

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(МИ ВлГУ)**

**Кафедра ЭТиМК**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
\_\_\_\_\_ 17.05.2022

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Этика бизнеса*

**Направление подготовки**

*38.03.01 Экономика*

**Профиль подготовки**

*Финансы и экономика*

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Прак- тиче- ские занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консуль- тация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
<b>6</b>	<b>36 / 1</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		<b>1,6</b>	<b>0,25</b>	<b>33,85</b>	<b>2,15</b>	<b>Зач.</b>
<b>Итого</b>	<b>36 / 1</b>	<b>16</b>	<b>16</b>		<b>1,6</b>	<b>0,25</b>	<b>33,85</b>	<b>2,15</b>	

**Муром, 2022 г.**

## 1. Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины: Ознакомление студентов с общими закономерностями взаимодействия бизнеса и общества, с национальными особенностями их реализации на основе современных концепций этики бизнеса и социальной ответственности фирмы.

Основной задачей изучения данной дисциплины является систематизация теоретических основ этики бизнеса, определение взаимосвязей данного курса с другими областями наук и сферами практической деятельности, выявление основных принципов и механизмов внедрения этических норм, стандартов и требований, в частности в практику российского бизнеса.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Курс является составной частью образовательной программы бакалавра по направлению подготовки "Экономика" наряду с другими дисциплинами. В дисциплине «Этика бизнеса» определяются теоретические основы и практические навыки, при освоении которых студент способен приступить к изучению следующих дисциплин в соответствии с учебным планом. Базой для изучения курса являются знания, полученные студентами во время освоения ими дисциплин "Менеджмент", "Деловые коммуникации", "Текстовое и электронное оформление документации". Базирующейся на знаниях курса "Этика бизнеса" являются дисциплина "Управление персоналом", а также ВКР.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3 Использует этические нормы и деловой этикет в предпринимательской деятельности	Знать основные этические нормы и особенности делового этикета в предпринимательской деятельности (УК-4.3) Уметь использовать этические нормы и полученные знания делового этикета в предпринимательской деятельности (УК-4.3) Владеть основными принципами, категориями и понятиями этики делового общения (УК-4.3)	Тест, практические задания

#### 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 часов.

##### 4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

##### 4.1.1. Структура дисциплины

№ п\п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	История развития этики как науки. Основные понятия курса	6	2	2						1	Тестирование, выполнение практических заданий
2	Этические аспекты деловых отношений	6	14	14						1,15	Тестирование, выполнение практических заданий
Всего за семестр		36	16	16				1,6	0,25	2,15	Зач.
Итого		36	16	16				1,6	0,25	2,15	

##### 4.1.2. Содержание дисциплины

###### 4.1.2.1. Перечень лекций

###### Семестр 6

*Раздел 1. История развития этики как науки. Основные понятия курса*

###### Лекция 1.

Предмет и основные понятия курса. Принципы этики бизнеса. Социальная ответственность как один из основных принципов современного бизнеса (2 часа).

*Раздел 2. Этические аспекты деловых отношений*

###### Лекция 2.

Деловой этикет и деловые отношения (2 часа).

###### Лекция 3.

Имидж современного делового человека (2 часа).

###### Лекция 4.

Этикет письменного делового общения (2 часа).

###### Лекция 5.

Этика и этикет деловых переговоров (2 часа).

**Лекция 6.**

Презентации и нормы делового этикета (2 часа).

**Лекция 7.**

Этика делового телефонного разговора. Этика делового красноречия (2 часа).

**Лекция 8.**

Механизм внедрения этических норм в современные деловые отношения (2 часа).

**4.1.2.2. Перечень практических занятий****Семестр 6**

*Раздел 1. История развития этики как науки. Основные понятия курса*

**Практическое занятие 1**

Теоретические основы этики бизнеса (2 часа).

*Раздел 2. Этические аспекты деловых отношений*

**Практическое занятие 2**

Деловой этикет (2 часа).

**Практическое занятие 3**

Имидж делового человека (2 часа).

**Практическое занятие 4**

Культура делового письма (2 часа).

**Практическое занятие 5**

Этика и этикет деловых переговоров (2 часа).

**Практическое занятие 6**

Культура устного делового общения (2 часа).

**Практическое занятие 7**

Дистанционное деловое общение: владение этикой телефонного разговора (2 часа).

**Практическое занятие 8**

Внедрение этических норм в современные деловые отношения (2 часа).

**4.1.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

**4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Природа и сущность этики. Место и роль этики бизнеса в современном обществе. История этических учений. Международный деловой этикет.
2. Исследование практических примеров внедрения этических аспектов в бизнес-среду.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

**4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

Не планируется.

**4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

Не планируется.

## 4.2 Форма обучения: очно-заочная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 5л.

Семестр	Трудоем- кость, час./ зач. ед.	Лек- ции, час.	Практи- ческие занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консуль- тация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз., зач., зач. с оп.)
6	36 / 1	2	2		1	0,5	5,5	26,75	Зач.(3,75)
Итого	36 / 1	2	2		1	0,5	5,5	26,75	3,75

### 4.2.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	История развития этики как науки. Основные понятия курса	6	2							5	Тестирование, выполнение практических заданий
2	Этические аспекты деловых отношений	6		2						21,75	Тестирование, выполнение практических заданий
Всего за семестр		36	2	2		+		1	0,5	26,75	Зач.(3,75)
Итого		36	2	2				1	0,5	26,75	3,75

### 4.2.2. Содержание дисциплины

#### 4.2.2.1. Перечень лекций

##### Семестр 6

*Раздел 1. История развития этики как науки. Основные понятия курса*

##### Лекция 1.

Предмет и основные понятия курса. Принципы этики бизнеса. Социальная ответственность как один из основных принципов современного бизнеса (2 часа).

#### **4.2.2.2. Перечень практических занятий**

**Семестр 6**

*Раздел 2. Этические аспекты деловых отношений*

##### **Практическое занятие 1.**

Деловой этикет (2 часа).

#### **4.2.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

#### **4.2.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. История развития этики как науки.
2. Природа и сущность этики. Место и роль этики бизнеса в современном обществе.
3. Принципы этики бизнеса. Социальная ответственность как один из основных принципов современного бизнеса.
4. Имидж современного делового человека.
5. Этикет письменное деловое общение.
6. Этика и этикет деловых переговоров.
7. Презентации и нормы делового этикета.
8. Этика делового телефонного разговора. Этика делового красноречия.
9. Международный деловой этикет.
10. Исследование практических примеров внедрения этических аспектов в бизнес-среду.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

#### **4.2.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

1. Роль этики бизнеса в развитии общества.
2. Этические принципы в бизнесе.
3. Культурно-этические традиции российского предпринимательства.
4. Эволюция концепции социальной ответственности бизнеса.
5. Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении.
6. Меры для повышения этического уровня руководства и сотрудников.
7. Этика проведения коллективных мероприятий.
8. Этика лидерства в бизнесе.
9. Этика создания, функционирования и ликвидации организации.
10. Этические нарушения в процессе функционирования организации.
11. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций.
12. Этика делового общения.
13. Этикет письменного делового общения.
14. Этика и этикет деловых переговоров.
15. Этика делового телефонного разговора.
16. Этика делового красноречия.
17. Взаимосвязь между этикой и этикетом. Рекомендации и требования делового этикета.
18. Особенности этикета в различных странах.
19. Место и роль обучения этичному поведению в системе развития деловой этики.
20. Этика и имидж современного делового человека.

#### **4.2.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

Не планируется.

### 4.3 Форма обучения: очно-заочная

Уровень базового образования: среднее профессиональное.

Срок обучения 3г 6м.

Семестр	Трудоем- кость, час./ зач. ед.	Лек- ции, час.	Практи- ческие занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контак- тная работа), час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз., зач., зач. с оп.)
2	36 / 1	2	2		1	0,5	5,5	26,75	Зач.(3,75)
Итого	36 / 1	2	2		1	0,5	5,5	26,75	3,75

#### 4.3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	История развития этики как науки. Основные понятия курса	2	2							5	Тестирование, выполнение практических заданий
2	Этические аспекты деловых отношений	2		2						21,75	Тестирование, выполнение практических заданий
Всего за семестр		36	2	2		+		1	0,5	26,75	Зач.(3,75)
Итого		36	2	2				1	0,5	26,75	3,75

#### 4.3.2. Содержание дисциплины

##### 4.3.2.1. Перечень лекций

##### Семестр 2

Раздел 1. История развития этики как науки. Основные понятия курса

##### Лекция 1.

Предмет и основные понятия курса. Принципы этики бизнеса. Социальная ответственность как один из основных принципов современного бизнеса (2 часа).

#### **4.3.2.2. Перечень практических занятий**

**Семестр 2**

*Раздел 2. Этические аспекты деловых отношений*

##### **Практическое занятие 1.**

Деловой этикет (2 часа).

#### **4.3.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

#### **4.3.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. История развития этики как науки.
2. Природа и сущность этики. Место и роль этики бизнеса в современном обществе.
3. Принципы этики бизнеса. Социальная ответственность как один из основных принципов современного бизнеса.
4. Имидж современного делового человека.
5. Этикет письменное деловое общение.
6. Этика и этикет деловых переговоров.
7. Презентации и нормы делового этикета.
8. Этика делового телефонного разговора. Этика делового красноречия.
9. Международный деловой этикет.
10. Исследование практических примеров внедрения этических аспектов в бизнес-среду.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

#### **4.3.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

1. Роль этики бизнеса в развитии общества.
2. Этические принципы в бизнесе.
3. Культурно-этические традиции российского предпринимательства.
4. Эволюция концепции социальной ответственности бизнеса.
5. Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении.
6. Меры для повышения этического уровня руководства и сотрудников.
7. Этика проведения коллективных мероприятий.
8. Этика лидерства в бизнесе.
9. Этика создания, функционирования и ликвидации организации.
10. Этические нарушения в процессе функционирования организации.
11. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций.
12. Этика делового общения.
13. Этикет письменного делового общения.
14. Этика и этикет деловых переговоров.
15. Этика делового телефонного разговора.
16. Этика делового красноречия.
17. Взаимосвязь между этикой и этикетом. Рекомендации и требования делового этикета.
18. Особенности этикета в различных странах.
19. Место и роль обучения этичному поведению в системе развития деловой этики.
20. Этика и имидж современного делового человека.

#### **4.3.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

Не планируется.

## **5. Образовательные технологии**

В процессе изучения дисциплины применяется контактная технология преподавания (за исключением самостоятельно изучаемых студентами вопросов). При проведении занятий используются следующие образовательные технологии: проблемная лекция; интерактивное тестирование.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.**

### **7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие / А. И. Троянская. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 145 с. - <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>
2. Полянская, Ю. М. Этика делового общения : учебно-методическое пособие / Ю. М. Полянская. — Москва : Московский технический университет связи и информатики, 2018. — 44 с. - <http://www.iprbookshop.ru/92495.html>
3. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. - <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
4. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. - <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>
5. Бороздина, Г. В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г. В. Бороздина. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 228 с. - <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

### **7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Зубанова, С. Г. Этика : учебное пособие / С. Г. Зубанова, Д. А. Аникин. — 2-е изд. — Саратов : Научная книга, 2019. — 159 с. - <http://www.iprbookshop.ru/81071.html>
2. Цыганков, К. Ю. Профессиональные ценности и этика бухгалтера и аудитора : учебное пособие / К. Ю. Цыганков. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2019. — 124 с. - <http://www.iprbookshop.ru/98812.html>
3. Цуранова, С. П. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие / С. П. Цуранова, И. М. Павлова, А. С. Вашкевич. — 5-е изд. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. — 192 с. - <http://www.iprbookshop.ru/93396.html>
4. Ермакова, Ж. А. Профессиональная этика и этикет (практикум) : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Ю. Е. Холодилина. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. — 104 с. - <http://www.iprbookshop.ru/30125.html>

### **7.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института ([www.mivlgu.ru/iop](http://www.mivlgu.ru/iop)), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;

- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

СПС «Консультант Плюс», URL: <http://www.consultant.ru/>

Научная электронная библиотека eLibrary.ru, URL: <http://www.eLibrary.ru>

Электронная библиотечная система «IPRbooks», URL: <http://www.iprbookshop.ru>

Программное обеспечение:

Не предусмотрено.

#### **7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

[iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru)

[consultant.ru](http://consultant.ru)

[eLibrary.ru](http://eLibrary.ru)

[mivlgu.ru/iop](http://mivlgu.ru/iop)

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Кабинет деловых коммуникаций

Комплект учебно-методических пособий, ноутбук, проектор (переносной), проекционный экран (переносной)

Лекционная аудитория

Ноутбук, проектор, проекционный экран

### **9. Методические указания по освоению дисциплины**

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением заданий по основным темам дисциплины. Каждой подгруппе обучающихся преподаватель выдает задание. В конце занятия обучающие демонстрируют полученные результаты преподавателю и при необходимости делают работу над ошибками.

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – зачет. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению  
*38.03.01 Экономика* и профилю подготовки *Финансы и экономика*  
Рабочую программу составил *ст. преподаватель Колесникова У.В.*\_\_\_\_\_

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *ЭТиМК* протокол №14 от  
26 апреля 2022 года.

Заведующий кафедрой *ЭТиМК* \_\_\_\_\_ *Гусарова М.Е.*  
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической  
комиссии факультета ФЭМ

протокол №8 от 12 мая 2022 года.

Председатель комиссии ФЭМ

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

*Терентьева И.В.*  
(Ф.И.О.)

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины**

Программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Подпись) (Ф.И.О.)

Программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Подпись) (Ф.И.О.)

Программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Подпись) (Ф.И.О.)

**Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине**  
**Этика бизнеса**

**1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине**

Тест:

1. Этикет - это форма поведения, означающая:
  - а) опору на гуманные правила при общении с другими людьми
  - б) народный обычай уважительного отношения ко всем людям
  - в) опору на сферу негативной вежливости в поведении
2. Этические кодексы подразделяются на:
  - а) внешние
  - б) профессиональные
  - в) корпоративные
  - г) общие
3. Слово «этикет» обозначает:
  - а) этичность и возможность самореализации личности
  - б) манеру поведения в установленном порядке
  - в) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей
4. Деловой этикет – это:
  - а) совокупность обычаев и традиций
  - б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу
  - в) форма общественного сознания
  - г) предрассудок
5. Функция общегражданского этикета:
  - а) определять поведение людей при общении друг с другом в общественных местах, на работе, в семье
  - б) такая же, как у делового этикета
  - в) устанавливать правила взаимодействия общественных организаций, государство
6. Верно ли, что принципом делового этикета:
  - А) принцип гуманизма;
  - Б) принцип целесообразности действий?
  - а) верно А
  - б) верно Б
  - в) верны оба суждения
  - г) оба суждения неверны
7. Основными ценностями делового этикета являются:
  - а) критичность в отношении человека
  - б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность
  - в) корпоративность
8. Закончите фразу: «В деловых отношениях соблюдайте принцип распределительной справедливости: ...»:
  - а) чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение
  - б) чем больше заслуги, тем меньше должно быть вознаграждение
  - в) чем меньше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение

9. Манеры поведения на работе проявляются в:
- а) сосредоточенности на самом себе
  - б) утрированности, неестественности, искусственности поведения
  - в) естественности, сдержанности, невозмутимости, проявляющейся в жестах, мимике, речи, одежде
  - г) форме одежды
10. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:
- а) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому
  - б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе
  - в) тех, кто больше нравится представляющему
11. Согласно этикетным нормам не следует представлять:
- а) младшего по возрасту – старшему по возрасту
  - б) женщину – мужчине
  - в) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус
  - г) одного сотрудника – группе сотрудников
12. Когда представляют мужчину:
- а) он должен встать
  - б) он может встать или оставаться сидеть – по своему усмотрению
  - в) он может оставаться сидеть, за исключением случаев, когда его представляют высокопоставленному лицу
13. При представлении люди обычно обмениваются рукопожатиями. Первым подает руку:
- а) тот, кого представляли
  - б) мужчина – женщине, младший – старшему
  - в) тот, кому представляли
14. Первыми приветствуют:
- а) младшие по возрасту, рангу – старшего; мужчина – женщину
  - б) те, кто первыми заметили человека
  - в) все присутствующие – входящую в помещение женщину, собравшиеся – входящего
15. Закончите фразу: «Согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...»
- а) опаздывающий – ожидающего
  - б) старший – младшего
  - в) стоящий – проходящего
  - г) находящийся в помещении – входящего
16. Обращение «ты» допустимо:
- а) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку
  - б) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге
  - в) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты»
17. В деловых отношениях между мужчиной и женщиной предложение о переходе на «ты» должно исходить:
- а) от женщины
  - б) от мужчины

в) от любого

18. Деловой этикет в ряде случаев отдает предпочтение женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

- а) в служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель
- б) женщину представляют мужчине, а не наоборот
- в) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль
- г) мужчина уступает женщине дорогу

19. Этика делового общения по вертикали («снизу – вверх») учитывает правила эффективного общения в отношении:

- а) между руководителями
- б) между коллегами
- в) подчиненного к своему руководителю
- г) руководителя к подчиненному

20. Выберите правильное утверждение:

- а) разговаривайте с начальником категорическим тоном, говорите всегда только «нет»
- б) обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя
- в) не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им
- г) не старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы

21. Совещание назначено на 10.00, но двое его участников задерживаются. Каким должно быть решение?

- а) задержать начало совещания можно не более чем на 10-15 минут
- б) необходимо задержать начало совещания до прихода всех его участников
- в) совещание должно начаться вовремя, независимо ни от чего

22. Будучи руководителем, кого вы приветствовали бы первым:

- а) вашего секретаря
- б) охранника вашей организации
- в) уборщицу вашей организации
- г) рядового сотрудника
- д) любого, кого встретите
- е) руководителя вышестоящей структуры

23. Звонить по домашнему телефону сослуживцу, деловому партнеру для служебного разговора можно:

- а) до 24 часов
- б) до 20 часов
- в) до 22 часов
- г) до 18 часов

24. Выберите правильную схему написания делового письма:

- а) интерес – внимание – действие – просьба
- б) просьба – интерес – внимание – действие
- в) внимание – интерес – просьба – действие
- г) внимание – действие – просьба – интерес

25. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:

- а) ответить на приглашение следует в течение 5 дней
- б) приглашение печатается на бумаге хорошего качества
- в) украшательские элементы текста не уместны
- г) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки
- д) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30

26. Подбирая себе гардероб, человек:

- а) создает свой образ, выражает свое мировоззрение, влияя на мнение окружающих о себе
- б) руководствуется единственным принципом: «Удобство для самого себя»
- в) должен стремиться выглядеть лучше, чем окружающие его люди

27. Если женщина приглашена на неофициальный, неторжественный завтрак, обед, ужин или любое другое мероприятие, то ей следует надеть:

- а) что-нибудь шикарное, главное – чтобы все ее запомнили
- б) повседневную одежду, в т.ч. спортивный костюм
- в) повседневную одежду

28. На официальные, торжественные приемы, проходящие в дневное время, женщинам можно надеть:

- а) что-нибудь незамысловатое, в то же время следует подчеркнуть свою индивидуальность, сделать акцент на каком-либо предмете гардероба или аксессуаре
- б) строгое платье-костюм, по желанию образ можно дополнить шляпкой, перчатками (кружевными, шелковыми, лайковыми)
- в) вечернее платье, шляпу, перчатки

29. Чем позднее начинается официальный прием, чем более торжественный характером он носит, тем:

- а) наряднее вам следует выглядеть
- б) проще должен быть ваш гардероб
- в) ярче должен быть ваш гардероб

30. На неофициальных, неторжественных приемах мужчина должен присутствовать:

- а) в повседневной одежде
- б) обязательно в костюме
- в) Не принципиально в чем, обычно это важно для женщины

31. На официальных приемах темный костюм и белая рубашка являются классическим вариантом для мужчин:

- а) да, это верно
- б) нет, на официальных приемах нужно быть во фраке или смокинге
- в) нет, все зависит от модных тенденций

32. Если в приглашении есть указание на дресс-код, правила этикета рекомендуют следовать ему:

- а) всегда
- б) на мероприятиях, важных для вас
- в) только на официальных мероприятиях

33. Среди мужских деловых костюмов самым консервативным считается:

- а) смокинг, к нему белая рубашка с мягким воротничком; галстук-бабочка в цвет смокинга

- б) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, темно-бордовый галстук
- в) однобортный костюм синего цвета; к нему белая или светло-голубая рубашка, однотонный галстук в мелкий горошек или косую полосу

34. Среди женских деловых костюмов для встреч на высоком официальном уровне самым консервативным считается:

- а) костюм строгого кроя, любого цвета и фасона, блузка приближена к мужской рубашке
- б) костюм темно-бордового или синего цвета;
- в) пиджак однобортный, приталенный, юбка прямая, чуть ниже колена, блузка приближена к мужской рубашке
- г) костюм любого кроя, главное, чтобы он был к лицу

35. На формальные встречи женщина может надевать:

- а) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, но глубокие декольте и прозрачные ткани не допустимы
- б) костюмы любого цвета и различных фасонов, платья из тонких, воздушных тканей
- в) деловые костюмы любого цвета и различных фасонов. Блузка может быть с элементами романтичности, допустимы глубокие декольте и прозрачные ткани

36. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный:

- а) платье-костюм
- б) блузка в полосу
- в) непокрытые лаком ногти
- г) отсутствие макияжа
- д) кейс
- е) плащ
- ж) шляпа
- з) босоножки
- и) брючный костюм
- к) брючный ремень

37. Когда уместно приходить на встречи в повседневной одежде?

- а) всегда
- б) только на неофициальные, неторжественные мероприятия
- в) когда нет возможности переодеться после работы

38. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:

- а) должность сотрудника
- б) служебный телефон
- в) домашний адрес сотрудника
- г) фамилия, имя
- д) название фирмы
- е) почтовый адрес фирмы

39. Визитная карточка фирмы не содержит:

- а) полное официальное название фирмы
- б) логотип
- в) почтовый адрес
- г) адрес в Интернете
- д) телефоны секретариата
- е) банковские реквизиты

ж) направление деятельности фирмы

40. Первый вручает свою визитную карточку:

- а) младший по должности
- б) старший по должности

41. Выделите элемент, неподходящий для зоны неформального общения в кабинете руководителя:

- а) кресла
- б) журнальный столик
- в) бар
- г) газеты, журналы, буклеты
- д) компьютер

42. Надписи на визитной карточке принято делать:

- а) в правом верхнем углу
- б) в левом верхнем углу
- в) в левом нижнем углу
- г) в правом нижнем углу

43. К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся:

- а) Принципы управления
- б) Уважение международных и национальных традиций в экономике
- в) Социальное сотрудничество работников
- г) Человеческое достоинство

44. Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы:

- а) Контроль за поведением сотрудника
- б) Контроль за финансово-хозяйственной деятельностью
- в) Принципы корпоративного управления
- г) Исполнительные органы общества

45. К социальным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Социальная жизнь
- б) Социальные блага
- в) Социальные гарантии по ТК РФ
- г) Социальная ответственность

46. К компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Моральная
- б) Рыночная
- в) Финансовая
- г) Социальная

47. К финансовым компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Себестоимость продукции
- б) Привлекательность для инвесторов
- в) Темпы экономического роста
- г) Финансовая стабильность

48. К корпоративным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Корпоративные праздники
- б) Престижность работы в организации
- в) Репутация первого лица (лидерство)
- г) Рост квалификации специалистов

49. К рыночным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты:

- а) Рыночная цена
- б) Позиционирование организации на рынке
- в) Качество продукции и сервис
- г) Клиенты и партнеры организации

50. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:

- а) традиции и обычаи;
- б) климат;
- в) черты национального характера;
- г) форма государственного и политического устройства.

51. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?

- а) вежливость;
- б) эмоциональность;
- в) законопослушность;
- г) деловитость.

52. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?

- а) личные связи;
- б) черты национального характера;
- в) пунктуальность;
- г) процедура знакомства.

53. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?

- а) неформальная форма одежды на переговорах;
- б) национальные элементы в одежде;
- в) одежда высокого качества из натурального материала;
- г) яркие, броские тона в одежде.

54. Как не следует обращаться к женщине в Германии на деловых переговорах?

- а) Frau Doktor;
- б) Gnadiges Fraulein;
- в) Gnadige Frau;
- г) Fraulein.

55. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?

- а) низкий поклон;
- б) рукопожатие;
- в) похлопывание по плечу;
- г) объятия.

56. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?

- а) согласие;
- б) отказ;
- в) указание на то, что мысль собеседника понятна;

г) указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.

57. Что не является характерной чертой американского делового этикета?

- а) утилитаризм;
- б) почитание традиций;
- в) пренебрежение к мелочам;
- г) ясность и простота в общении.

58. Как не принято обращаться в Южной Корее к деловому партнеру?

- а) по имени;
- б) по фамилии;
- в) по должности;
- г) по фамилии и имени.

59. Каким фактором обусловлены этикетные правила в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальными традициями;
- б) темпераментом;
- в) религиозными верованиями;
- г) эмоциональностью.

60. Какие дни считаются выходными в странах Ближнего и Среднего Востока?

- а) суббота, воскресенье;
- б) воскресенье, понедельник;
- в) пятница, суббота;
- г) четверг, пятница.

61. Выберите из нижеперечисленного темы, которые не следует затрагивать в деловом общении с партнерами из стран Ближнего и Среднего Востока?

- а) национальной безопасности;
- б) политики и религии;
- в) культуры и искусства;
- г) семьи и брака.

62. Выберите правильное определение понятия «сохбет», используемого в Турции:

- а) беседа за чаем с пирожными;
- б) обеденный перерыв;
- в) договоренность о подписании контракта;
- г) выражение недоверия участникам переговоров.

63. Какой знак в арабских странах указывает на окончание деловой беседы?

- а) телефонный звонок во время беседы;
- б) предложение выпить чашку кофе;
- в) вопросы о здоровье;
- г) подача к кофе прохладительных напитков.

64. На какой период года не следует назначать деловые переговоры в Скандинавских странах?

- а) на осенний период;
- б) на зимний период;
- в) на летний период;
- г) на весенний период.

65. «Золотое правило нравственности» гласит:

- а) «человек должен говорить не словами, а делами»
- б) «возлюби ближнего своего как себя самого»
- в) «действия людей - лучшие переводчики их мыслей»
- г) «поступай по отношению к другим так, как хочешь, чтобы они поступали по отношению к тебе»

66. Термин «этика» ввел:

- а) Платон
- б) Аристотель
- в) Сократ
- г) Эпикур

67. Фундаментальное этическое понятие, которое рассматривается во всех этических системах русской этики, - это

- а) Достоинство
- б) Долг
- в) Добро
- г) Совесть

68. Этика как философская наука изучает человека как субъекта

- а) Познания
- б) Власти
- в) Права
- г) Морали

69. Правильным определением этики как науки является

- а) этика - наука об отношении живых существ между собой
- б) этика - наука о природе и смысле моральных взаимоотношений и нравственных принципов
- в) этика - наука об умении правильно себя вести в обществе

70. Нравственность – это понятие, определяющее

- а) совокупность индивидуальных форм поведения человека
- б) способность переносить все тяготы и лишения в повседневной жизни
- в) стремление человека оказывать помощь другому человеку

71. Мораль – это формы общественного сознания и поведения:

- а) отклассифицированные культурой по критерию «добро-зло»
- б) особое философское учение
- в) форма «коллективного бессознательного», которая указывает на должное в поведении

72. Долг - то, что предписывается личности для исполнения в силу

- а) профессиональных обязанностей
- б) требования совести и следствия морального идеала
- в) идеологического понимания общественного прогресса

73. Нравственный идеал – это...

- а) образ высшего личного совершенства и высшего блага людей
- б) образец профессионального мастерства
- в) герой, пожертвовавший собой ради спасения другого человека

74. Кому принадлежит мысль о том, что без этики невозможно руководить людьми?

- а) Н.Ф. Федорову

- б) И. Канту
- в) К. Юнгу

75. Кто говорил: «Когда человек совершает тот или другой нравственный поступок, то он этим еще не добродетелен; он добродетелен лишь в том случае, если этот способ поведения является постоянной чертой его характера».

- а) Гегель
- б) И. Кант
- в) Платон

76. Кому принадлежат слова: «Уметь разборчиво писать — первое правило вежливости»?

- а) В.О. Ключевскому
- б) Д.И. Писареву
- в) Н.С. Гумилеву

77. Какова главная цель создания имиджа?

- а) преуспеть в карьере
- б) реализовать себя как личность
- в) ввести в заблуждение окружающих

78. Контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное техническими средствами общение собеседников

- а) телефонный разговор
- б) деловая переписка
- в) переговоры

79. Контрольно-императивные категории этики

- а) честь и достоинство
- б) смысл жизни и счастье
- в) долг и совесть
- г) добро и зло

80. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий

- а) правила внутреннего распорядка
- б) корпоративная культура
- в) должностные обязанности
- г) кодекс чести

81. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- а) этикетная атрибутика
- б) этикетная проксемика
- в) вербальный этикет
- г) мимика и жесты

82. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- а) конце XIX века
- б) конце XX века
- в) середине XX века
- г) период формирования буржуазных отношений

83. Виды барьеров общения

- а) социальные
- б) мировоззренческие
- в) психологические
- г) межъязыковые
- д) технические
- е) соматические

84. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:

- а) внушение
- б) убеждение
- в) заражение
- г) подражание

85. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:

- а) языковой, эмоциональный, национальный
- б) информационный, структурный
- в) логический, фонетический, семантический
- г) недоверие, агрессивность

86. К невербальным средствам общения относятся:

- а) речевые интерпретации
- б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
- в) устные и письменные средства
- г) эмоциональные переживания

87. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:

- а) информационный
- б) личностный
- в) диалогический
- г) конвенциональный

88. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):

- а) невербальная, вербальная
- б) диалогическая, монологическая, полилогическая
- в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
- г) авторитарная, демократическая, либеральная

89. Коммуникативные барьеры непонимания возникают:

- а) вследствие принадлежности субъектов общения к разным социальным слоям;
- б) в связи с различными знаковыми средствами передачи сообщения;
- в) вследствие разного уровня развития и владения речью;
- г) при различиях в идеологии и различиях в представлениях о структуре и смысле власти;
- д) верны только ответы Б и В;
- е) все ответы верны.

90. В процессе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов:

- а) эмоциональная оценка другого;
- б) интерпретация его поведения и попытка понять причины его поведения;
- в) построение стратегии воздействия на собеседника;
- г) построение собственной стратегии поведения;

- д) верны ответы А и Б;
- е) все ответы верны.

91. Деловое общение реализуется в различных формах:

- а) деловая беседа, деловые переговоры,
- б) деловые совещания,
- в) публичные выступления
- г) деловые споры, дискуссии, полемика

92. Делегирование как вид отношений в системе «руководитель — подчиненный» предполагает:

- а) неготовность исполнителя к самостоятельному выполнению задачи
- б) нежелание исполнителя брать на себя ответственность.
- в) высокий уровень профессиональной зрелости предполагает передачу полномочий исполнителю
- г) слабое управление
- д) малую степень эмоциональной поддержки.

93. Основными этапами деловой беседы являются:

- а) начало беседы;
- б) аргументирование выдвигаемых положений;
- в) завершение беседы.
- г) принятие решения;
- д) информирование партнеров;

94. Тактика реагирования на объективные замечания:

- а) не противоречить собеседнику в открытую, довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить, какие преимущества дает ему ваше решение.
- б) четко определить тему беседы и начать аргументацию.
- в) целесообразно привлечь еще один косвенный аргумент в пользу предложенного решения и после этого быстро перейти к принятию решения.

95. К «ошибкам» слушания относится:

- а) удаление от основного предмета разговора, в результате чего можно полностью потерять нить изложения.
- б) заострение внимания на «голых» фактах.
- в) «уязвимые места» — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия.
- г) все ответы верны

Практические задания:

1. Докажите тезис об обязательности соблюдения этических норм в процессе деловой коммуникации.

2. Опишите 5 ситуаций, способных привести к открытой конфронтации между оппонентами во время переговоров.

3. Разработайте концепцию самопрезентации.

4. Разработайте наиболее эффективный шаблон визитной карточки.

5. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент пытается перехватить инициативу в выборе темы разговора: а) подменяет принципиальные вопросы второстепенными, б) выдвигает тезисы не по существу проблемы, в) предлагает контрпроблему, игнорируя ваши аргументы.

6. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент раздувает проблему, выводит ее за границы дискуссии, размывая проблему и умертвляя в зародыше новое.

7. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе?

Оппонент намеренно подводит вас к ложным выводам, подтасовывая факты для того, чтобы впоследствии уличить вас в безграмотности и дилетантстве.

8. Что необходимо делать в ответ на следующие действия Вашего противника в деловой беседе? Вас грубо одергивают во время разговора, перебивают ваши рассуждения.

9. Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия?

10. Этика общения как инструмент деловых отношений. Ключевые термины и понятия. Составьте логические схемы, характеризующие сущность данного вопроса.

11. Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»? Объясните свою позицию (дать развернутый ответ).

12. Запишите известные вам формулы, выражающие просьбу.

13. Запишите известные вам формулы, выражающие благодарность.

14. Запишите известные вам формулы, выражающие несогласие с кем-либо, отказ кому-либо в чем-либо.

15. Почему менеджеры должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

16. Подумайте о моральных проблемах, с которыми сталкивается российский бизнес. Какие из них являются, на Ваш взгляд, наиболее сложными? Есть ли пути их решения?

17. Как Вы считаете, оказывает ли Запад влияние на современную российскую деловую среду? Если да, то в чем это выражается?

18. Какие механизмы внедрения этических норм и принципов деловых отношений в России Вы можете предложить в дополнение к существующим?

19. Какие из механизмов внедрения этических принципов в практику бизнеса представляются Вам наиболее эффективными в России? Почему?

20. Если бы Вы принимали участие в разработке этического кодекса вуза (или факультета), в котором обучаетесь, то какие бы пункты Вы обязательно включили (дополнили, исключили)?

21. У директора объединения в кабинете находится представитель завода, которому объединение поставляет ряд изделий по кооперации и с которым сложились многолетние

хорошие отношения. Он просит несколько изменить номенклатуру и сроки поставок, объясняет необходимость этого и передает соответствующее письмо. Не обладая необходимой информацией по существу вопроса, что вполне естественно, искренне желая помочь потребителю и в то же время не желая его безосновательно обнадеживать, директор оставляет письмо у себя, обещая разобраться и помочь. Правильно ли он поступает?

22. Рассматривая почту, руководитель обнаруживает документ, с которым необходимо ознакомиться детальнее. Но времени сейчас нет, и он оставляет документ у себя в надежде внимательно прочесть его в субботу дома. Верно ли он поступает?

23. Из структурного подразделения документы поступают руководителю на подпись в трех экземплярах: один уйдет к адресату, второй возвратится в подразделение, третий останется у секретаря или в канцелярии. Третий экземпляр документа нужен для подстраховки. Администратор не убежден, что второй экземпляр быстро будет обнаружен в делах структурного подразделения, поэтому его тоже оставляет у секретаря. Правильный ли такой подход?

24. Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

- а) Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.
- б) Все зависит от того, насколько для меня авторитетен начальник.
- в) Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что впредь в подобных случаях буду отменять задания, порученные ему без согласования со мной.
- г) В интересах дела предложу подчиненному выполнить начатую работу.

25. Вы получили одновременно два срочных задания: от вашего непосредственного начальника и вашего вышестоящего начальника. Времени для согласования сроков выполнения заданий у вас нет, необходимо срочно начать работу.

Выберите предпочтительное решение.

- а) В первую очередь начну выполнять задание того, кого больше уважаю.
- б) Сначала буду выполнять задание наиболее важное, на мой взгляд.
- в) Сначала выполню задание вышестоящего начальника.
- г) Буду выполнять задание своего непосредственного начальника.

26. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

Выберите свой вариант поведения в этой ситуации.

- а) Я должен пресечь конфликт на работе, а разрешать конфликтные ситуации — это их личное дело.
- б) Лучше всего попросить разобраться в конфликте представителей общественных организаций.
- в) Прежде всего лично попытаться разобраться в мотивах конфликта и найти приемлемый для обоих способ примирения.
- г) Выяснить, кто из членов коллектива служит авторитетом для конфликтующих, и попытаться через него воздействовать на этих людей.

27. В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадиру неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

Как бы вы поступили на месте бригадира? Выберите приемлемый для вас вариант решения.

а) Оставляю выяснение фактов по этому инциденту до окончания выполнения производственного задания.

б) Заподозренных в проступке вызову к себе, круто поговорю с каждым с глазу на глаз, предложу назвать виновного.

в) Сообщу о случившемся тем из рабочих, которым наиболее доверяю, предложу им выяснить конкретных виновных и доложить.

г) После смены проведу собрание бригады, публично потребую выявления виновных и их наказания.

28. Когда вам случается общаться с сотрудниками или подчиненными в неформальной обстановке, к чему вы более склонны?

а) Вести разговоры, близкие вам по деловым и профессиональным интересам.

б) Задавать тон беседе, уточнять мнения по спорным вопросам, отстаивать свою точку зрения, стремиться в чем-то убедить других.

в) Разделять общую тему разговоров, не навязывать своего мнения, поддерживать общую точку зрения, стремиться не выделяться своей активностью, а только выслушивать собеседников.

г) Стремиться не говорить о делах и работе, быть посредником в общении, быть непринужденным и внимательным к другим.

29. Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится.

Как бы вы поступили?

а) Дождаться выполнения задания, а затем сурово поговорить наедине, предупредив в последний раз.

б) Не дожидаясь выполнения задания, поговорить с ним о причинах повторного срыва, добиться выполнения задания, наказать за срыв рублем.

в) Посоветоваться с опытным работником, авторитетным в коллективе, как поступить с нарушителем? Если такого работника нет, вынести вопрос о недисциплинированности подчиненного на собрание коллектива.

г) Не дожидаясь выполнения задания, передать вопрос о наказании работника на решение актива. В дальнейшем повысить требовательность и контроль за его работой.

30. Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

Как вы будете поступать с этим подчиненным в дальнейшем?

а) Разобравшись в мотивах упорства и видя их несостоятельность, применю обычные административные меры наказания.

б) В интересах дела постараюсь вызвать его на откровенный разговор, попытаюсь найти с ним общий язык, настроить на деловой контакт.

в) Обращусь к активу коллектива — пусть обратят внимание на его неправильное поведение и применят меры общественного воздействия.

г) Попытаюсь разобраться в том, не делаю ли я сам ошибок во взаимоотношениях с этим подчиненным, потом решу, как поступить.

31. Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

- а) Сообщу о нарушении дисциплины вышестоящему начальнику, пусть он решит.
- б) Предложу подчиненному отработать четвертый день в выходной. Скажу «Иванов тоже отработал».
- в) Ввиду исключительности случая (ведь люди женятся нечасто) ограничусь публичным замечанием.
- г) Возьму ответственность за его прогул на себя. Просто скажу: «Так поступать не следовало». Поздравлю, пожелаю счастья.

32. Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать? Как вы ответите на звонок?

- а) «Действуйте согласно инструкции. Прочтите ее, она у меня на столе, и сделайте все, что требуется».
- б) «Доложите о случившемся вахтеру. Составьте акт на поломку оборудования, пострадавший пусть идет к дежурной медсестре. Завтра разберемся».
- в) «Без меня ничего не предпринимайте. Сейчас я приеду и разберусь».
- г) «В каком состоянии пострадавший? Если необходимо, срочно вызывайте врача».

33. В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет.

Как вы поступите в данном случае?

- а) Поговорю с этим человеком с глазу на глаз. Дам ему понять, что ему лучше уволиться по собственному желанию.
- б) Напишу докладную вышестоящему начальнику с предложением «сократить» эту единицу.
- в) Предложу коллективу обсудить эту ситуацию и подготовить свои предложения о том, как поступать с этим человеком.
- г) Найду для этого человека подходящее дело, прикреплю наставника, усилю контроль за его работой.

34. Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

- а) Остановлюсь, дам понять рабочим, что я новый начальник цеха. Вскользь замечу, что беседа их затянулась и пора браться за дело.
- б) Спрошу, кто их непосредственный начальник. Вызову его к себе в кабинет.
- в) Сначала поинтересуюсь, о чем идет разговор. Затем представлюсь и спрошу, нет ли у них каких-либо претензий к администрации. После этого предложу пройти в цех на рабочее место.
- г) Прежде всего представлюсь, поинтересуюсь, как обстоят дела в их бригаде, как загружены работой, что мешает работать ритмично? Возьму этих рабочих на заметку.

35. .... – это набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта.

36. ... этика – совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

37. ... – сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих

38. ... по этике – постоянно действующие комиссии на уровне совета директоров, руководителей высшего уровня компании, которые оценивают повседневную практику организации с точки зрения морали

39. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки рефлексивного слушания, приобрести опыт совместной работы, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

40. Определите, какие из формул прощания могут использоваться в официальной обстановке: Бывай!, Пока!, Счастливо!, Прощайте!, Всего хорошего!, До встречи!, Будь!, Чао!, Позвольте откланяться!, Разрешите попрощаться!, Ну, давай!, Привет!

41. Дайте развернутый письменный ответ:

Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы- и Ты- общения в различных жанрах деловой речи.

42. Дайте развернутый письменный ответ:

Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; принять посетителя?

43. Дайте развернутый письменный ответ:

Сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый – подчинённый, а критикующий – начальник.

Формы критики: Подбадривающая, Упрёк, Аналогия, Похвала, Безличная, Сопереживание, Сожаление, Удивление, Ирония, Намёк, Смягчение, Укоризна, Замечание, Предупреждение, Требование, Совет, Конструктивная критика, Опасение, Окрик, Обида, Покровительство, Угроза, Хвалебная.

44. Дайте развернутый письменный ответ:

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

- расстегнут пиджак;
- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
- голова слегка наклонена набок;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
- прикрывает рот во время слушания;
- старается на смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

45. Дайте развернутый письменный ответ:

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписываете» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами.

Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

#### **Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов**

Рейтинг-контроль 1	Тестирование, выполнение практических заданий	10
Рейтинг-контроль 2	Тестирование, выполнение практических заданий	10
Рейтинг-контроль 3	Тестирование, выполнение практических заданий	10
Посещение занятий студентом	Посещение лекционных, практических занятий, качество выполненных заданий	30
Дополнительные баллы (бонусы)	Активность на лекционных занятиях	10
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	Выполнение плана самостоятельной работы студентов	30

## **2. Промежуточная аттестация по дисциплине**

### **Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.**

### **Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)**

Для проведения зачета используются задания в тестовой форме, приведенные в разделе 3.

#### **Методические материалы, характеризующих процедуры оценивания**

На основе типовых заданий программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Результатом тестирования является количество набранных баллов.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Высокий уровень</b>
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	<b>Продвинутый уровень</b>
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<b>Пороговый уровень</b>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<b>Компетенции не сформированы</b>

### 3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

Какие компоненты относятся к корпоративным компонентам деловой репутации организации?

- Репутация первого лица (лидерство)
- Корпоративные праздники
- Рост квалификации специалистов
- Престижность работы в организации

Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется:

- профессиональной этикой
- нормативной этикой
- ситуативной этикой
- этикой межличностного общения

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/edit.php?courseid=765&category=23911%2C23299&qshowtext=0&qshowtext=1&recurse=0&recurse=1&showhidden=0&showhidden=1>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.