

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Институт управления и регионального развития
Факультет маркетинга и международного сотрудничества
(наименование структурного подразделения (института/факультета))

кафедра «Финансы и страхование»
(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением Ученого совета факультета
«Институт менеджмента и маркетинга»

Протокол от «05» сентября 2018 г.

№ 4

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.10.02 Деловая этика

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

38.03.01 Экономика

(код, наименование направления подготовки)

Торговая политика

(направленность (профиль))

Бакалавр

(квалификация)

очная

(форма обучения)

Год набора - 2019

Москва, 2018 г.

Автор(ы)–составитель(и):

К.ф.наук,доцент,доцент И.В.Алехина
(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой:

Зав. кафедрой «Финансы и страхование» доктор экон.наук А.С.Миллерман
(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы	4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО	5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля).....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и	8
фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине	8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	24
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	27
6.1. Основная литература.	27
6.2. Дополнительная литература.....	27
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.	27
6.4. Нормативные правовые документы.	28
6.5. Интернет-ресурсы.	28
6.6. Иные источники.	28
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	28

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю),
соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.10.02 Деловая этика обеспечивает овладение следующей компетенцией:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Готовность использовать совокупность знаний норм поведения, правил и принципов, регулирующих отношения, которые возникают в процессе делового общения, методов построения взаимоотношений формальных и неформальных
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.2	Формирование способности позиционировать себя перед коллективом, способности вовлекаться/участвовать в командной деятельности, способности управлять командной деятельностью, способность различать специфику этнической, религиозной, гендерной, возрастной дискриминации и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья в различных исторических и культурных контекстах, способность искать, собирать, оценивать и обрабатывать информацию о лучших практиках, проявляющихся тенденциях, научной и нормативной базах по вопросам социально-экономического развития при помощи аналитических инструментов

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-3.2	на уровне знаний:

	<p>знания в области основных категории, понятий и проблем социального и личностного развития человека, феномена социальных групп и командной работы,</p> <p>знание следующих базовых категорий и понятий: группа, разновидности социальных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения</p> <p>на уровне умений:</p> <p>использовать идеи философии в процессе самопознания и социальной коммуникации;</p> <p>применять полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере;</p> <p>определять способ обработки информации;</p> <p>использовать в своей деятельности различные формы организации командной работы;</p> <p>устанавливать доверительные взаимоотношения.</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>использование полученных в эмпирических исследованиях фактов для подготовки и обоснования решений в области социального и личностного развития человека; самостоятельного разрешения конфликтных ситуации в группе; самостоятельной организации работы группы; организовывать эффективную работу группы.</p>
УК ОС – 5.2	<p>на уровне знаний:</p> <p>дискриминация социальных групп и ее виды, а также знание следующих категорий и понятий: толерантность, гуманизм, дискриминация, стигматизация</p> <p>на уровне умений:</p> <p>обосновать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации, используя аргументы, рассмотренные в теоретических концепциях дискриминации и в рамках международной практики</p> <p>на уровне навыков:</p> <p>различения потенциально уязвимых по отношению к дискриминации группы, требующих проявления толерантности</p>

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины – 4 з.е.

72 часа выделены на контактную работу с преподавателем и 72 часа на самостоятельную работу обучающихся.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.10.02 Деловая этика изучается на 3 курсе в 5 семестре.

Содержание курса является логическим дополнением курсов Культура речи и деловое общение; Деловое письмо. Освоение данной дисциплины необходимо обучающемуся для успешного освоения следующих дисциплин: Право, Философия, а также для прохождения практик.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов),	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости **, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
Тема 1	Этика как наука и явление духовной культуры	11	4	-	-	-	7	Н
Тема 2	Деловая этика	16	4	-	4	1	7	О,Р,Д
Тема 3	Этика сферы предпринимательства	18	4	-	4	1	9	О,Р
Тема 4	Управленческая этика и конфликты в профессиональной сфере	16	4	-	4	1	7	О,Р
Тема 5	Этика делового общения в профессиональной сфере	17	4	-	4	1	8	О,Р,Д
Тема 6	Этикет как социальное явление	16	4	-	4	1	7	О
Тема 7	Этикет делового человека	18	4	-	4	1	9	О,Д
Тема 8	Деловой стиль	16	2	-	4	1	9	О,Р,Т
Тема 9	Поведение в общественных местах	16	2	-	4	1	9	Р
Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	Зачет с оценкой
Всего:		144	32	-	32	8	72	-

Примечание: Н – наблюдение, О – опрос по пройденному материалу, Р – реферат, Т – тестирование, Д – доклад.

В процессе изучения курса студенты должны написать 1 реферат, который имеет свои удельные величины (в баллах) и является составной частью экзаменационной оценки. За невыполнение задания ставится 0 баллов.

Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры

Этика как наука: ее предмет, круг проблем и назначение. Этика как «практическая философия». Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.) Этика как явление духовной культуры. Специфика нравственной регуляции общественных отношений. Мораль как форма общественного сознания и способ регулирования жизни общества. Нравственная культура общества и личности. Моральные ценности. Этические аспекты профессиональной деятельности.

Тема 2. Деловая этика

Понятие о профессиональной этике. Происхождение профессиональной этики. Место и роль профессиональной этики в общей системе нравственных отношений

современного общества. Профессионализм как нравственная черта личности. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях. Назначение профессиональной этики. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения. Функции профессиональной этики. Этика сферы предпринимательства, этика партнерских отношений.

Тема 3. Этика сферы предпринимательства

Понятие этики бизнеса. Деловая мораль и рыночные отношения. Корпоративная этика и этика организации. Корпоративные кодексы. Поведение сотрудников в организации. Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников. Стимулирование этического поведения в фирме.

Тема 4. Управленческая этика и конфликты в профессиональной сфере

Управленческая этика. Этика партнерских отношений. Стили управления. Личностные качества руководителя. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Отношения с подчиненными. Совещание, увольнение со службы. Конфликты в деловых отношениях: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Правила поведения в условиях конфликта. Методы снижения психологического напряжения в условиях конфликта.

Тема 5. Этика делового общения в профессиональной сфере

Особенности делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения. Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения. Невербальные средства в процессе общения. Межличностное пространство в деловом общении.

Тема 6. Этикет как социальное явление

Этикет как социальное явление. История мирового этикета. Этикет в эпоху средневековья. Этикет в Новое время. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.

Тема 7. Этикет делового человека

Правила делового этикета. Официальные мероприятия. Организация приемов и презентаций. Искусство проведения переговоров. Деловая и светская беседа. Телефонные разговоры. Мастерство публичных выступлений. Культура деловых споров и дискуссий. Искусство письма (деловая переписка). Визитная карточка, ее роль в деловом общении. Деловой подарок. Застолье в системе делового общения (деловой завтрак, деловой ужин, фуршет и т.д.): этикетные нормы и предписания.

Тема 8. Деловой стиль

Имидж и его составляющие. Имидж организации и способы его формирования. Общая характеристика стиля: консерватизм, умеренность, аккуратность и т.д. Требования к деловой одежде (ткань, цвет, фасон) и обуви, аксессуарам.

Тема 9. Поведение в общественных местах

Уличный этикет. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви. Деловые приемы. Правила поведения за столом. Правила сервировки.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ДВ.10.02 Деловая этика используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа:
устное изложение преподавателем учебного материала.

При проведении занятий семинарского типа:
подготовка и выступление с рефератом, докладом, коллективное их обсуждение, тестирование, ответы на вопросы преподавателя и выступления с места по тематике семинара.

При контроле результатов самостоятельной работы студентов:
изучение вопросов, которые не излагались преподавателем на лекциях и на семинарских (практических) занятиях, написание реферата, доклада.

4.1.2. Зачет проводится в форме подведения итогов по результатам работы на лекционных и семинарских (практических) занятиях, тестирования, написания реферата, доклада, и ответа на вопросы преподавателя, заданным в устной форме, из списка предложенных.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы и вопросы для обсуждения на семинарах

Тема 1. Этика как наука и явление духовной культуры

1. Этика как «практическая философия».
2. Понятия «нравственность», «мораль», их характеристики.
3. Основные категории этики (добро, зло, ответственность, долг, достоинство, честь, совесть, справедливость и т.д.)
4. Этика как явление духовной культуры.
5. Мораль как форма общественного сознания и способ регулирования жизни общества.
6. Нравственная культура общества и личности.
7. Моральные ценности.
8. Этические аспекты профессиональной деятельности.

Тема 2. Деловая этика

1. Происхождение профессиональной этики.
2. Профессионализм как нравственная черта личности.
3. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях.
4. Назначение профессиональной этики.
5. Профессиональные кодексы как способы закрепления стандартов профессионального поведения.
6. Функции профессиональной этики.
7. Этика сферы предпринимательства, этика партнерских отношений.

Тема 3. Этика сферы предпринимательства

1. Понятие этики бизнеса.
2. Деловая мораль и рыночные отношения.
3. Корпоративная этика и этика организации.
4. Корпоративные кодексы.
5. Поведение сотрудников в организации.
6. Факторы этического контроля за корпоративным поведением сотрудников.
7. Стимулирование этичного поведения в фирме.

Тема 4. Управленческая этика и конфликты в профессиональной сфере

1. Управленческая этика.
2. Стили управления.
3. Личностные качества руководителя.
4. Правила корректирующего поведения руководителя.
5. Распоряжение.
6. Наказание.
7. Поощрение.
8. Обращение.
9. Отношения с подчиненными.
10. Совещание, увольнение со службы.
11. Конфликты в деловых отношениях: виды, структура, стадии протекания.

Тема 5. Этика делового общения в профессиональной сфере

1. Особенности делового общения.
2. Этапы и виды делового общения.
3. Правила и приемы делового общения.
4. Невербальные средства в процессе общения.
5. Межличностное пространство в деловом общении.

Тема 6. Этикет как социальное явление

1. Этикет как социальное явление.
2. Этикет в эпоху средневековья.
3. История этикета в России. Задачи этикета: соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. Требования современного этикета.

Тема 7. Этикет делового человека

1. Правила делового этикета.
2. Официальные мероприятия.
3. Организация приемов и презентаций.
4. Искусство проведения переговоров.
5. Деловая и светская беседа.
6. Телефонные разговоры.
7. Мастерство публичных выступлений.
8. Культура деловых споров и дискуссий.
9. Искусство письма (деловая переписка).
10. Визитная карточка, ее роль в деловом общении.

Тема 8. Деловой стиль

1. Имидж и его составляющие.
2. Имидж организации и способы его формирования.
3. Общая характеристика стиля.

4. Требования к деловой одежде (ткань, цвет, фасон) и обуви, аксессуарам.

Тема 9. Поведение в общественных местах

1. Уличный этикет.
2. Правила поведения в общественном транспорте, автомобиле, магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви.
3. Деловые приемы.
4. Правила поведения за столом.
5. Правила сервировки.

Примерные темы рефератов:

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.

Перечень тестовых заданий

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

- 1) Критика собеседника недопустима.
- 2) Использование литературного стиля, грамотная речь.
- 3) Использование домислов 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 соотнесение 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 личностного 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 удара, 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) безупречно 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 похлопать 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.

Темы докладов к практическим занятиям

Тема 2. Этика руководителя

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

Тема 5. 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.

Тема 7. 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.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Формируемые компетенции

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Готовность использовать совокупность знаний норм поведения, правил и принципов, регулирующих отношения, которые возникают в процессе делового общения, методов построения взаимоотношений формальных и неформальных
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.2	Формирование способности позиционировать себя перед коллективом, способности вовлекаться/участвовать в командной деятельности, способности управлять командной деятельностью, способность различать специфику этнической, религиозной, гендерной, возрастной дискриминации

			и дискриминации людей с ограниченными возможностями здоровья в различных исторических и культурных контекстах, способность искать, собирать, оценивать и обрабатывать информацию о лучших практиках, проявляющихся тенденциях, научной и нормативной базах по вопросам социально-экономического развития при помощи аналитических инструментов
--	--	--	--

4.3.2 Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету:

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.

Шкала оценивания.

Оценочным средством промежуточной аттестации является накопительная оценка результатов выполнения текущего контроля по дисциплине.

Максимальный накопленный балл, который может быть достигнут студентом по

дисциплине (включая зачет), **составляет 100 баллов**. Конечный балл, набранный студентом в течение семестра, определяется суммированием полученных баллов по следующим позициям:

	Вид работы	максимально возможный набранный балл
1.	работа на лекциях -посещение	$0,5б. \cdot 8л. = 4б.$
2.	работа на семинарах -посещение -опрос -тестирование	$0,5б. \cdot 8пр. = 4б.$ $2б. \cdot 8пр. = 16б.$ 0-12б.
3.	реферат+защита	0-20б.
4.	доклад	0-14б.
5.	зачет	0-30б.

Для определения конечной оценки по дисциплине набранные студентом баллы переводятся из 100-балльной шкалы в 5-балльную по следующей схеме:

от 0 до 50 включительно	от 51 до 69 включительно	от 70 до 84 включительно	от 85 до 100 включительно
«неудовлетворительно»- 2	«удовлетворительно»- 3	«хорошо» - 4	«отлично» - 5

4.4. Методические материалы

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Базовый материал по конкретным вопросам осваиваемой дисциплины дается в рамках занятий лекционного типа.

Семинарские занятия по дисциплине «Деловая этика» проводятся с целью применения и расширения знаний, полученных на лекциях и в ходе самостоятельной работы над литературными источниками.

Целью самостоятельной работы является повторение, закрепление и расширение пройденного материала.

Написание реферата является обязательным.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Методические рекомендации по освоению лекционного материала по дисциплине

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. Далу «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;

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.

Методические рекомендации по работе с литературой

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.

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 (докладов, тестирования и др.)

Рекомендации по написанию реферата

Целью написания рефератов является:

- освоение студентами навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);
- освоение студентами навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;
- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;
- выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.

Основные задачи студента при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;
- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;
- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;
- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата.

1. Начинается реферат с титульного листа.
2. За титульным листом следует Оглавление. Оглавление - это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.

3. Текст реферата. Он делится на три части: введение, основная часть и заключение.

а) Введение - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.

б) Основная часть - это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.

в) Заключение. Данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в заключении можно обозначить проблемы, которые "высветились" в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

4. Список источников и литературы. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников, из них хотя бы один – на иностранном языке (английском или французском). Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается. Оформление Списка источников и литературы должно соответствовать требованиям библиографических стандартов.

Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц.

Методические рекомендации по подготовке к зачету

Подготовка студентов к сдаче зачета включает в себя:

- просмотр программы учебного курса;
- определение необходимых для подготовки источников и их изучение;
- использование методических пособий;
- консультирование у преподавателя.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором студенты получают общую установку преподавателя и перечень основных требований к текущей и итоговой отчетности. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь, прежде всего перечнем вопросов к зачету, конспектировать важные для решения учебных задач источники. В течение семестра происходит пополнение, систематизация и корректировка студенческих наработок, освоение нового и закрепление уже изученного материала.

Зачет преследует цель оценить работу студента, его теоретические знания и практические навыки, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умения синтезировать полученные знания и применять на практике при решении практических задач.

Самостоятельная работа студентов является важным этапом подготовки к зачету, поскольку студент имеет возможность оценить уровень собственных знаний и своевременно восполнить имеющиеся пробелы.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература.

1. Коноплева Н.А. Психологи делового общения. М.:Флинта, 2013, (Ссылка на электронный ресурс (ЭБС Академии): <http://e.lanbook.com/view/book/44292/page138/>)

6.2. Дополнительная литература.

1. С.Ф. Алипова-Светозарова, В.В. Кулешов. Неориторика. Мастерство бизнес-презентации. ГЛОССА- 2009

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.**6.4. Нормативные правовые документы.****6.5. Интернет-ресурсы.**

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/db/portal/sites/portalsite.htm>
2. Единое окно доступа к образовательным порталам – <http://window.edu.ru/window>
3. Социально-гуманитарное и политологическое образование (система федеральных образовательных порталов) – <http://www.humanities.edu.ru>
4. КнигаФонд – <http://www.knigafund.ru>
5. www.psyarticle.ru
6. www.comlib.ru
7. Журнал «Вопросы психологии» - www.voppsy.ru
8. www.trepsy.net
9. www.psychology-online.net
10. www.koob.ru

6.6. Иные источники.**7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Учебная аудитория должна быть оснащена наглядными учебными пособиями, экраном, мультимедийным проектором с ноутбуками (ПК) для презентации учебного материала, с выходом в сеть Интернет, программные продукты Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint).