2) | - | конфликт, не выходящий за рамки деловых отношений |
| 3) | - | конфликт, проявляющийся как противоречие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами поведения и общения |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №136

Стратегии поведения в конфликте - это..

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-------------------------------|
| 1) | - | доминирование, провоцирование |
| 2) | - | избегание, соперничество |
| 3) | - | аргументация, оправдание |
| 4) | - | все ответы верны |

Задание №137

Правильное поведение в конфликтной ситуации, это..

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию |
| 2) | - | демонстрируйте свое превосходство |
| 3) | - | смотрите на ситуацию только со своей позиции |
| 4) | - | молчание |

Задание №138

Конфликтная ситуация - это...

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----------------------------------|
| 1) | - | Стечение обстоятельств |
| 2) | - | накопившиеся противоречия |
| 3) | - | открытое противостояние интересов |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №139

Состояние противоборства, столкновение сторон характеризует коммуникативный..

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|----------|
| 1) | - | сбой |
| 2) | - | провал |
| 3) | - | конфликт |

| | | |
|----|---|--------------------|
| 4) | - | нет верного ответа |
|----|---|--------------------|

Задание №140

Способом разрешения внутриорганизационного конфликта являются:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|------------|
| 1) | - | переговоры |
| 2) | - | спор |
| 3) | - | конфликт |
| 4) | - | беседа |

Задание №141

При конфликте непременно нужно считаться с уровнем развития противника, его специальностью и ...

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-------------|
| 1) | - | психологией |
| 2) | - | возрастом |
| 3) | - | должностью |
| 4) | - | поведением |

Задание №142

Главный инструмент при улаживании конфликтов-..

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---------------|
| 1) | - | общение |
| 2) | - | спор |
| 3) | - | драка |
| 4) | - | игнорирование |

Задание №143

Главными элементами структуры конфликта являются:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | объект конфликта |
| 2) | - | участник конфликта |
| 3) | - | социальная среда, представляющая собой условие конфликта |
| 4) | - | субъект конфликта |
| 5) | - | субъективное восприятие конфликта и его личностные элементы |

Задание №144

Избегание, уклонение -

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | направлены на то, чтобы выйти из ситуации не уступая, но и не настаивая на своем, воздерживаясь от вступления в споры и дискуссии, от высказываний своей позиции. В ответ на предъявленные ему требования или обвинения такой руководитель переводит разговор на другую тему. |
|----|---|---|

| | | |
|----|---|--|
| 2) | - | в этом случае высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью. Действия руководителя направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, применения власти, принуждения. |
| 3) | - | высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью. В этом случае действия руководителя направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как его интересам, так и пожеланиям другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме. |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №145

Компромисс, сотрудничество-

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | слабая напористость сочетается с высокой кооперативностью. Действия руководителя в ситуации конфликта направлены на сохранение или восстановление хороших отношений, на обеспечение удовлетворенности другого лица путем сглаживания разногласий. |
| 2) | - | в этом случае высокая напористость сочетается с низкой кооперативностью. Действия руководителя направлены на то, чтобы настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, применения власти, принуждения. |
| 3) | - | высокая напористость сочетается с высокой кооперативностью. В этом случае действия руководителя направлены на поиск решения, полностью удовлетворяющего как его интересам, так и пожеланиям другого лица в ходе открытого и откровенного обмена мнениями о проблеме |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №146

Конфронтация как путь решения конфликта-

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | вынесение проблемы на всеобщее обозрение. Это дает возможность свободно обсуждать ее с привлечением максимального количества участников конфликта, вступать в конфронтацию с проблемой, а не друг с другом, чтобы выявить и устранить все недостатки |
| 2) | - | согласование тактических подцелей и поведения в интересах главной цели или решения общей задачи |
| 3) | - | разрешение конфликта основывается на предположении о том, что может существовать такое решение проблемы, которое устраняет все конфликтные элементы и приемлемо для обеих сторон |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №147

Профилактика конфликтов-

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | работа с начавшимися конфликтами |
| 2) | - | работа с еще не начавшимися, а лишь возможными конфликтами |
| 3) | - | работа по предотвращению конфликта |
| 4) | - | все ответы верны |

Задание №148

интегративное решение проблемы-

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
|---|---|---|
| 1) | - | согласование тактических подцелей и поведения в интересах главной цели или решения общей задачи. |
| 2) | - | разрешение конфликта основывается на предположении о том, что может существовать такое решение проблемы, которое устраняет все конфликтные элементы и приемлемо для обеих сторон. |
| 3) | - | вынесение проблемы на всеобщее обозрение |
| 4) | - | все ответы верны |

| Задание №149 | | |
|---|---|--|
| Медиация (посредничество) - | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | завершение конфликта с помощью третьего лица |
| 2) | - | завершение конфликта |
| 3) | - | завершение конфликта с помощью посторонних лиц |
| 4) | - | нет верного ответа |

| Задание №150 | | |
|---|---|----------------------|
| Накопившиеся противоречия- | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | конфликт |
| 2) | - | конфликтная ситуация |
| 3) | - | спор |
| 4) | - | драка |

Критерии оценки:

| Формы текущего контроля | Критерии и нормы оценки |
|-------------------------|---------------------------------------|
| Промежуточный тест 1 | 2 балла – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 2 | 2 балла – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 3 | 2 балла – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 4 | 3 баллов – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 5 | 3 баллов – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 6 | 2 балла – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 7 | 3 баллов – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 8 | 2 балла – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 9 | 3 баллов – по накопительному рейтингу |
| Промежуточный тест 10 | 3 баллов – по накопительному рейтингу |

7.2.4. Итоговый тест

Компетенции –ПК-8, ПК-10

| Задание №151 | | |
|---|---|---|
| Какие категории относятся к основным проблемам этики деловых отношений? | | |
| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
| 1) | - | взяточничество, принуждение, лень, обман, воровство |

| | | |
|----|---|---|
| 2) | - | взяточничество, лень, гордость, обман, воровство |
| 3) | + | взяточничество, воровство, обман, принуждение, несправедливая дискриминация |
| 4) | - | лень, воровство, обман, несправедливая дискриминация, принуждение |

Задание №152

Взяточничество определяют как...

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | предложение, дачу, получение или вымогательство чего-то для оказания влияния на людей, выполняющих должностные государственные или юридические обязанности |
| 2) | + | предложение, дачу, получение или вымогательство чего-то ценного с оказания влияния на действия лиц, выполняющих должностные государственные или юридические обязанности |
| 3) | - | оказание влияния на действия лиц, выполняющих должностные государственные или юридические обязанности |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №153

Для чего чаще всего используют взятки?

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----------------------------------|
| 1) | - | для достижения целей |
| 2) | + | чтобы обеспечить сбыт |
| 3) | - | чтобы избежать наказания |
| 4) | + | изменить государственную политику |
| 5) | + | проникнуть на новые рынки |

Задание №154

Взятка - это...

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | + | Если подарок, независимо от намерений дарителя, оказывает влияние на поведение того, кто его принял |
| 2) | - | Если подарок не влияет на будущее поведение принявшего его человека |
| 3) | - | Если подарок представлен в виде денег |
| 4) | - | Если подарок даритель представил конверт |

Задание №155

Принуждение – это

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | влияние на людей с целью достижения цели |
| 2) | - | управление человеком |
| 3) | - | управление человеком силой |
| 4) | + | управление людьми и компаниями посредством силы или угрозы |

Задание №156

Можно ли считать принуждение вымогательством?

| Выберите несколько из 2 вариантов ответа: | | |
|---|---|-----|
| 1) | + | да |
| 2) | - | нет |

Задание №157

Выберите правильное утверждение

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
|---|---|---|
| 1) | - | Силой зачастую является применение административных мер в отношении более слабой стороны, например угроза отказа в продвижении по службе, увольнения или очернения лица, работающего в определенной сфере. |
| 2) | - | Силой является внедрение и угроза личной жизни |
| 3) | - | Сила - это действие человека, против его воли и желания, влияющие на его дальнейшие действия |
| 4) | + | Силой зачастую является угроза применения административных мер в отношении более слабой стороны, например угроза отказа в продвижении по службе, увольнения или очернения лица, работающего в определенной сфере. |

Задание №158

Обман – это

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
|---|---|---|
| 1) | - | ложь во благо. |
| 2) | + | манипулирование людьми и фирмами посредством предоставления им ложной информации. |
| 3) | - | манипулирование фирмами с целью получения выгоды. |
| 4) | - | введение людей в заблуждение. |

Задание №159

Воровство - это

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
|---|---|--|
| 1) | - | присвоение чужих заслуг. |
| 2) | - | желание забрать что-то чужое. |
| 3) | - | желание получить выгоду через присвоение чужих вещей или документов. |
| 4) | + | присвоение человеком того, что ему не принадлежит на правах собственности. |

Задание №160

Если собственность утрачена в результате изменения правил, то при каких условиях ее потерю считают воровством?

| Выберите несколько из 5 вариантов ответа: | | |
|---|---|---|
| 1) | - | "вор" решил поступить хитро |
| 2) | + | не было возможности предпринять действия, которые соответствовали бы новым правилам |
| 3) | - | собственники не смогли перехитрить "вора" |
| 4) | + | было невозможно своевременно предвидеть возникновение новых правил, с тем, чтобы подчиниться им до утраты собственности |
| 5) | - | нет верного ответа |

Задание №161

Считают ли воровством подделку продуктов, манипулирование ценами, использование информации, являющейся собственностью какой-либо компании, в интересах другой фирмы?

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | + | да |
| 2) | - | нет |

Задание №162

Выберите верный ответ

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | + | Нечестность при заключении и соблюдении контрактов также приводит к воровству. |
| 2) | - | Если сторона солгала, то это уже считается воровством. |
| 3) | - | Получение доступа к скрытой информации считается воровством. |
| 4) | - | Желание использовать чужие достижения считается воровством |

Задание №163

Несправедливая дискриминация - это

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | несправедливое отношение к людям разной национальности, пола, вероисповедания. |
| 2) | - | разделение людей по половому, национальному признаку. |
| 3) | - | грубое отношение людей к другим людям, которые выбиваются из общества. |
| 4) | + | необъективное отношение к людям из-за их расовой принадлежности, возраста, пола, национальности или вероисповедания либо отказ людям в предоставляемых другим привилегиях по указанным причинам. Это неспособность относиться ко всем людям одинаково в случаях, когда между теми, кому благоприятствуют, и теми, кому отказывают в благожелательном отношении, нельзя найти обоснованного различия. |

Задание №164

Несправедливая дискриминация - это

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | несправедливое отношение к человеку из-за его физических или моральных особенностей |
| 2) | + | когда одному человеку отдают предпочтение перед другими, на основании критериев, не имеющих отношение к деятельности |
| 3) | - | получение выгоды через несправедливое отношение к другим людям |
| 4) | - | несправедливое отношение к людям разной национальности, пола, вероисповедания |

Задание №165

Этика деловых отношений изучает

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | + | соответствие моральных норм человека деятельности и целям деловой организации |
| 2) | - | соответствие занимаемой должности и уровня образования сотрудника |
| 3) | - | способности людей общаться друг с другом в рабочей обстановке |

| | | |
|----|---|------------------|
| 4) | - | все ответы верны |
|----|---|------------------|

Задание №166

Выберите НЕ верное утверждение

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | деловая беседа - это основная форма делового общения |
| 2) | + | деловая беседа - это отношения "руководитель - подчиненный" |
| 3) | - | деловая беседа - это способ решения конфликта или спорной ситуации |
| 4) | - | деловая беседа - это деловой разговор заинтересованных лиц |

Задание №167

Выберите лишнее: "Важнейшие функции деловой беседы..."

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | + | показать себя активистом |
| 2) | - | взаимное общение сотрудников из одной деловой сферы |
| 3) | - | контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий |
| 4) | - | стимулирование деловой активности |

Задание №168

Задачей первой фазы переговоров (начало беседы) являются:

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--------------------------------------|
| 1) | - | вывести собеседника из зоны комфорта |
| 2) | - | не привлекать внимание |
| 3) | - | не проявлять уважения к собеседнику |
| 4) | + | пробуждение интереса к беседе |
| 5) | + | установление контакта с собеседником |

Задание №169

Какая реплика лишняя?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Как Вы меня слышите? |
| 2) | - | Извините, очень плохо слышно. |
| 3) | + | Скажите еще раз |
| 4) | - | Простите, я не расслышал, что Вы сказали |

Задание №170

Верно ли утверждение: "Деловая речь не должна быть по возможности максимально краткой, ясной и точной"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | - | да |
| 2) | + | нет |

Задание №171

Верно ли утверждение: "Деловая речь должна избегать низкого стиля"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | + | да |
| 2) | - | нет |

Задание №172

Верно ли утверждение: "Приказ чаще всего следует использовать в чрезвычайной ситуации, а также в отношении недобросовестных сотрудников"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | + | да |
| 2) | - | нет |

Задание №173

Выберите лишнее: "Основные правила ведения деловой беседы..."

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | строгое соблюдение норм речевого этикета |
| 2) | + | неуважительное отношение к собеседнику |
| 3) | - | использование общекультурных норм общения |
| 4) | + | в деловой обстановке желательно обращение к собеседнику на «ты» |
| 5) | - | весьма полезно обращаться к собеседнику по имени и отчеству |

Задание №174

Верно ли утверждение: "Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря заслугам самого руководителя"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | + | да |
| 2) | - | нет |

Задание №175

Выберите не верный вариант ответа: "Фаза «передача информация» состоит из элементов..."

Выберите несколько из 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | общее целенаправленное информирование собеседника |
| 2) | - | постановка вопросов при обязательном объяснении собеседнику, почему ответить на ваш вопрос в его интересах |
| 3) | + | слушание собеседника, иногда упуская вербальные и невербальные сигналы |
| 4) | - | все ответы верны |
| 5) | - | нет верного ответа |

Задание №176

Верно ли утверждение: "Не соблюдайте принцип распределенной справедливости: чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | - | да |
| 2) | + | нет |

Задание №177

Какие из перечисленных средств общения относятся к невербальным?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-------------------|
| 1) | - | жесты; |
| 2) | - | позы; |
| 3) | - | мимика; |
| 4) | + | все перечисленное |

Задание №178

Выберите правильный вариант ответа:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | + | как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи, соображения |
| 2) | - | не избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание |
| 3) | - | перехватывать все внимание на себя |
| 4) | - | не аргументировать свои предложения |

Задание №179

Укажите в правильном порядке: "Структура деловых переговоров включает в себя пять основных фаз..."

Укажите порядок следования всех 5 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | 3 | аргументирование |
| 2) | 1 | начало беседы |
| 3) | 4 | нейтрализация замечаний собеседника |
| 4) | 2 | передача информации |
| 5) | 5 | принятие решения и завершение переговоров |

Задание №180

Подготовка к деловой беседе включает в себя:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|------------------------------------|
| 1) | - | телефонный звонок |
| 2) | + | анализ проблемы и диагноз ситуации |
| 3) | - | получение задания от руководителя |
| 4) | - | знакомство с собеседником |

Задание №181

Выберите верное утверждение

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Пытайтесь навязывать руководителю свою точку |
|----|---|--|

| | | |
|----|---|---|
| | | зрения, что бы достичь больших успехов в карьере |
| 2) | + | Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений. |
| 3) | - | Если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом не стоит сообщать руководителю |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №182

Выберите НЕ правильное утверждение

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | + | Всегда советуйте подчиненному, как поступать в личных делах. |
| 2) | - | Критикуйте действия и поступки, а не личность человека. |
| 3) | - | Замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам. |
| 4) | - | Если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас. |

Задание №183

Верно ли утверждение: "Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | + | да |
| 2) | - | нет |

Задание №184

Верно ли утверждение: "нравственное отношение окружающих к нам зависит в конечном счете только от самих окружающих"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | - | да |
| 2) | + | нет |

Задание №185

Верно ли утверждение: " в морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | + | да |
| 2) | - | нет |

Задание №186

Верно ли утверждение: "в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступай так, чтобы твое желание была превыше других сторон, участвующих в общении"

| Выберите несколько из 2 вариантов ответа: | | |
|---|---|-----|
| 1) | - | да |
| 2) | + | нет |

Задание №187

Что такое конфликт?

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
|---|---|---|
| 1) | + | наличие трудноразрешимых противоречий и конфликтной ситуации, включающей противоположные позиции сторон либо противоположные цели или средства для их достижения. |
| 2) | - | спор между собеседниками. |
| 3) | - | конкуренция между собеседниками. |
| 4) | - | влияние одного собеседника на другому с применением каких-либо действий |

Задание №188

Поведение человека определяется...

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
|---|---|---|
| 1) | - | воспитанием родителей |
| 2) | - | общественным мнением |
| 3) | - | влиянием школы, университета, работы |
| 4) | + | ценностными установками и предпочтениями, которых он придерживается |

Задание №189

Что еще включает мировоззрение?

| Выберите несколько из 5 вариантов ответа: | | |
|---|---|-------------------------|
| 1) | + | эстетические ценности |
| 2) | - | поведение |
| 3) | - | знания |
| 4) | + | религиозные ценности |
| 5) | + | познавательные ценности |

Задание №190

Что входят в более обширную нормативную систему – мировоззрение человека

| Выберите несколько из 4 вариантов ответа: | | |
|---|---|---|
| 1) | - | взгляды человека на внешний мир, его предпочтения в общении, мысли и поступки |
| 2) | + | Этические ценности, в которых выражаются представления человека о добре и зле, о справедливости и несправедливости, о том, что является постыдным, а что, достойно уважения |
| 3) | - | отношение человека к миру, природе, людям. Желание человека узнавать что-то новое |
| 4) | - | все ответы верны |

Задание №191

Что не относится к стилю управления руководителя?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Работа над сплочением коллектива, участники которого обладают морально-этическими навыками общения |
| 2) | + | Разное отношение к работникам |
| 3) | - | Приобщение сотрудников к задачам компании, что позволит им чувствовать себя комфортнее и в нравственном плане, и в психологическом. Обычно это происходит в процессе идентификации сотрудника с коллективом. |
| 4) | - | Не стоит давать рекомендации подчиненным в делах, которые выходят за рамки профессиональных обязанностей. |

Задание №192

В первую очередь культура ведения деловой беседы подразумевает

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | хорошую речь |
| 2) | - | внимание к собеседнику |
| 3) | + | правильно использовать литературную речь |
| 4) | - | все ответы верны |

Задание №193

Верно ли утверждение: "Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть»"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | + | да |
| 2) | - | нет |

Задание №194

Принципы поведения сотрудника относительно руководителя:

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | Отношение к руководителю без рамок |
| 2) | - | Невнимание к словам руководителя |
| 3) | + | Способствовать и помогать руководству в формировании доброжелательного нравственного климата внутри организации. |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №195

Этика в деловом мире – это

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|--|
| 1) | - | правила поведения человека в рабочей атмосфере |
| 2) | - | ценности, мораль и нравственное поведение в деловом общении |
| 3) | - | умение правильно составить деловую речь, без грубых нарушений, соблюдающие все правила |
| 4) | + | свод нравственных правил, с помощью которых определяется характер поведения руководителей и сотрудников в производственной деятельности. |

Задание №196

Что относится к правильному поведению в конфликтных ситуациях?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | Спор с собеседником |
| 2) | + | Поиск компромисса |
| 3) | - | Невнимание к собеседнику во время конфликта |
| 4) | - | Выход из конфликта с помощью взятничества |

Задание №197

Укажите НЕ правильный вариант ответа

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | Оптимальные временные рамки для возможного совершения звонка можно определить так: с 8 утра до 11 вечера |
| 2) | + | Разговор не должен быть кратким, важно более подробно все разъяснить собеседнику |
| 3) | - | Отвечать на звонки нужно по возможности без задержек, иначе собеседник подумает, что разговор не интересует партнера. |
| 4) | - | Нежелательно отходить от телефона в процессе разговора, но если в этом есть необходимость, то следует заранее предупредить собеседника. |

Задание №198

Выберите правильный вариант ответа

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | во время делового общения по телефону возможно употребление слов паразитов |
| 2) | - | во время делового общения по телефону можно перебивать собеседника |
| 3) | - | во время делового общения по телефону следуют говорить громко |
| 4) | + | Нельзя без предварительного согласования звонить на домашний номер партнера |

Задание №199

Что такое ценностность и нормы?

Выберите несколько из 4 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|---|
| 1) | - | ценности человека, сформировавшиеся во время взросления человека |
| 2) | - | этика в деловом общении, формирующиеся в зависимости от работы |
| 3) | + | свод традиций и определяет этическую составляющую в деловой среде |
| 4) | - | нет верного ответа |

Задание №200

Верное ли утверждение: "в морали следует хвалить себя, а предъявлять претензии к другим"

Выберите несколько из 2 вариантов ответа:

| | | |
|----|---|-----|
| 1) | - | да |
| 2) | + | нет |

Критерии оценки:

| Формы текущего контроля | Критерии и нормы оценки |
|-------------------------|---|
| Итоговое тестирование | Максимальное количество баллов – 40 б. (система выдаёт 50 случайных вопросов из банка тестовых заданий; баллы обучающемуся начисляются автоматически пропорционально выполненным тестовым заданиям) |

7.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**7.3.1. Вопросы к промежуточной аттестации**

Семестр 3

| № п/п | Вопросы к зачету |
|-------|---|
| 1. | Мораль. Этика. Нравственность |
| 2. | Этика деловых отношений, ее принципы |
| 3. | Авторитет руководителя |
| 4. | Коллектив, личность, индивидуальность |
| 5. | Функции управления, выполняемые руководителем |
| 6. | Характеристика «трудного» руководителя |
| 7. | Формы делового общения |
| 8. | Стили делового общения |
| 9. | Принципы и функции делового общения |
| 10. | Роль речи и ее культуры в деловом общении |
| 11. | Правила поведения публичного выступления |
| 12. | Виды дискуссии. Принципы |
| 13. | Невербальное общение |
| 14. | Визуальный контакт в деловом общении |
| 15. | Этические нормы поведения при телефонном разговоре |
| 16. | Деловое письмо. Требования к написанию деловых писем |
| 17. | Манипуляции, их особенности |
| 18. | Манипулятивные приемы |
| 19. | Общие правила нейтрализации манипуляций |
| 20. | Этапы и сущность деловой беседы |
| 21. | Цели и сущность собеседования |
| 22. | Виды служебных совещаний |
| 23. | Стадии и этапы деловых переговоров |
| 24. | Имидж делового человека |
| 25. | Общие требования к внешнему облику делового человека |
| 26. | Стадии и причины конфликта |
| 27. | Меры и средства ликвидации конфликта |
| 28. | Основные проблемы этики деловых отношений: пять категорий |
| 29. | Критика, ее значение |
| 30. | Основные принципы восприятия критики |

7.3.2. Критерии и нормы оценки

| Семестр | Форма проведения промежуточной аттестации | Критерии и нормы оценки | |
|---------|---|-------------------------|---|
| 3 | Зачет (по накопительному рейтингу) | «зачтено» | Обучающийся набрал 40 и более баллов по накопительному рейтингу |
| | | «не зачтено» | Обучающийся набрал 39 и менее баллов по накопительному рейтингу |

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Обязательная литература

| № п/п | Авторы, составители | Заглавие (заголовок) | Тип (учебник, учебное пособие, учебно- методическое пособие, практикум, др.) | Год издания | Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС |
|----------|---------------------|--------------------------------------|---|----------------|--|
| 1 | Измайлова М. А. | Деловое общение | учебное пособие | 2021 | ЭБС «IPRbooks» |
| 2 | Касумова Г.А. | Культура речи и делового общения | учебно-методическое пособие | 2021 | ЭБС «IPRbooks» |
| 3 | Крайнова Ю. Н. | Психология эмоций. Практический курс | учебно-методическое пособие | 2021 | ЭБС «IPRbooks» |
| 4 | Ищенко Т. Н. | Методологические основы психологии | учебное пособие | 2021 | ЭБС «IPRbooks» |

8.2. Дополнительная литература

| № п/п | Авторы, составители | Заглавие (заголовок) | Тип (учебник, учебное пособие, учебно- методическое пособие, практикум, др.) | Год издания | Количество в научной библиотеке / Наименование ЭБС |
|----------|---|---|---|-------------|--|
| 5 | Мазур Е.Ю., Шилакина А.В., Шилакина Н.А., Шульгина Е.С. | Психология лидерства: теория и практика | учебное пособие | 2020 | ЭБС «IPRbooks» |

8.3. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

- Springer Link[Электронный ресурс] : [база данных]. – Switzerland: Springer Nature, 1842– . – Режим доступа : link.springer.com. – Загл. с экрана. – Яз. англ.
- Science Direct [Электронный ресурс] : коллекция электронных книг издательства Elsevier. – Netherlands: Elsevier, 2018– . – Режим доступа : sciencedirect.com. – Загл. с экрана. – Яз. англ.

8.4. Перечень программного обеспечения

| № п/п | Наименование ПО | Реквизиты договора (дата, номер, срок действия) |
|----------|--|---|
| 1 | Windows: WinPro 10 RUS Upgrd OLP NL Acdmc | договор № 757 от 04.07.2018, срок действия – бессрочно; контракт № 1653 от 14.12.2018, срок действия – бессрочно |
| 2 | Office Standard: Office Stdandard 2013 Russian OLP NL AcademicEdition | договор № 690 от 19.05.2015, срок действия – бессрочно |

8.5. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

| № п/п | Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории) | Перечень основного оборудования |
|----------|--|--|
| 1. | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (УЛК-807) | Экран телевизионный, ширмы, проектор на штативе. стол преподавательский, стулья преподавательские. Транспарант-перетяжка, системный блок . |
| 2. | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (УЛК-810) | Экран телевизионный, ширмы, проектор на штативе. стол преподавательский, стулья преподавательские. Транспарант-перетяжка, системный блок . |

| № п/п | Наименование оборудованных учебных кабинетов, лабораторий, мастерских и др. объектов для проведения практических и лабораторных занятий, помещений для самостоятельной работы обучающихся (номер аудитории) | Перечень основного оборудования |
|----------|---|---|
| 3. | Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ). Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций. Учебная аудитория для проведения занятий текущего контроля и промежуточной аттестации. (УЛК-411) | Столы ученические двухместные, стулья, стол преподавательский, доска аудиторная (меловая). |
| 4. | Помещение для самостоятельной работы обучающихся (УЛК-105) | Столы, стулья, стеллажи (в т.ч. выставочные) с книгами, компьютеры, мобильные рабочие места |
| 5. | Помещение для самостоятельной работы обучающихся (УЛК-406) | Столы компьютерные, стулья, микрокомпьютеры raspberry pi 32 bit. |