

Автономная некоммерческая организация  
высшего образования  
«Российская академия предпринимательства»  
(АНО ВО «РАП»)



Директору учебной работе  
Гормакова  
2017 г

**Кафедра:** Маркетинг и связи с общественностью  
(название кафедры)

**Авторы:** Балабанова А.В., д.э.н., профессор;  
Кучма Е.А., к.ф.н.  
(ФИО, ученая степень, ученое звание)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

---

**Направление:** 41.03.06 Публичная политика и социальные науки

**Направленность:** Связи с общественностью в органах власти

**Квалификация выпускника:** бакалавр

**Форма обучения:** очная, заочная

<p>Одобрена на заседании Ученого совета АНО ВО «РАП»</p> <p>Протокол № 4 от «31» августа 2017 г.</p>	<p>Одобрена на заседании кафедры «Социально-гуманитарные и правовые дисциплины»</p> <p>Протокол № 7 от «29» августа 2017 г.</p>
--	---

Москва, 2017 г.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Этика деловых отношений» являются:

- формирование способности и готовности профессионально руководить коллективом;
- умение проявлять в профессиональном коллективе знания о правовых и этических нормах

- демонстрация креативного мышления и способности воплощать новые идеи в коллективе.

### Задачи дисциплины.

- сформировать этическую составляющую профессионального мышления будущего специалиста в социально значимой деятельности;
- ознакомить с основными функциями этики делового общения и сферами применения полученных знаний в различных областях жизни;
- способствовать приобретению систематических знаний в области деловой этики;
- ознакомить со значением деловой этики в обществе, основными практическими задачами, решаемыми с их помощью и на их основе.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты
ОК-3	Способностью логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь	<i>Знать</i> принципы и правила эффективного грамотного общения, механизмы восприятия и понимания; <i>Уметь</i> логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь; воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения; <i>Владеть</i> культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации.
ОК-4	Готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе	<i>Знать</i> принципы эффективного общения в коллективе, механизмы восприятия и понимания; принципы отстаивания своей точки зрения; <i>Уметь</i> : работать в коллективе; <i>Владеть</i> : этическими нормами взаимоотношений в коллективе, законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.
ОПК-3	Владением навыками осуществления эффективной коммуникации в профессиональной среде, способностью грамотно излагать мысли в устной и письменной речи	<i>Знать</i> принципы делового общения, эффективной коммуникации; <i>Уметь</i> применять принципы делового общения в профессиональной деятельности; <i>Владеть</i> основными навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); этическими принципами общения в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия.

### 2.1. Формируемые компетенции по разделам дисциплины

Наименование раздела дисциплины (темы)	Содержание	Формируемые компетенции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать)
Раздел 1. Основные категории этики делового общения	<i>Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины.</i> Мораль и этика. Правила этикета. Правовые и религиозные нормы общения. Этика и этикет. Мораль и	ОК-3	<b><i>Знать</i></b> : основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия; основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе; <b><i>Уметь</i></b> : аргументировано и логически верно

	<p>право. Мораль и религия. Категории морали и этики. Добродетели и пороки. Ценности.</p> <p><i>Тема 2. Предмет этики делового общения. Его связь с другими дисциплинами.</i></p> <p>Социальный и психологический портрет собеседника. Принципы эффективного общения. Правила речевого этикета. Логика. Темперамент. Элементы конфликтологии. Речевой жанр. Речевая стратегия. Речевая тактика.</p>		<p>строить устную и письменную речь в деловой коммуникации; формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p><b><u>Владеть</u></b>: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.</p>
<b>Раздел 2. Общение как коммуникация</b>	<p><i>Тема 3. Понятие о персонификация личности.</i></p> <p>Основные тенденции, характеризующие современное деловое общение. Основные черты устной деловой речи. Изменение культуры письменной деловой речи. Ухудшение грамотности. Увеличение доли телефонного общения и общения с помощью средств современной связи (факс, мобильный телефон, электронная почта, интернет) в общем объеме общения.</p> <p>Инициативное общение. Увеличение доли ролевого, принудительного, официального, фактического общения. Конфликтность во многих производственных коллективах. Конфликты, нетерпимость, агрессия, бескультурье в общении.</p>	ОПК-3	<p><b><u>Знать</u></b>: основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p><b><u>Уметь</u></b>: аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации;</p> <p><b><u>Владеть</u></b>: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>
<b>Раздел 3. Общение и восприятие</b>	<p><i>Тема 4. Виды делового общения.</i></p> <p>«Контакт масок». Формально-ролевое общение. Деловое общение. Светское общение. Духовное межличностное общение.</p> <p>Процесс восприятия в деловом общении.</p> <p>Источники информации в деловом общении. Фактор привлекательности в деловом общении. Фактор отношения к нам. Фактор первого впечатления.</p> <p><i>Тема 5. Механизмы восприятия и понимания.</i></p> <p>Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникабельности людей. Стратегия «речевого изматывания». Речевое давление. Бытовое общение и деловое общение. Невербальное поведение человека.</p>	ОК-3 ОК-4 ОПК-3	<p><b><u>Знать</u></b> принципы эффективного общения, механизмы восприятия и понимания;</p> <p><b><u>Уметь</u></b> воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений с партнером;</p> <p><b><u>Владеть</u></b> культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения.</p>
<b>Раздел 4. Мастерство делового общения</b>	<p><i>Тема 6. Принципы делового общения.</i></p> <p>Убедительность речи в деловом общении. Эффективное деловое взаимодействие. Техники ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации. Критические точки искажения информации. Преодоление барьеров во взаимопонимании.</p>	ОПК-3	<p><b><u>Знать</u></b>: основы делового общения, межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p><b><u>Уметь</u></b>: аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловом общении;</p> <p><b><u>Владеть</u></b>: способностью к деловому общению и коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках</p>

	<i>Тема 7. Техника обратной связи. Мотивирующая обратная связь. Формы обратной связи. Ситуации эффективного использования обратной связи. Управление диалогом с помощью вопросов. Типы вопросов. Диалог с помощью перефразирования. Виды перефразирования.</i>		для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
<b>Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении</b>	<i>Тема 8. Типы поведения во взаимодействии. Выход из эмоционально напряженной ситуации. Способы предупреждения конфликтов. Способы отстаивания деловых интересов. Агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный типы поведения в бизнесе. Распознавание и противодействие. Наиболее эффективные стили поведения при отстаивании деловых интересов.</i>	ОПК-3	<b><u>Знать</u></b> основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе; <b><u>Уметь</u></b> применять методы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации в профессиональной деятельности; <b><u>Владеть</u></b> навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации
<b>Раздел 6. Этика деловой переписки</b>	<i>Тема 9. Этика делового общения в электронной переписке. Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга. Внимание к деловым интересам оппонента. Пунктуальность в обмене информацией. Понимание важности вопросов конфиденциальности. Тема делового письма. Приветствие и персональное обращение. Точность адресации. Оперативность ответа. Корректная работа с информацией. Объем, язык, структура, формат делового письма.</i>	ОПК-3	<b><u>Знать</u></b> принципы делового общения; <b><u>Уметь</u></b> применять принципы делового общения в профессиональной деятельности; <b><u>Владеть</u></b> основными навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Этика деловых отношений» относится к дисциплинам базовой части Блока Б1 «Дисциплины (модули)»: Б1.Б.25. Освоение дисциплины участвует в формировании избранного вида деятельности по направлению и направленности ОПОП.

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами: - Русский язык и культура речи; Культурология.

Полученные в ходе его изучения знания и навыки являются основой для последующего изучения таких дисциплин как «Социальная психология», «Социология управления». Данный курс, прежде всего, призван стимулировать развитие конкретных навыков позитивного взаимодействия управленца с подчиненными, руководителями, клиентами и партнерами.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

**Очная форма обучения:**

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестры
		6

<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>54</b>	
В том числе:		
Лекции (Л)	<b>18</b>	<b>18</b>
практические занятия (ПЗ)	<b>36</b>	<b>36</b>
В том числе в интерактивной форме:		<b>12</b>
<b>Самостоятельная работа (всего):</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
Виды промежуточной аттестации		<b>Зачет с оценкой</b>
<b>ОБЩАЯ</b> трудоемкость дисциплины:	<b>Часы:</b>	<b>108</b>
	<b>Зач. ед.:</b>	<b>3</b>

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Курсы
		3
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>12</b>	
В том числе:		
лекции (Л)	<b>4</b>	<b>4</b>
практические занятия (ПЗ)	<b>8</b>	<b>8</b>
В том числе в интерактивной форме:		<b>8</b>
<b>Самостоятельная работа (СРС):</b>	<b>92</b>	<b>92</b>
Виды промежуточной аттестации, контроль	<b>4</b>	<b>Зачет с оценкой</b>
<b>ОБЩАЯ</b> трудоемкость дисциплины:	<b>Часы:</b>	<b>108</b>
	<b>Зач. ед.</b>	<b>3</b>

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

### Очная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах				Формы контроля
	Л	ПЗ	СР	Всего	
<b>Раздел 1. Основные категории этики делового общения</b> <i>Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины.</i>	2	4	6	12	Устный опрос
<i>Тема 2. Предмет этики делового общения. Его связь с другими дисциплинами.</i>	2	4	6	12	
<b>Раздел 2. Общение как коммуникация</b> <i>Тема 3. Понятие о персонификация личности.</i>	2	4	6	12	
<b>Раздел 3. Общение и восприятие</b> <i>Тема 4. Виды делового общения. «Контакт масок».</i>	2	4	6	12	письменные блиц-опросы,
<i>Тема 5. Механизмы восприятия и понимания.</i>	2	4	6	12	
<b>Раздел 4. Мастерство делового общения</b> <i>Тема 6. Принципы делового общения.</i>	2	4	6	12	
<i>Тема 7. Техника обратной связи.</i>	2	4	6	12	

<b>Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении</b> <i>Тема 8. Типы поведения во взаимодействии.</i>	2	4	6	12	тестирование
<b>Раздел 6. Этика деловой переписки</b> <i>Тема 9. Этика делового общения в электронной переписке.</i>	2	4	6	12	
<b>Промежуточный контроль</b>					Зачет с оценкой
<b>Всего</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	<b>108</b>	

### Заочная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах				Формы контроля
	Л	ПЗ	СР	Всего	
<b>Раздел 1. Основные категории этики делового общения</b> <i>Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины.</i>	2		10	12	Устный опрос
<i>Тема 2. Предмет этики делового общения. Его связь с другими дисциплинами.</i>	2		10	12	
<b>Раздел 2. Общение как коммуникация</b> <i>Тема 3. Понятие о персонификация личности.</i>		2	10	12	письменные блиц-опросы,
<b>Раздел 3. Общение и восприятие</b> <i>Тема 4. Виды делового общения. «Контакт масок».</i>			11	11	
<i>Тема 5. Механизмы восприятия и понимания.</i>			10	10	
<b>Раздел 4. Мастерство делового общения</b> <i>Тема 6. Принципы делового общения.</i>		2	10	12	
<i>Тема 7. Техника обратной связи.</i>			11	11	
<b>Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении</b> <i>Тема 8. Типы поведения во взаимодействии.</i>		2	10	12	тестирование
<b>Раздел 6. Этика деловой переписки</b> <i>Тема 9. Этика делового общения в электронной переписке.</i>		2	10	12	
<b>Промежуточный контроль</b>				4	Зачет с оценкой
<b>Всего</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>92</b>	<b>108</b>	

### 5.1. Практические занятия Очная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов	Интерактивная форма
<b>Раздел 1. Основные категории этики делового общения</b>	Изучить основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия; основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе	4	Проведение дискуссии
	Развивать умение аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации; формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	4/2	
<b>Раздел 2. Общение как коммуникация</b>	Принципы эффективного общения, механизмы восприятия и понимания	4/4	Метод развивающей кооперации
<b>Раздел 3. Общение и восприятие</b>	Изучить основы делового общения, межличностного и межкультурного взаимодействия	4	

	Научить аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловом общении	4	
<b>Раздел 4. Мастерство делового общения</b>	Применение принципов делового общения в профессиональной деятельности	4/4	Деловая игра
	Овладеть способностью к деловому общению и коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	4	
<b>Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении</b>	Научить применять методы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации в профессиональной деятельности	4	
<b>Раздел 6. Этика деловой переписки</b>	Овладеть основными навыками деловой переписки и электронных коммуникаций	4/2	Метод коллективного анализа ситуации
<b>Всего:</b>		<b>18/12</b>	

### Заочная форма обучения

Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование практических занятий	Всего часов	Интерактивная форма
<b>Раздел 2. Общение как коммуникация</b>	Принципы эффективного общения, механизмы восприятия и понимания	2/2	Метод развивающей кооперации
<b>Раздел 4. Мастерство делового общения</b>	Применение принципов делового общения в профессиональной деятельности	2/2	Деловая игра
<b>Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении</b>	Научить применять методы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации в профессиональной деятельности	2/2	Метод коллективного анализа ситуации
<b>Раздел 6. Этика деловой переписки</b>	Овладеть основными навыками деловой переписки и электронных коммуникаций	2/2	Метод коллективного анализа ситуации
<b>Всего:</b>		<b>8/8</b>	

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов очная ф.о. заочная ф.о.
<b>Раздел 1. Основные категории этики деловых отношений</b>	Проработка учебного материала по предоставленному материалу, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников: Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">//biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a> Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государ-	12 20

	<p>ственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3; -[Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a></p> <p>Кикоть, В.Я. <u>Профессиональная этика и служебный этикет: учебник.</u>- М.: «Юнити-Дана», 2015.- 559с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1</a></p> <p>Левкин, В.Е. <u>Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин.</u> - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204</a></p> <p>Козловская, Т.Н. <u>Профессиональная этика: учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова;</u> Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2015. - 218 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1196-6; [Электронный ресурс]- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222</a></p> <p>Ступникова, Л. Г. <u>Основы делового этикета: краткое справочное пособие.</u>- М.: «Директ-Медиа», 2015.- 76с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1</a></p>	
<p><b>Раздел 2. Общение как коммуникация</b></p>	<p>Проработка учебного материала по предоставленному материалу, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Тимченко, Н.М. <u>Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко.</u> - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a></p> <p>Чудинов, А.П. <u>Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова.</u> - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3; -[Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a></p> <p>Кикоть, В.Я. <u>Профессиональная этика и служебный этикет: учебник.</u>- М.: «Юнити-Дана», 2015.- 559с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1</a></p> <p>Левкин, В.Е. <u>Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин.</u> - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204</a></p> <p>Козловская, Т.Н. <u>Профессиональная этика: учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова;</u> Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2015. - 218 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1196-6; [Электронный ресурс]- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222</a></p> <p>Ступникова, Л. Г. <u>Основы делового этикета: краткое справочное пособие.</u>- М.: «Директ-Медиа», 2015.- 76с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1</a></p>	<p>6</p> <p>10</p>
<p><b>Раздел 3. Общение и восприятие</b></p>	<p>Проработка учебного материала по предоставленному материалу, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Тимченко, Н.М. <u>Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко.</u> - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a></p> <p>Чудинов, А.П. <u>Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова.</u> - Екатеринбург : Уральский государ-</p>	<p>12</p> <p>21</p>



	<p>ственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3; -[Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a></p> <p>Кикоть, В.Я. <u>Профессиональная этика и служебный этикет: учебник.</u>- М.: «Юнити-Дана», 2015.- 559с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1</a></p> <p>Левкин, В.Е. <u>Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин.</u> - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204</a></p> <p>Козловская, Т.Н. <u>Профессиональная этика: учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова;</u> Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2015. - 218 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1196-6; [Электронный ресурс]- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222</a></p> <p>Ступникова, Л. Г. <u>Основы делового этикета: краткое справочное пособие.</u>- М.: «Директ-Медиа», 2015.- 76с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1</a></p>	
<p><b>Раздел 4. Мастерство делового общения</b></p>	<p>Проработка учебного материала по предоставленному материалу, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:</p> <p>Тимченко, Н.М. <u>Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко.</u> - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a></p> <p>Чудинов, А.П. <u>Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова.</u> - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3; -[Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a></p> <p>Кикоть, В.Я. <u>Профессиональная этика и служебный этикет: учебник.</u>- М.: «Юнити-Дана», 2015.- 559с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1</a></p> <p>Левкин, В.Е. <u>Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин.</u> - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204</a></p> <p>Козловская, Т.Н. <u>Профессиональная этика: учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова;</u> Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2015. - 218 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1196-6; [Электронный ресурс]- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222</a></p> <p>Ступникова, Л. Г. <u>Основы делового этикета: краткое справочное пособие.</u>- М.: «Директ-Медиа», 2015.- 76с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1</a></p>	<p>12</p> <p>21</p>

<p><b>Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении</b></p>	<p>Проработка учебного материала по предоставленному материалу, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:  Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a>  Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3; -[Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a>  Кикоть, В.Я. <u>Профессиональная этика и служебный этикет: учебник.</u>- М.: «Юнити-Дана», 2015.- 559с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1</a>  Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204</a>  Козловская, Т.Н. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2015. - 218 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1196-6; [Электронный ресурс]- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222</a>  Ступникова, Л. Г. <u>Основы делового этикета: краткое справочное пособие.</u>- М.: «Директ-Медиа», 2015.- 76с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1</a></p>	<p>6 10</p>
<p><b>Раздел 6. Этика деловой переписки</b></p>	<p>Проработка учебного материала по предоставленному материалу, учебной и научной литературе. Подготовка докладов к семинарским занятиям. Самостоятельное освоение темы, изучение литературы из приведенных источников:  Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a>  Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3; -[Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=137760</a>  Кикоть, В.Я. <u>Профессиональная этика и служебный этикет: учебник.</u>- М.: «Юнити-Дана», 2015.- 559с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117054&amp;sr=1</a>  Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=450204</a>  Козловская, Т.Н. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2015. - 218 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1196-6; [Электронный ресурс]- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439222</a>  Ступникова, Л. Г. <u>Основы делового этикета: краткое справочное пособие.</u>- М.: «Директ-Медиа», 2015.- 76с.- [Электронный ресурс].- <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=276491&amp;sr=1</a></p>	<p>6 10</p>

	<b>Всего: очная форма обучения</b>	54
	<b>заочная форма обучения</b>	92

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

**Оценивание и контроль** сформированности компетенций по дисциплине «Этика деловых отношений» осуществляется с помощью текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением об организации текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата, программам специалитета и программам магистратуры» в Академии.

### 7.1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

№ п.п.	<i>Перечень компетенций, формируемых дисциплиной</i>	
1.	ОК-3, ОК-4, ОПК-3	
2.	<i>Этапы формирования компетенций</i>	
	<i>Название и содержание этапа*</i>	<i>Код(ы) формируемых на этапе компетенций</i>
	<u>Этап 1: Знать</u> принципы и правила эффективного грамотного общения, механизмы восприятия и понимания; принципы эффективного общения в коллективе, механизмы восприятия и понимания; принципы отстаивания своей точки зрения; принципы делового общения, эффективной коммуникации;	ОК-3, ОК-4, ОПК-3
	<u>Этап 2: Уметь</u> логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь; воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения; работать в коллективе; применять принципы делового общения в профессиональной деятельности;	ОК-3, ОК-4, ОПК-3
	<u>Этап 3: Владеть</u> культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации. этическими нормами взаимоотношений в коллективе, законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе. основными навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); этическими принципами общения в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия.	ОК-3, ОК-4, ОПК-3

## 7.2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Коды компетенций	Этапы формирования компетенций	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
ОК-3	<i>Знать</i> принципы и правила эффективного грамотного общения, механизмы восприятия и понимания; <i>Уметь</i> логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь; воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения; <i>Владеть</i> культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации.	<u>Пороговый уровень:</u> Показатели усвоения знаний содержат описание действий, отражающих работу с информацией, выполнение различных мыслительных операций - дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционирования объектов профессиональной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач <u>Базовый уровень:</u> Показатели для проверки усвоения умений содержат требования к выполнению отдельных действий и/или операций	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины (модуля) учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, близким к максимальному	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины (модуля) учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины (модуля) учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.	Теоретическое содержание дисциплины (модуля) не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины (модуля) не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий
ОК-4	<i>Знать</i> принципы эффективного общения в коллективе, механизмы восприятия и понимания; принципы отстаивания своей точки зрения; <i>Уметь:</i> работать в коллективе; <i>Владеть:</i> этическими нормами взаимоотношений в коллективе, законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.	- позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методикам <u>Повышенный уровень:</u> Наименования данных результатов обучения включают характеристику навыков, приобретенных в процессе решения профессиональных задач				
ОПК-3	<i>Знать</i> принципы делового общения, эффективной коммуникации; <i>Уметь</i> применять принципы делового общения в профессиональной деятельности; <i>Владеть</i> основными навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); этическими принципами общения в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия.	- предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении				

### **7.3. ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ**

#### **Оценивание результатов промежуточного контроля (зачет с оценкой)**

Уровень знаний определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка **«отлично»** - студент показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний.

Оценка **«хорошо»** - студент показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности.

Оценка **«удовлетворительно»** - студент показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы.

Оценка **«неудовлетворительно»** - студент показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом.

#### **Оценивание результатов быстрого письменного опроса на практическом занятии**

**«Отлично»** – вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия дисциплины в соответствии с теоретическим материалом.

**«Хорошо»** – вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

**«Удовлетворительно»** – вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

**«Неудовлетворительно»** – ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

#### **Оценивание результатов тестирования**

**«Отлично»** – 80-100% правильных ответов.

**«Хорошо»** – 51-79% правильных ответов.

**«Удовлетворительно»** – 35-50% правильных ответов.

**«Неудовлетворительно»** – 34% и меньше правильных ответов.

#### **Оценивание результатов решения ситуационных задач**

**«Отлично»** – вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия дисциплины в соответствии с теоретическим материалом.

**«Хорошо»** – вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.

**«Удовлетворительно»** – вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий.

**«Неудовлетворительно»** – ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.

#### **Оценивание результатов участия в деловой игре**

**«Отлично»** - студент ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников;

**«Хорошо»** - студент ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности;

**«Удовлетворительно»** - студент не участвует в коллективной выработке решений участниками игры, делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры;

**«Неудовлетворительно»** - студент не желает участвовать деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.

**7.4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

<i>Код компетенции</i>	<i>Этап формирования компетенции</i>	<i>Описание этапов формирования компетенций</i>	<i>Примерные оценочные средства</i>
ОК-3	Знать	принципы и правила эффективного грамотного общения, механизмы восприятия и понимания	<p align="center"><b>Перечень вопросов для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и сущность этики.</li> <li>2. Соотношения этики и морали, нравственности и этикета.</li> <li>3. Предмет и объект этики.</li> <li>4. Этика как наука.</li> <li>5. Проблема создания современной морали. Факторы ее обусловившие.</li> <li>6. Специфика развития этических воззрений в России и их содержание.</li> <li>7. Складывание этических воззрений в Древнем мире.</li> <li>8. Этические воззрения классической античности.</li> <li>9. Этика европейского средневековья</li> <li>10. Этические концепции нового времени.</li> <li>11. Тенденции развития этических воззрений в России.</li> <li>12. Нравственная свобода и ответственность личности.</li> <li>13. Нравственное поведение как реализация нравственных ценностей.</li> <li>14. Смысл жизни человека и нравственное совершенствование</li> <li>15. Сущность понятия и значение прикладной этики.</li> <li>16. Структура прикладной этики; содержание деловой этики.</li> <li>17. Деловая и профессиональная этика: общее и особенное в их содержании.</li> <li>18. Понятие о бизнес-этике.</li> <li>19. Деловая этика в пространстве интернет-переписки.</li> <li>20. Деловая переписка по электронной почте в компании. Статус и правила.</li> <li>21. Кросс-культурные особенности в деловой переписке при помощи социальных сетей</li> </ol> <p align="center"><b>Перечень вопросов для письменного блиц-опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Критические сферы этического регулирования в организации.</li> <li>2. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.</li> <li>3. Деловое общение в формировании имиджа успешного менеджера.</li> <li>4. Общение как социально-психологическая проблема.</li> <li>5. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры.</li> <li>6. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой</li> </ol>

7. Визуальные, акустические, тактильные, кинесические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
8. Проявление этикета в деловом общении.
9. Принципы делового этикета.
10. Психологические типы собеседников.
11. Застольный этикет на деловом обеде.
12. Презентации и нормы делового этикета.
13. Язык менеджера. Культура речи.
14. Виды дискуссии.
15. Организация и ведение дискуссий.
16. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии.
17. Искусство невербального общения.
18. Особенности оформления различного рода документов.
19. Психологические и этические особенности деловых отношений мужчины и женщины.
20. Закономерности межличностных отношений.

#### **Перечень вопросов для самостоятельной работы:**

1. Этика как научная и учебная дисциплина.
2. Проблема выделения объекта и предмета этики на различных этапах развития общества и пути ее решения.
3. Субъекты нравственного воспитания и механизмы их воздействия.
4. Понятие моральной мотивации и ее значение в становлении личности.
5. Понятие справедливости : его юридическое и нравственное содержание.
6. Почему средний класс является нравственным фундаментом общества?
7. Этические аспекты проблемы смертной казни.
8. Проблема создания современной морали. Факторы ее обусловившие.
9. Специфика развития этических воззрений в России и их содержание.
10. Понятие персоналистской любви.
11. Тайна предопределения у Августина.
12. Почему современный человек не способен к любви? (по работе Э. Фромма Искусство любить)
13. Объект, субъект, цели и методика воспитания этики делового общения. Этикет и культура деловых отношений.
14. Общие этические принципы и характер делового общения.
15. В чем заключается безусловность, автономность, универсальность морали?
16. Что такое гипотетический императив?
17. Почему нравственный императив может быть только категорическим?

#### **Вопросы, выносимые на промежуточный контроль**

1. Общая характеристика понятий «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
2. Современные этические проблемы.
3. Этические принципы деловых отношений.
4. Формирование системы этических норм.

			<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Содержание профессиональной этики руководителя.</li> <li>6. Особенности делового общения.</li> <li>7. Роль этики в деловом общении.</li> <li>8. Особенности делового этикета зарубежных стран</li> </ol>
	Уметь	логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь; воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения	<p align="center"><b>Ситуационные задачи (мини-кейсы) - № 2, 5, 6, 9, 10</b> (Приложение 1)  <b>Задания в тестовой форме - Разделы 1, 4</b> (Приложение 2)</p>
	Владеть	культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации	<p align="center"><b>Ситуационные задачи (мини-кейсы) - № 2, 5, 6, 9, 10</b> (Приложение 1)</p>
ОК-4	Знать	принципы эффективного общения в коллективе, механизмы восприятия и понимания; принципы отстаивания своей точки зрения	<p align="center"><b>Перечень вопросов для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и сущность этики.</li> <li>2. Соотношения этики и морали, нравственности и этикета.</li> <li>3. Предмет и объект этики.</li> <li>4. Этика как наука.</li> <li>5. Проблема создания современной морали. Факторы ее обусловившие.</li> <li>6. Специфика развития этических воззрений в России и их содержание.</li> </ol> <p align="center"><b>Перечень вопросов для письменного блиц-опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проблема контроля качества деловой этики в организации.</li> <li>2. Критические сферы этического регулирования в организации.</li> <li>3. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления.</li> <li>4. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений.</li> <li>5. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления.</li> <li>6. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности</li> </ol> <p align="center"><b>Перечень вопросов для самостоятельной работы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этика как научная и учебная дисциплина.</li> <li>2. Проблема выделения объекта и предмета этики на различных этапах развития общества и пути ее решения.</li> </ol>



			<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Субъекты нравственного воспитания и механизмы их воздействия.</li> <li>4. Понятие моральной мотивации и ее значение в становлении личности.</li> <li>5. Понятие справедливости : его юридическое и нравственное содержание.</li> <li>6. Почему средний класс является нравственным фундаментом общества?</li> <li>7. Этические аспекты проблемы смертной казни.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Вопросы, выносимые на промежуточный контроль</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Этические принципы деловых отношений.</li> <li>2. Формирование системы этических норм.</li> <li>3. Методы повышения этического уровня организаций.</li> <li>4. Содержание профессиональной этики руководителя.</li> <li>5. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.</li> <li>6. Этика использования средств выразительности деловой речи.</li> <li>7. Этические нормы телефонного разговора.</li> <li>8. Современные этические требования к оформлению и содержанию деловых бумаг</li> <li>9. Этика решения конфликтных ситуаций.</li> <li>10. «Барьеры общения» и пути их преодоления.</li> <li>11. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.</li> <li>12. Манипуляции в общении: определение, правила нейтрализации</li> <li>13. Виды конфликтов</li> <li>14. Принципы разрешения деловых конфликтов</li> <li>15. Основные классификации конфликтов</li> </ol>
Уметь	работать в коллективе;		<p style="text-align: center;"><b>Деловые игры</b></p> <p><b>1. «Уверенность — неуверенность — агрессия»</b></p> <p><i>Цель.</i> Анализ моделей поведения в конфликтной ситуации.</p> <p><i>Задание.</i> Очень важно научить участников отслеживать свое поведение в конфликтных ситуациях. В этих случаях люди обычно выбирают один из трех вариантов реакции: неуверенность, агрессию (как противоположность неуверенности) и уверенное поведение (лучший вариант). Решение конфликтов проблематично, потому что многие не умеют общаться спокойно и уверенно. Попав в зону конфликта, они выбирают вариант реакции спонтанно — и он редко оказывается верным.</p> <p>Участникам предлагают следующий вариант развития событий: вы приходите в магазин или на фирму с жалобой на некачественный товар или услугу. Или же: в ресторане подали некачественное блюдо, продавец обсчитал или обвесил. Нужно добиться возмещения, вернуть потерянные деньги, не вызвав при этом конфликта.</p> <p><i>Примеры конфликтных ситуаций:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Официантка в ресторане подала вам не то блюдо, которое вы выбрали в меню.</li> <li>- На дороге вашу машину сзади ударил другой автомобиль.</li> <li>- Вы просите мастеров в ЖЭКе починить потекшую трубу, а вас в ответ просят неделю подождать.</li> <li>- Ваш сосед по купе курит одну сигарету за другой, а вы не переносите табачного дыма.</li> </ul>

		<p>- Вы пришли в автосервис, а ваш автомобиль в срок так и не починили.</p> <p>Сначала все расписывают на листе бумаги варианты своего поведения в конкретной ситуации. Затем группа разбивается на пары. Каждый из участников по очереди старается выступить в трех ролях: агрессора, жертвы и спокойного, разумного человека:</p> <p>- Агрессор занимает жесткую позицию, во всем обвиняет других, ничего слушать не хочет. «Симптомы»: наклон вперед (человек «набывается»), взгляд исподлобья и соответствующее выражение лица, примитивная речь, твердый контакт глазами, громкий голос («повышенные тона»), короткие фразы, желание «давить на страх», вместо того чтобы говорить конструктивно, усиленная жестикуляция. Жесты бессвязные, хаотичные. Отсутствие четко сформулированной претензии — человек сразу переходит на личности.</p> <p>Употребление слов и фраз-угроз, ругательств, оскорблений: «Ты, козел...», «Что вы себе позволяете?!» и т. п.</p> <p>- Жертва предпочитает пассивную реакцию, со всеми возражениями соглашается. «Симптомы»: просящая поза, бегающий взгляд, нежелание вступать в контакт глазами, тихий голос, «жеваная», многословная и путаная речь, неспособность четко сформулировать просьбу, постоянное использование междометий, извинений и слов-паразитов. Жесты неуверенные, хаотичные или вообще отсутствуют. Типичные выражения: «Извините...», «Не могли бы Вы...», «Как бы...» и т. п.</p> <p>- Спокойный, но настойчивый клиент ведет себя рациональнее всех остальных. «Симптомы»: прямая, но расслабленная поза, контакт глазами, нежелание повышать голос, способность четко формулировать свои мысли, объяснять свою позицию и требования, подбирать ясные аргументы, предлагать разные варианты решения проблемы (гибкость) и сразу требовать от собеседника встречных мер. Жестов немного, только по делу. Для него характерны вежливость и уважение, но вместе с тем и твердая убежденность в своей правоте, желание искать конкретный выход из тупика.</p> <p><i>Обсуждение.</i></p> <p>Обсуждение стоит провести в таком направлении:</p> <p>Позиция «жертвы» провоцирует у оппонента желание «развести лоха» — подавить и запутать жалобщика, ничего ему при этом не обещая. Ведь неуверенных в себе людей легко сбить с толку вопросами вроде: «А чек у вас есть?», «А почему вы раньше не обратились?», «А точно в нашем магазине покупали?» и т. п.</p> <p>«Агрессор» добивается успеха — но крайне редко. Как правило, его поведение лишь вызывает ответную агрессию, что отнюдь не способствует быстрому решению проблемы.</p> <p><b>2. «Поведение в конфликтной ситуации»</b></p> <p><i>Цель.</i></p> <p>Актуализация знаний о различных стратегиях поведения в ситуациях межличностного конфликта, их демонстрация на жизненных примерах.</p> <p><i>Описание игры.</i></p> <p>Участникам предлагаются конфликтные ситуации для анализа и разыгрывания в парах. Результаты демонстрации развития и выхода из конфликтной ситуации обсуждаются в коллективе.</p> <p><i>Примеры конфликтных ситуаций.</i></p> <p>1. Вас внезапно начинают избегать коллеги. При вашем появлении смолкают разговоры. Главный виновник — так называемая лучшая подруга, которая выведывает ваши планы и мысли для того, чтобы потом в искажённом виде разболтать их другим. Её цель — утвердиться за ваш счёт.</p> <p>2. Ваш коллега выводит вас из себя своими язвительными шутками. Содержанием этих шуток является всё: ваша внешность, одежда, макияж, причёска, стиль поведения, успехи и неудачи.</p>
--	--	--

			<p>3. Вас назначили начальником отдела. Ваша коллега не желает подчиняться вашим распоряжениям. Пока вы были равны, отношения ваши были как нельзя лучше, но как подчинённая она стала настоящей фурией.</p> <p>4. Обычно с начальницей вы общаетесь очень мирно. Но вы приносите официальное письмо, в котором говорится о необходимости вашей поездки на конференцию, и она взрывается. Без всякого повода она начинает кричать о конце отчетного периода, о том, что штат распустился, никто не думает о работе, на уме только вечеринки и конференции. Вы знаете, что ваша начальница - неуправляемый холерик. Её внезапные вспышки непредсказуемы.</p> <p>5. Вы находитесь с коллегами на отдыхе. Одна из ваших приятельниц вечно жалуется на недомогание и подкидывает вам работу не только на рабочем месте, но и взваливает на вас бытовые хлопоты: уборка, мытьё посуды и др. На танцах же вечером она может веселиться в полную силу, а вымыть тарелку после еды нет возможности.</p> <p>6. У вас есть свежая идея относительно проведения новогоднего вечера. Вы неосторожно поделились этой идеей с приятельницей, но полчаса спустя, когда вы с коллегами собираетесь для разработки сценария, вы с удивлением обнаруживаете, что ваш начальник излагает вашу идею, называя автором вашу приятельницу.</p> <p><i>Обсуждение.</i></p> <p>При обсуждении данного упражнения необходимо остановиться на анализе целесообразности применения различных стилей поведения в конкретных конфликтных ситуациях.</p> <p align="center"><b>Ситуационные задачи (мини-кейсы) - № 4, 11, 12 (Приложение 1)</b>  <b>Задания в тестовой форме – Раздел 1, 2, 5, 6 (Приложение 2)</b></p>
Владеть	этическими нормами взаимоотношений в коллективе, законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.		<p align="center"><b>Деловые игры</b></p> <p><b>1. «Уверенность — неуверенность — агрессия»</b></p> <p><i>Цель.</i> Анализ моделей поведения в конфликтной ситуации.</p> <p><i>Задание.</i> Очень важно научить участников отслеживать свое поведение в конфликтных ситуациях. В этих случаях люди обычно выбирают один из трех вариантов реакции: неуверенность, агрессию (как противоположность неуверенности) и уверенное поведение (лучший вариант). Решение конфликтов проблематично, потому что многие не умеют общаться спокойно и уверенно. Попав в зону конфликта, они выбирают вариант реакции спонтанно — и он редко оказывается верным.</p> <p>Участникам предлагают следующий вариант развития событий: вы приходите в магазин или на фирму с жалобой на некачественный товар или услугу. Или же: в ресторане подали некачественное блюдо, продавец обсчитал или обвесил. Нужно добиться возмещения, вернуть потерянные деньги, не вызвав при этом конфликта.</p> <p><i>Примеры конфликтных ситуаций:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Официантка в ресторане подала вам не то блюдо, которое вы выбрали в меню.</li> <li>- На дороге вашу машину сзади ударил другой автомобиль.</li> <li>- Вы просите мастеров в ЖЭКе починить потекшую трубу, а вас в ответ просят неделю подождать.</li> <li>- Ваш сосед по купе курит одну сигарету за другой, а вы не переносите табачного дыма.</li> <li>- Вы пришли в автосервис, а ваш автомобиль в срок так и не починили.</li> </ul> <p>Сначала все расписывают на листе бумаги варианты своего поведения в конкретной ситуации. Затем группа разбивается на пары. Каждый из участников по очереди старается выступить в трех ролях: агрессора, жертвы и спокойного, разумного человека:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Агрессор занимает жесткую позицию, во всем обвиняет других, ничего слушать не хочет. «Симптомы»: наклон</li> </ul>

		<p>вперед (человек «набывается»), взгляд исподлобья и соответствующее выражение лица, примитивная речь, твердый контакт глазами, громкий голос («повышенные тона»), короткие фразы, желание «давить на страх», вместо того чтобы говорить конструктивно, усиленная жестикация. Жесты бессвязные, хаотичные. Отсутствие четко сформулированной претензии — человек сразу переходит на личности.</p> <p>Употребление слов и фраз-угроз, ругательств, оскорблений: «Ты, козел...», «Что вы себе позволяете?!» и т. п.</p> <p>- Жертва предпочитает пассивную реакцию, со всеми возражениями соглашается. «Симптомы»: просящая поза, бегающий взгляд, нежелание вступать в контакт глазами, тихий голос, «жеваная», многословная и путаная речь, неспособность четко сформулировать просьбу, постоянное использование междометий, извинений и слов-паразитов. Жесты неуверенные, хаотичные или вообще отсутствуют. Типичные выражения: «Извините...», «Не могли бы Вы...», «Как бы...» и т. п.</p> <p>- Спокойный, но настойчивый клиент ведет себя рациональнее всех остальных. «Симптомы»: прямая, но расслабленная поза, контакт глазами, нежелание повышать голос, способность четко формулировать свои мысли, объяснять свою позицию и требования, подбирать ясные аргументы, предлагать разные варианты решения проблемы (гибкость) и сразу требовать от собеседника встречных мер. Жестов немного, только по делу. Для него характерны вежливость и уважение, но вместе с тем и твердая убежденность в своей правоте, желание искать конкретный выход из тупика.</p> <p><i>Обсуждение.</i> Обсуждение стоит провести в таком направлении:</p> <p>Позиция «жертвы» провоцирует у оппонента желание «развести лоха» — подавить и запутать жалобщика, ничего ему при этом не обещая. Ведь неуверенных в себе людей легко сбить с толку вопросами вроде: «А чек у вас есть?», «А почему вы раньше не обратились?», «А точно в нашем магазине покупали?» и т. п.</p> <p>«Агрессор» добивается успеха — но крайне редко. Как правило, его поведение лишь вызывает ответную агрессию, что отнюдь не способствует быстрому решению проблемы.</p> <p><b>2. «Поведение в конфликтной ситуации»</b></p> <p><i>Цель.</i> Актуализация знаний о различных стратегиях поведения в ситуациях межличностного конфликта, их демонстрация на жизненных примерах.</p> <p><i>Описание игры.</i> Участникам предлагаются конфликтные ситуации для анализа и разыгрывания в парах. Результаты демонстрации развития и выхода из конфликтной ситуации обсуждаются в коллективе.</p> <p><i>Примеры конфликтных ситуаций.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вас внезапно начинают избегать коллеги. При вашем появлении смолкают разговоры. Главный виновник – так называемая лучшая подруга, которая выведывает ваши планы и мысли для того, чтобы потом в искажённом виде разболтать их другим. Её цель — утвердиться за ваш счёт.</li> <li>2. Ваш коллега выводит вас из себя своими язвительными шутками. Содержанием этих шуток является всё: ваша внешность, одежда, макияж, причёска, стиль поведения, успехи и неудачи.</li> <li>3. Вас назначили начальником отдела. Ваша коллега не желает подчиняться вашим распоряжениям. Пока вы были равны, отношения ваши были как нельзя лучше, но как подчинённая она стала настоящей фурией.</li> <li>4. Обычно с начальницей вы общаетесь очень мирно. Но вы приносите официальное письмо, в котором говорится о необходимости вашей поездки на конференцию, и она взрывается. Без всякого повода она начинает кричать о конце отчетного периода, о том, что штат распустился, никто не думает о работе, на уме только вечеринки и конференции. Вы зна-</li> </ol>
--	--	---

			<p>ете, что ваша начальница - неуправляемый холерик. Её внезапные вспышки непредсказуемы.</p> <p>5. Вы находитесь с коллегами на отдыхе. Одна из ваших приятельниц вечно жалуется на недомогание и подкидывает вам работу не только на рабочем месте, но и взваливает на вас бытовые хлопоты: уборка, мытьё посуды и др. На танцах же вечером она может веселиться в полную силу, а вымыть тарелку после еды нет возможности.</p> <p>6. У вас есть свежая идея относительно проведения новогоднего вечера. Вы неосторожно поделились этой идеей с приятельницей, но полчаса спустя, когда вы с коллегами собираетесь для разработки сценария, вы с удивлением обнаруживаете, что ваш начальник излагает вашу идею, называя автором вашу приятельницу.</p> <p><i>Обсуждение.</i></p> <p>При обсуждении данного упражнения необходимо остановиться на анализе целесообразности применения различных стилей поведения в конкретных конфликтных ситуациях.</p> <p><b>Ситуационные задачи (мини-кейсы) - № 4, 11, 12 (Приложение 1)</b></p>
ОПК-3	Знать	принципы делового общения, эффективной коммуникации;	<p><b>Перечень вопросов для устного опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мораль и нравственность.</li> <li>2. Функции морали.</li> <li>3. Важнейшие категории этики и их значение.</li> <li>4. Сущность понятий «мораль» и «моральная мотивация».</li> <li>5. Нравственная потребность; мораль и культура.</li> <li>6. Способы и средства нравственного воспитания.</li> <li>7. Как привлечь внимание, вызвать симпатию, пробудить интерес к сотрудничеству в деловом письме?</li> <li>8. Основные инструменты написания делового письма.</li> <li>9. Цель делового письма.</li> <li>10. Формирование у клиента интереса и желания откликнуться на письмо, продолжить диалог.</li> <li>11. Деловая переписка. Язык. Использование сленга или сокращений.</li> </ol> <p><b>Перечень вопросов для письменного блиц-опроса:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение объекту и предмету этики. В чем особенности предметно-объектных отношений в этике?</li> <li>2. В чем различие между теорией этики и моральной практикой?</li> <li>3. Этические проблемы деловых отношений.</li> <li>4. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры.</li> <li>5. Типичные ошибки, возникающие при недостаточном внимании к подготовке выступления.</li> <li>6. Применение стилистических форм повышения выразительности речи в деловом выступлении.</li> <li>7. Применение правил вербальной и невербальной обратной связи.</li> <li>8. Психологические типы собеседников.</li> <li>9. Застольный этикет на деловом обеде.</li> <li>10. Презентации и нормы делового этикета.</li> <li>11. Язык менеджера. Культура речи.</li> <li>12. Виды дискуссии.</li> <li>13. Организация и ведение дискуссий.</li> <li>14. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии.</li> </ol>

15. Искусство невербального общения.
16. Особенности оформления различного рода документов.

**Перечень вопросов для самостоятельной работы:**

1. Добро и Зло – ключевые категории этики. Их значение в современном мире.
2. Строительство многополярного мира и проблемы этики.
3. Понятие смысла жизни в философии нового времени.
4. Понятие смысла жизни в современных философских воззрениях.
5. Что означает высказывание Сенеки Мудрому человеку никто, кроме него самого не нужен?
6. Как вы понимаете мысль Эпиктета доброму человеку никто не может причинить зла, а злому сделать добро?
7. Каковы христианские мотивы в этике стоиков?
8. Форма и стиль подачи информации в деловом письме.
9. Особенности формы, в которой подается информация.
10. Внимание к личности адресата.
11. Формирование лояльности адресата.
12. Конкретика делового письма.
13. Вхождение выпускников в корпоративную культуру.
14. Карьерный старт выпускника.
15. Убеждающие аргументы в деловом письме.
16. Стилистика делового письма.
17. Влияние действительного залога на степень выразительности делового предложения.

**Вопросы, выносимые на промежуточный контроль**

1. Роль этики в деловом общении.
2. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
3. Этика использования средств выразительности деловой речи.
4. Этические нормы телефонного разговора.
5. Современные этические требования к оформлению и содержанию деловых бумаг.
6. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
7. Этикет приветствий и представлений.
8. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
9. Этикет приветствия, рукопожатия и представления.
10. Этические принципы деловых отношений.
11. Формирование системы этических норм.
12. Методы повышения этического уровня организаций.
13. Особенности делового общения.
14. Роль деловой переписки в деловом общении.
15. Современные этические требования к оформлению и содержанию деловых бумаг.
16. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.

Уметь	применять принципы делового общения в профессиональной деятельности;	<b>Ситуационные задачи (мини-кейсы) - № 1-3, 5, 6, 8-10 (Приложение 1)</b> <b>Задания в тестовой форме – Раздел 1,2, 3 (Приложение 2)</b>
Владеть	основными навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); этическими принципами общения в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия	<b>Ситуационные задачи (мини-кейсы) - № 1-3, 5, 6, 8-10 (Приложение 1)</b>

## **7.5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.**

Оценивание знаний, умений и навыков, формируемых в при изучении учебной дисциплины, осуществляется в процессе текущей и промежуточной аттестации.

**Текущая аттестация** проводится в течение периода обучения, отведенного на изучение учебной дисциплины, и включает контроль формирования компетенций в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося.

**Промежуточная аттестация.** Промежуточной аттестацией завершается изучение дисциплины. Промежуточная аттестация проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии. До аттестации не допускаются студенты, не сдавшие текущую аттестацию. Промежуточная аттестация, проводимая в виде зачета, может быть выставлена без дополнительных проверок, по результатам текущего контроля сформированности знаний, умений и навыков у обучающихся на практических, в том числе в интерактивной форме, и лабораторных занятиях. Фамилии студентов, получивших зачет разрешается объявлять только в день проведения зачета и до его начала.

Для проведения **текущей аттестации** используются следующие виды оценочных средств:

- опросы: устный и/или письменный опрос;
- решение заданий в тестовой форме;
- ситуационные задачи.

**Опросы.** Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Письменные опросы позволяют проверить уровень подготовки к практическому занятию всех обучающихся в группе, при этом оставляя достаточно учебного времени для иных форм педагогической деятельности в рамках данного занятия. Вопросы для опроса формулируются с выделением конкретной проблемы, позволяющей раскрыть ее за отведенное время (10-15 мин.).

**Решение заданий в тестовой форме** проводится в течение семестра.

Не менее, чем за одну неделю до тестирования, преподаватель должен определить студентам исходные данные для подготовки к тестированию: назвать разделы (темы, вопросы), по которым будет проводится проверка, какие теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) необходимо использовать для подготовки. При прохождении тестирования пользоваться интернетом и учебной литературой, а также конспектами, запрещается.

**Ситуационные задачи** – это способ повысить интерес учащихся к изучаемому предмету. Кроме того, они позволяют интегрировать знания, полученные в процессе изучения разных предметов. Умело составленные ситуационные задачи и деловые игры могут выступать в качестве ресурса развития мотивации учащихся к познавательной деятельности.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОМУ СОСТАВУ**

**Лекционные занятия** составляют основу теоретического обучения и дают систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывают состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрируют внимание обучающихся на наиболее проблемных вопросах темы, стимулируют познавательную деятельность обучающихся и способствуют развитию их творческого мышления.



Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций:

- познавательно-обучающая;
- развивающая;
- ориентирующе-направляющая;
- активизирующая;
- воспитательная;
- организующая;
- информационная.

Выполнение **практических заданий** служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике. Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ изучаемой дисциплины, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

**Формы проведения практических занятий:**

**Проведение дискуссии.** Дискуссия требует устного изложения изученного материала, строится как беседа-диалог студентов и преподавателя, объяснение, чтение определённых выборочных фрагментов текстов, в том числе и первоисточников. Проводится, в основном, на первых этапах обучения, когда требуется систематизация и уточнение приобретаемых знаний.

**Деловая (ролевая) игра** является одной из наиболее эффективных форм проведения практических занятий и позволяет не только углубить, расширить и закрепить знания учебного материала, но и сформировать необходимые навыки последующего применения этих знаний в практической деятельности по должностному предназначению. Как правило, сущность деловой игры заключается в моделировании той или иной управленческой ситуации, которая может возникнуть в реальной деятельности менеджера и вовлечение обучаемых в её решение. Примером управленческих ситуаций может служить: проведение служебного совещания с сотрудниками; ведение переговоров с клиентами и контрагентами; проведение презентации и т.д. Значимость использования деловых (ролевых) игр в учебном процессе объясняется также и тем, что в период подготовки к их проведению студентам требуется провести большую работу по самостоятельному изучению материала, его осмыслению и

подготовке к разрешению проблемных ситуаций, которые могут возникнуть непосредственно в ходе занятия.

**Метод развивающейся кооперации.** Для него характерна постановка задач, которые трудно выполнить в индивидуальном порядке и для которых нужна кооперация, объединение обучающихся с распределением внутренних ролей в группе. Для решения проблемы, данной преподавателем, создаются группы учащихся из 6–8 человек. Группа формируется так, чтобы в ней был «лидер», «генератор идей», «функционер», «оппонент», «исследователь». Смена лидера происходит через каждые два-три практических занятия, что стимулирует развитие организаторских способностей у обучающихся. Творческие группы могут быть постоянными и временными. Они подвижны, т.е. разрешается переходить из одной группы в другую, общаться с членами других групп. После того, как каждая группа предложит свой вариант решения, начинается дискуссия, в ходе которой группы через своих представителей должны доказать истинность своего варианта решения. При этом обучающиеся должны проявить эрудицию, логические, риторические навыки и т.п. Если имеющих знания недостаточно, преподаватель прерывает дискуссию и дает нужную информацию в лекционной форме.

**Метод коллективного анализа ситуации** - заключается в том, что в процессе обучения студенты и преподаватель участвуют в непосредственном рассмотрении и обсуждении проблемных ситуаций, взятых из профессиональной практики. При данном методе обучения студент (группа студентов) самостоятельно принимают оптимальное решение и обосновывают его. Достоинство метода состоит в том, что в процессе решения конкретной ситуации участники обычно действуют по аналогии с реальной практикой, то есть используют свой опыт, применяют в учебной ситуации те способы, средства и критерии анализа, которые были ими приобретены в процессе обучения.

**Ситуационные задачи**, суть которых состоит в том, чтобы не только активизировать у студента предметные теоретические знания, связанные с темой изучаемого блока, но и перенести эти знания в типичную профессиональную ситуацию, должны преследовать конкретные профессиональные задачи.

Ситуационные задачи – это задачи, позволяющие студенту осваивать интеллектуальные операции последовательно в процессе работы с информацией: ознакомление – понимание – применение – анализ – синтез – оценка.

Специфика ситуационной задачи заключается в том, что она носит ярко выраженный практико-ориентированный характер, но для ее решения необходимо конкретное предметное знание. Зачастую требуется знание нескольких учебных предметов. Ситуационные задачи близки к проблемным и направлены на выявление и осознание способа деятельности.

Примерная методика проведения занятия с использованием данного метода включает в себя следующие этапы:

1-й этап: введение в изучаемую проблему, актуальность темы, постановка задач преподавателем;

2-й этап: учебная группа делится на несколько подгрупп, устанавливается время и режим самостоятельной работы;

3-й этап: групповая работа над ситуацией, групповая дискуссия;

4-й этап: после выступлений представителей подгрупп начинается общая дискуссия и выбирается наилучшее решение для данной ситуации;

5-й этап: итоговая беседа, преподаватель обращает внимание на круг знаний и навыков, необходимых для их решения, рекомендует литературу для самостоятельной работы.

**Самостоятельная работа** может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить обучающимся умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации

приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **8.1. Основная литература**

Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016 - 480с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>

Чудинов, А.П. Деловое общение: практикум : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. - Екатеринбург : Уральский государственный педагогический университет, 2012. - 154 с. - ISBN 978-5-7186-0499-3; -[Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760>

Кикоть, В.Я. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник.- М.: «Юнити-Дана», 2015.- 559с.- [Электронный ресурс].- [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=117054&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117054&sr=1)

Ступникова, Л. Г. Основы делового этикета: краткое справочное пособие.- М.: «Директ-Медиа», 2015.- 76с.- [Электронный ресурс].- [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=276491&sr=1](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=276491&sr=1)

### **8.2. Дополнительная литература**

Левкин, В.Е. Тренинг эффективного общения : учебное пособие / В.Е. Левкин. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 142 с. : ил., табл. - Библиогр.: с. 131-139. - ISBN 978-5-4475-8771-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450204>

Козловская, Т.Н. Профессиональная этика: учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2015. - 218 с.: табл. - ISBN 978-5-7410-1196-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222>

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Ресурсы специализированной литературы: <http://biblioclub.ru>
2. Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>
3. Образовательный ресурсный центр «Этика» <http://ethicscenter.ru/>
4. Этикет от А до Я <http://etiket.ru/>
3. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение учебного материала, после занятий и во время специально организуемых консультаций он может задать преподавателю интересующие его вопросы. Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день.

### **Подготовка к практическим занятиям**

Студент должен четко уяснить, что именно с лекции начинается его подготовка к практическому занятию. Вместе с тем, лекция лишь организует мыслительную деятельность, но не обеспечивает глубину усвоения программного материала. При подготовке к семинару

можно выделить 2 этапа: 1-й - организационный, 2-й - закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе студент планирует свою самостоятельную работу, которая включает: - уяснение задания на самостоятельную работу; - подбор рекомендованной литературы; - составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы студент должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам. В процессе подготовки к семинару рекомендуется взаимное обсуждение материала, во время которого закрепляются знания, а также приобретается практика в изложении и разъяснении полученных знаний, развивается речь.

В начале практического занятия студенты под руководством преподавателя более глубоко осмысливают теоретические положения по теме занятия, раскрывают и объясняют основные явления и факты. В процессе творческого обсуждения и дискуссии вырабатываются умения и навыки использовать приобретенные знания для решения практических задач.

#### **Методические рекомендации по самостоятельной работе над изучаемым материалом**

Самостоятельная работа предполагает формирование культуры умственного труда, самостоятельности и инициативы в поиске и приобретении знаний; закрепление знаний и навыков, полученных на всех видах учебных занятий; подготовку к предстоящим занятиям, зачетам, экзаменам; выполнение курсовых работ. Самостоятельный труд развивает такие качества, как организованность, дисциплинированность, волю, упорство в достижении поставленной цели, вырабатывает умение анализировать факты и явления, учит самостоятельному мышлению, что приводит к развитию и созданию собственного мнения, своих взглядов. Умение работать самостоятельно необходимо не только для успешного усвоения содержания учебной программы, но и для дальнейшей творческой деятельности.

#### **Как работать с рекомендованной литературой**

При работе с текстом целесообразно сначала прочитать весь заданный текст в быстром темпе. Цель такого чтения заключается в том, чтобы создать общее представление об изучаемом материале. Затем прочитать вторично, более медленно, чтобы в ходе чтения понять и запомнить смысл каждой фразы, каждого положения и вопроса в целом. Чтение должно сопровождаться записями. Это может быть составление плана прочитанного текста, тезисы или выписки, конспектирование и др.

Выбор вида записи зависит от характера изучаемого материала и целей работы с ним. Если содержание материала несложное, легко усваиваемое, можно ограничиться составлением плана. Если материал содержит новую и трудно усваиваемую информацию, целесообразно его законспектировать.

**План** – это схема прочитанного материала, краткий перечень вопросов, отражающих структуру и последовательность материала. Подробно составленный план вполне заменяет конспект.

**Конспект** – это систематизированное, логичное изложение материала. Различаются четыре типа конспектов.

**План-конспект** – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

**Текстуальный конспект** – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

**Свободный конспект** – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

**Тематический конспект** – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

В процессе изучения материала, составления конспекта нужно обязательно применять различные выделения, подзаголовки, создавая блочную структуру конспекта. Это делает конспект легко воспринимаемым, удобным для работы.

### **Как работать с конспектом лекции**

Самостоятельную работу следует начинать с доработки конспекта. С целью доработки необходимо в первую очередь прочитать записи, восстановить текст в памяти, а также исправить описки, расшифровать не принятые ранее сокращения, заполнить пропущенные места, понять текст, вникнуть в его смысл. Далее прочитать материал по рекомендуемой литературе, разрешая в ходе чтения возникшие ранее затруднения, вопросы, а также дополнения и исправляя свои записи. Записи должны быть наглядными, для чего следует применять различные способы выделений. В ходе доработки конспекта углубляются, расширяются и закрепляются знания, а также дополняется, исправляется и совершенствуется конспект.

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используется при подготовке к практическому занятию. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу всех утверждений и формул, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы, предложенные в конце лекции преподавателем или помещенные в рекомендуемой литературе. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Непременным условием глубокого усвоения учебного материала является знание основ, на которых строится изложение материала. Обычно преподаватель напоминает, какой ранее изученный материал и в какой степени требуется подготовить к очередному занятию. Эта рекомендация, как и требование систематической и серьезной работы над всем лекционным курсом, подлежит безусловному выполнению. Из-за потери логической связи как внутри темы, так и между ними материал учебной дисциплины перестает восприниматься, а творческий труд подменяется утомленным переписыванием. Обращение к ранее изученному материалу не только помогает восстановить в памяти известные положения, выводы, но и приводит разрозненные знания в систему, углубляет и расширяет их.

### **Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов под руководством преподавателя**

Самостоятельная работа студентов (СРС) под руководством преподавателя является составной частью «самостоятельная работа студентов», принятого в высшей школе. СРС под руководством преподавателя представляет собой вид занятий, в ходе которых студент, руководствуясь методической и специальной литературой, а также указаниями преподавателя, самостоятельно выполняет учебное задание, приобретая и совершенствуя при этом знания, умения и навыки практической деятельности. При этом взаимодействие студента и преподавателя приобретает вид сотрудничества: студент получает непосредственные указания преподавателя об организации своей самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через консультации и контроль.

Познавательная деятельность студентов при выполнении самостоятельных работ данного вида заключается в накоплении нового для них опыта деятельности на базе усвоенного ранее формализованного опыта (опыта действий по известному алгоритму) путем осуществления переноса знаний, умений и навыков. Суть заданий работ этого вида сводится к поиску, формулированию и реализации идей решения. Самостоятельная работа данного вида должна выдвигать требования анализа незнакомых студентам ситуаций и генерирования новой информации для выполнения задания. В практике вузовского обучения в качестве самостоятельной работы чаще всего используются домашние задания, отдельные этапы ла-

бораторных и семинарско-практических занятий, написание рефератов, курсовое и дипломное проектирование.

**Методические рекомендации по организации деятельности студентов в период подготовки к проведению практических занятий методом деловых (ролевых) игр:**

*В период подготовки к проведению деловой (ролевой) игры преподавателю целесообразно придерживаться следующего алгоритма деятельности:*

В ходе предшествующего деловой игре аудиторного занятия, необходимо объяснить обучаемым место и роль деловой игры в системе изучения данной дисциплины, довести до них общий замысел и конкретный план проведения занятия;

- В соответствии с планом поставить задачи отдельным студентам по моделированию управленческих ситуаций и последующей их реализации в ходе проведения занятия;

- Студентов, которые не привлекаются в роли организаторов той или иной части занятия целесообразно нацелить на самостоятельную подготовку к участию в разрешении управленческой ситуации в роли рядовых сотрудников. Примером такого участия может служить роль подчинённых менеджера, с которыми проводится служебное совещание; потенциальных клиентов, прибывших по приглашению для участия в презентации нового товара фирмы и т.д.

Особое внимание преподавательского состава следует обратить на целесообразность широкого использования в ходе подготовки и непосредственного проведения занятий так называемых «проблемных ситуаций». Речь идёт о создании такой ситуации, когда обучаемому для ответа на какой – либо вопрос и принятия управленческого решения недостаёт теоретических знаний, полученных в ходе учебных занятий, и он оказывается перед необходимостью самостоятельно приобрести эти знания в процессе активного и целенаправленного изучения учебной, методической и научной литературы, а также использования других каналов получения необходимой информации.

*Алгоритм самостоятельной работы студентов, осуществляемой в период подготовки к деловой игре должен включать следующие блоки:*

- Изучение материалов лекций по данной теме, проведённой в русле изучения курса этой учебной дисциплины;

- Закрепление, углубление и расширение учебного материала посредством изучения научной, учебной и методической литературы по проблемам деловой игры;

- Самостоятельное моделирование конкретной управленческой ситуации с целью последующей её реализации непосредственно в ходе проведения занятия;

- Анализ вероятного развития событий и определение проблем, которые могут возникнуть в ходе реализации конкретной управленческой ситуации;

- Выработка вариантов решения возникающих проблем, их анализ, оценка и предложение наиболее эффективного.

С целью повышения творческой активности студентов и развития их продуктивного мышления целесообразно руководителями реализации конкретных управленческих ситуаций назначать не одного, а сразу нескольких обучаемых. При этом они не должны знать, кто непосредственно в ходе занятия будет проводить служебное совещание с подчинёнными сотрудниками, организовывать «мозговой штурм» по анализу внешней и внутренней среды, комплексному стратегическому анализу и т.д. Каждый из числа назначенных для подготовки к этому мероприятию (4-5 человек) должен будет в ходе занятия представить преподавателю письменно оформленный вариант проведения этого мероприятия. Аналогичным образом участником проводимого мероприятия (служебного совещания, заседания совета директоров и т.д.) может стать любой студент группы. Следовательно, все должны быть готовы к решению возникающих в ходе этой ситуации проблем.

Помимо вышеназванных мероприятий в ходе занятия целесообразно провести контрольный опрос (возможно письменный) и последующее короткое обсуждение сущности и содержания базовых научных категорий данной темы.

**11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВИЧНЫХ СИСТЕМ**

- Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.)
- Локальная сеть Академии «Инtranет»

**12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещение для групповых и индивидуальных консультаций, занятий семинарского типа.

Аудитория для занятий лиц с ограниченными возможностями здоровья.

См. Приложение № 2 к ОПОП «Справка о материально-техническом обеспечении основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 41.03.06 Публичная политика и социальные науки.

**Ситуационные задачи (мини-кейсы)**

*Примите решения по каждой ситуации и обоснуйте его.*

1. Вы - главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объема продаж. Появилась возможность открыть еще фабрику в одной из стран СНГ, и от вас зависит решение - подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой - это принесет большой доход вашей фирме. Однако вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно вам в руки попал отчет об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями.

Каково будет ваше решение? Подпишете вы новый контракт или нет? Почему?

2. Вы - менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно - пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались прийти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по-настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи "Усовершенствованная новинка" на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит значительно сбыт такого товара.

Какое решение вы примете? Сделаете такую надпись или нет? Почему?

3. Вы - менеджер на фирме, производящей программные продукты для ПЭВМ. На одной из презентаций вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно была (был) управляющей(им) на фирме- конкуренте. По какой-то причине она(он) уволена(ен) и, теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять ее (его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять ее (его) на работу. Обида так сильна, что она (он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента.

Пойдете ли вы на тот, или иной шаг? Почему?

4. Вы - менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории, начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалеком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов вашей фирмы и имел торговую привилегию. Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать данную этому дилеру торговую привилегию и заменить его.

Как вы поступите? Почему?

5. Вы - менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках "NO FROST" теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания.

На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто.

Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, чтобы



узнать о нововведении.

Пойдете ли вы на такой шаг? Почему?

6. Вы - главный менеджер известной фирмы, и изо всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на большую сумму продаж с одной компанией. В ходе переговоров узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе на работу, но если вы намекнете ему об этой возможности, он скорее всего передаст заказ именно вам.

Как поступите вы? Почему?

8. Вы - менеджер по персоналу. В вашу фирму пришла молодая способная женщина, желающая стать торговым агентом. Уровень ее квалификации значительно выше, чем у претендентов-мужчин на эту должность. Но прием ее на работу неизбежно вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших торговых агентов, среди которых женщин нет, а также может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы.

Возьмете ли вы эту женщину на работу? Почему?

9. Вы - менеджер туристской фирмы. К вам пришла женщина, желающая отдохнуть в Греции. У вас же есть горящий тур на Мертвое море в Израиль. У женщины явные проблемы с давлением, одышка. Вы знаете, что гипертоникам на Мертвое море ехать противопоказано.

Как вы поступите?

10. Вы - менеджер фирмы, выпускающей средства по уходу за волосами. Фирма приступила к выпуску нового шампуня, препятствующего образованию перхоти и эффективного даже при разовом применении. Однако специалист по маркетингу вашей фирмы рекомендует в инструкции на этикетке указать, что шампунь следует применять дважды при каждом мытье головы. Дополнительного эффекта потребитель не получит, но шампунь будет расходоваться в два раза быстрее, и, следовательно, увеличится объем продаж.

Что вы предпримите? Почему?

11. Пожилой мужчина приобрел в магазине сотовой связи телефон. Через месяц он пришел в магазин и сообщил, что его телефон сломался. Администратор отправил телефон на гарантийный ремонт. Однако сервис-центр отказался ремонтировать, написав в заключении, что телефон был вскрыт и в связи с этим гарантия на данную модель прервана. Клиент был очень возмущен и потребовал отправить свою вещь на экспертизу. Администратор объяснил покупателю, что данная процедура платная и предложил отправить телефон на ремонт в другой сервис-центр еще раз. Ответ пришел тот же. Клиент начал обвинять продавцов и сотрудников сервис-центра, в том, что они сломали его телефон. В эту ситуацию включились родственники, которые тоже приходят и возмущаются. От платной экспертизы клиент отказывается и требует вернуть ему деньги. Администратор не может вернуть деньги, и не видит выхода из данной ситуации

Задание: проанализировать действия администратора и найти варианты выхода из конфликта.

12. В магазин приходит девушка 16 лет, покупает какую-то вещь и оплачивает в кассе свою покупку. Через час она возвращается и сообщает, что кассир не вернул ей сдачу. Сотрудники снимают (проверяют) кассу, лишних денег нет, все сходится по чекам. Клиентка уходит и возвращается через час со своей мамой, которая начинает громко возмущаться, что ее дочь обманули. Администратор объясняет, что кассир отдала сдачу, и в кассе лишних денег нет. Девушка с мамой уходят ни с чем. Однако девушка начинает ходить каждый день в этот магазин обсуждать ситуацию со сдачей с продавцами, кассиром и администратором. Это продолжается в течение недели. Сотрудники магазина очень устали от этой ситуации и не видят другого выхода, как отдать ей свои деньги»

Как правильно вести себя в подобных ситуациях. Какие стратегии порой используют покупатели для достижения своих целей.

## Приложение 2.

### Задания в тестовой форме

#### Раздел 1. Основные категории этики делового общения

##### 1.1. Мораль - это:

- содержание воспитательного монолога родителей;
- отрасль философии;
- убеждения о добре и зле, посредством которых мы управляем нашим поведением;
- рефлексивное осознание правил поведения.

##### 1.2. Под этикой понимается:

- один из важнейших способов регулирования поведения человека;
- отрасль психологии;
- убеждения о добре и зле;
- рефлексивное осознание наших убеждений и правил поведения.

##### 1.3. К моральным ценностям относится:

- пунктуальность;
- лёгкость нрава;
- соблюдение правил здорового питания;
- соблюдение правил технологического описания процесса.

##### 1.4. К категориям морали и этики не относятся:

- заповеди;
- добродетели;
- пороки;
- ценности.

##### 1.5. Для моральной оценки личности служат:

- категории морали и этики;
- религиозные оценки;
- соблюдение правил здорового питания;
- соблюдение правовых норм.

##### 1.6. Глубоко осознанные убеждения в том, что в жизни действительно является важным и к чему надо стремиться:

- моральные ценности;
- любовь;
- соблюдение правил здорового образа жизни;
- соблюдение правил техники безопасности.

##### 1.7. Категориями морального сознания являются:

- деловой этикет;
- совесть;
- гражданственность;
- лояльность.

##### 1.8. Совокупность обязательных правил и норм поведения, установленных государством, представляет собой:

- мораль;
- право;
- этикет;
- этику.

##### 1.9. Осознанные убеждения в том, что в жизни действительно является важным и к чему надо

стремиться, - это:

- мораль;
- ценности;
- добродетели;
- этика.

1.10. Основные правила морально обоснованного ведения хозяйственной деятельности представляют собой:

- заботливость, доброту, сострадательность, желание делиться и отдавать, служить другим, помогать тем, кто в этом нуждается;
- соблюдение высоких стандартов ответственности, опирающихся на репутацию фирмы;
- выполнение справедливых законов; если закон несправедлив, открытое заявление об этом;
- ответственность в отношении ко всем демократическим правам и привилегиям посредством участия, социальной добросовестности и общественной работы.

1.11. Этические проблемы решаются:

- на основе эмоций;
- посредством рационального анализа ситуации;
- в соответствии с правовыми актами;
- в соответствии с уставом организации.

1.12. Речевой жанр это:

- вид искусства;
- композиционный, тематический и стилистический тип построения текста;
- вид литературы;
- предмет риторики.

1.13. Предметом исследования этики является ...

- человек и его поведение
- закономерности межличностного общения
- формы и способы межличностного общения
- правила поведения человека в различной обстановке

1.14. Зарождение и распространение мировых религий, что дало обоснование норм поведения человека с позиций теологии, характеризует ...

- догматический этап развития этики
- эмпирический этап развития этики
- прагматический этап в развитии этики
- эволюционный этап развития этики

1.15. Моветон – это:

- манерность;
- дурной тон, безвкусица; невоспитанность;
- обычаи;
- менторство.

1.16. Понятие морального сознания; внутренняя уверенность в том, что является добром и злом, сознание нравственной ответственности за свое поведение:

- деловой этикет;
- совесть;
- доброжелательность;
- интерес.

1.17. Этические проблемы должны решаться не на основе эмоций, а посредством рационального анализа ситуации - модель Блачарда и Пили:

- пострадает ли мое здоровье?
- как вы себя чувствуете, приняв такое решение?
- изменится ли мое материальное состояние?
- изменится ли мой статус?

## Раздел 2. Общение как коммуникация

2.1. Причиной персонификации общения не является

- рост понимания собственного значения человеком;
- рост чувства собственного достоинства у всех категорий людей;
- рост уровня притязаний личности;
- увеличивается тяга к обновлению впечатлений.

2.2. Персонификация личности связана

- с повышением свободы, самостоятельности человека;
- с осознанием значения собственной личности;
- с повышением социального статуса личности;
- с повышением образовательного ценза человека.

2.3. К современным тенденциям, характеризующим изменения в общении не относится

- тенденция к увеличению общения людей;
- увеличение удельного веса кратковременных речевых контактов; наблюдается тенденция
- к сокращению общения людей;
- развивается тенденция к уклонению от общения.

2.4. К видам общения, выделяемым психологией, не относится:

- «Контакт родственных душ»;
- «Контакт масок»;
- кормально - ролевое общение;
- светское общение.

2.5. К трем взаимосвязанным сторонам общения не относится

- активная;
- перцептивная;
- коммуникативная;
- интерактивная.

2.6. К психологическим механизмам восприятия и понимания при межличностном общении не относится

- интуиция;
- идентификация;
- эмпатия;
- рефлексия.

2.7. К характеристикам основных типов коммуникабельности людей не относится

- образность речи;
- мобильность;
- ригидность;
- интровертность.

2.8. Невербальное поведение человека неразрывно связано

- с его психическими состояниями
- с его физическим состоянием
- с его отношением к собеседнику
- с его отношением к предмету обсуждения

2.9. К кинесическим средствам общения не относится

- жесты,
- мимика,
- прикосновения,
- взгляды.

2.10. Процесс восприятия и понимания людьми друг друга в деловом общении составляет ...сторону общения

- 
-

- информационную
  - перцептивную
  - коммуникативную
  - интерактивную
- 2.11. Самосознание личности и факторы его формирующие:
- поведение на основе эмоций;
  - результат выделения человеком самого себя из окружающей среды;
  - деятельность в соответствии с нормативными актами;
  - поведение в соответствии с директивами руководства.
- 2.11. Бессознательный защитный психологический механизм по З. Фрейду:
- эмоциональность;
  - инфантилизм;
  - трудоголизм;
  - самосовершенствование.
- 2.12. Формы проявления самосознания:
- эмоции;
  - разум, воля, чувства;
  - мораль и право;
  - инструкции и правила.
- 2.13. Не являются составляющими имиджа:
- одежда, обувь;
  - прическа, запах;
  - манера держаться, походка;
  - трудоспособность.
- 2.14. Факторы, не формирующие макросреду личности:
- природно-экологические;
  - экономические;
  - социокультурные;
  - рекламные.
- 2.15. Микросреда личности формируется по воздействию следующих факторов:
- политические;
  - экологические;
  - исторические;
  - демографические.
- 2.16. В социальное окружение личности не входит:
- семья;
  - трудовой коллектив;
  - соседи;
  - прохожие.

### Раздел 3. Общение и восприятие

3.1. Самосознание личности можно представить как...

- результат выделения человеком самого себя из окружающей среды;
- результат познания собственных возможностей;
- результат позиционирования себя в обществе;
- результат освоения статусного положения.

3.2. Процесс взаимодействия людей в деловом общении составляет ...сторону общения

- интерактивную;
- перцептивную;
- коммуникативную;
- информационную.

3.3. К источникам формирования положительной самооценки индивида не относится

- работа, профессиональная деятельность;
  - круг общения;
  - хобби;
  - общественная деятельность.
- 3.4. К составляющим имиджа не относится
- нравственные установления;
  - одежда и обувь;
  - прическа;
  - манера держаться.
- 3.5. К природно-экологическим факторам, оказавшим влияние на формирование русского национального характера, не относится
- неблагоприятная экологическая ситуация;
  - размеры территории;
  - климат;
  - запасы полезных ископаемых.
- 3.6. Моральная деятельность – это компонент морали, проявляющийся
- в поступках;
  - в мыслях;
  - в оценке окружающей действительности;
  - в формулировании поведенческих императивов.
- 3.7. Открытость общения - это
- открытость предметной позиции;
  - разговор на улице;
  - общение в присутствии представителей СМИ;
  - наличие отчета о проведенной встрече.
- 3.8. Закрытость общения означает
- обсуждение вопросов, представляющих какой-либо секрет;
  - неспособность или нежелание одной из сторон раскрывать свои позиции;
  - общение в закрытом помещении
  - обсуждение вопросов, на которое не приглашается пресса.
- 3.9. В последовательности общения не является обязательным
- установление контакта;
  - обсуждение вопроса, проблемы;
  - принятие решения;
  - протоколирование встречи.
- 3.10. Социальные стереотипы – это...
- матрицы, образцы восприятия человека для повторяющихся ситуаций
  - типичные представители социальных групп
  - идеал, результат нравственного воспитания.
- 3.11. Способность сознания человека сосредоточиться на самом себе является
- рефлексией;
  - самовыражением;
  - самосознанием;
  - самовнушением.
- 3.12. Главное содержание общения:
- эмоциональный вызов;
  - воздействие на партнера;
  - подавление партнера;
  - сопротивление воздействию.
- 3.13. Формы трансакций (по Берну), не бывает:
- -

- дополнительные транзакции;
  - параллельные;
  - пересекающиеся;
  - скрытые.
- 3.14. Ориентация на контроль во взаимодействии предполагает:
- понять ситуацию и поведение других;
  - стремления контролировать, доминировать во взаимодействии;
  - общение на психологическом уровне;
  - общение в соответствии с собственными представлениями об этикете.
- 3.15. Эффективные приемы повышения эмоционального тонуса собеседника:
- посмеяться над собеседником;
  - раскритиковать внешний вид собеседника;
  - высмеять тактику ведения бизнеса собеседника;
  - присвоение собеседнику желательных качеств.
- 3.16. Партнерское взаимодействие характеризуется:
- выпрямленной позой с жестким немигающим взглядом;
  - медленной речью с выдержанными паузами;
  - постоянным движением глаз снизу вверх, быстрый темп речи;
  - синхронизацией темпа речи, уравнивание ее громкости.
- 3.17. Убеждение включает в себя:
- бескомпромиссность;
  - вялое предоставление фактов;
  - категоричность суждений;
  - знания, эмоции, волевые компоненты.
- 3.18. Одна из основных заповедей при выходе из контакта:
- критика в адрес руководства собеседника;
  - приветливость и готовность к конструктивному сотрудничеству;
  - резкая остановка беседы;
  - язвительное замечание.
- 3.19. Навешивание ярлыков - это:
- использование цитат;
  - обезличивание;
  - апелляция к большинству;
  - подгонка под стереотип.
- 3.20. Способ поведения, задаваемый обществом:
- навешивание ярлыков;
  - использование цитат;
  - подгонка под стереотип;
  - роль.

#### **Раздел 4. Мастерство делового общения**

- 4.1. Качество хорошей речи, согласно которому связи между словами и предложениями должны соответствовать связям между отражаемыми или предметами и фрагментами реального мира:
- эмоциональность;
  - логичность;
  - ироничность;
  - критичность.
- 4.2. Логика изучает:
- психологические состояния;
  - логические законы и формы правильного мышления;
  - правовые акты;
  - ораторское искусство.
- 4.3. Не является формой правильного логического мышления:

- понятие;
- инфантилизм;
- содержание понятия;
- объем понятия.

4.4. Установление психических контактов, использование различных приемов психического воздействия на партнера по общению, выбор средств общения в зависимости от формы общения является

- техникой общения;
- гипнозом;
- внушением;
- рефлексией.

4.5. Авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками составляет

- императивное общение;
- манипулятивное общение;
- гуманистическое общение;
- диалоговое общение.

4.6. Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений составляет

- императивное общение;
- манипулятивное общение;
- гуманистическое общение;
- диалоговое общение.

4.7. Признает своим главным предметом личность, рассматривая ее как уникальную целостную систему

- императивное общение;
- гуманистическое общение;
- диалоговое общение;
- монологическое общение.

4.8. В эмоциональном состоянии человек теряет логичность и аргументированность речи;

это закон

- узкого круга;
- эмоционального подавления логики;
- речевого поглощения эмоций;
- эмоциональной аффилиации.

4.9. Эмоциональные выкрики человека усиливают переживаемую им эмоцию; это закон

- узкого круга;
- речевого усиления эмоций;
- речевого поглощения эмоций;
- эмоционального подавления логики.

4.10. При связном рассказе о переживаемой эмоции она поглощается речью и исчезает; это

закон

- узкого круга;
- речевого поглощения эмоций;
- эмоционального подавления логики;
- речевого усиления эмоций.

4.11. Постоянное круглосуточное общение с одним и тем же узким кругом людей притупляет интерес людей друг к другу и ведет к взаимному отторжению и конфликтам; это закон

- ближнего круга;
- узкого круга;
- эмоционального подавления логики;
- речевого усиления эмоций.

4.12. Люди в сходном эмоциональном состоянии стремятся объединиться в группу и об-



щаться друг с другом; это закон

- узкого круга;
- эмоциональной аффилиации;
- эмоционального подавления логики;
- речевого усиления эмоций.

4.13. «Степень моего доверия к мнению собеседника прямо пропорциональна степени его социальной близости ко мне»; это закон

- узкого круга;
- ближнего круга;
- эмоционального подавления логики;
- речевого усиления эмоций.

4.14. Негативная, пугающая, способная повлечь изменения в статусе или положении людей информация имеет тенденцию к более быстрому распространению в группах общения, нежели информация позитивного характера; это закон

- детального обсуждения мелочей;
- ускоренного распространения негативной информации;
- эмоционального подавления логики;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.15. Если собеседник в общении нарушает некоторые коммуникативные нормы, другой собеседник испытывает потребность сделать ему замечание, заставить изменить коммуникативное поведение; это закон

- детального обсуждения мелочей;
- ускоренного распространения негативной информации;
- эмоционального подавления логики;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.16. Люди охотнее сосредотачиваются на обсуждении незначительных вопросов и готовы уделять этому больше времени, чем обсуждению важных проблем; это закон

- детального обсуждения мелочей;
- ускоренного распространения негативной информации;
- эмоционального подавления логики;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.17. При дефиците информации в какой-либо группе общения эта информация самопорождается в рамках группы; это закон

- самопорождения информации в группе общения;
- ускоренного распространения негативной информации;
- искажения информации при ее передаче;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.18. Чем больше вы выделяетесь из окружающих, тем больше людей подвергают критике ваши действия; это закон

- притяжения критики;
- ускоренного распространения негативной информации;
- искажения информации при ее передаче;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.19. Любая информация при ее передаче в группе общения искажается; это закон

- притяжения критики;
- ускоренного распространения негативной информации;
- искажения информации при ее передаче;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.20. Соотношение говорения и молчания в жизни человека – величина постоянная; это закон...

- 
-

- притяжения критики;
- ускоренного распространения негативной информации;

ритма общения;

модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.21. Словесное выражение идеи или эмоции формирует эту идею или эмоцию у говорящего; это закон

- притяжения критики;
- ускоренного распространения негативной информации;
- речевого самовоздействия;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.22. Чем проще твои мысли и слова, тем лучше тебя понимают и больше верят; это закон

- притяжения критики;
- ускоренного распространения негативной информации;
- доверия к простым словам;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.23. Чем дольше говорит человек, тем большее невнимание и нетерпение проявляют его

слушатели; это закон

- притяжения критики;
- ускоренного распространения негативной информации;
- прогрессирующего нетерпения слушателей;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

4.24. Человек в общении старается сохранить достигнутое им на данный момент коммуни-

кативное равновесие; это закон...

- притяжения критики;
- ускоренного распространения негативной информации;
- коммуникативного самосохранения;
- модификации коммуникативного поведения слушателя.

4.25. Чем больше коммуникативных усилий затрачено говорящим, тем выше эффектив-

ность его речевого воздействия; это закон

- детального обсуждения мелочей;
- ускоренного распространения негативной информации;
- эмоционального подавления логики;
- зависимости эффективности общения от объема коммуникативных усилий.

4.26. Собеседник в процессе коммуникации имитирует стиль общения своего собеседника;

это закон

- детального обсуждения мелочей;
- ускоренного распространения негативной информации;
- эмоционального подавления логики;
- зеркального развития общения.

## **Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении**

5.1. Акцент в следующем определении конфликта: «Конфликт – борьба за ценности и претензии на определенный статус, власть, ресурсы, в которой целями являются нейтрализация, нанесение ущерба или уничтожение соперника» сделан на

- на целях и действиях конфликтующих в случае сопротивления оппонента;
- на предмете столкновения;
- на состоянии конфликтующих;

5.2. Акцент в следующем определении конфликта: «Конфликт – столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов двух или более людей» сделан на

- на целях и действиях конфликтующих в случае сопротивления оппонента;
- на предмете столкновения;
- на состоянии конфликтующих;

5.3. Акцент в следующем определении конфликта: «Конфликт – это отсутствие согласия между двумя и более сторонами, в результате чего они не могут нормально удовлетворять свои потребности» сделан на

- на целях и действиях конфликтующих в случае сопротивления оппонента;
- на предмете столкновения;
- на состоянии конфликтующих;

5.4. Столкновение противоположно направленных тенденций во взаимоотношениях людей, их формальных и неформальных объединений, обусловленное различием взглядов, позиций, целей - это:

- проблема
- конфликт
- переговоры
- кризис

5.5. Современная точка зрения состоит в том, что многие конфликты не только допустимы, но и желательны потому, что:

- они приводят к нахождению виноватого, на кого можно свалить вину за все проблемы и уволить
- они позволяют выявить скрытые от глаз проблемы и процессы, разнообразные точки зрения, найти приемлемые для всех сторон их решения
- они позволяют сделать кадровую перестановку
- они приводят к распаду или обновлению коллектива

5.6. Конфликты по стадиям развития могут быть:

- мирными
- кратковременными
- зарождающимися
- внешними
- зрелыми

5.7. Производственным называется конфликт, который:

- требует посредников – представителей властей
- зарождается между людьми, работающими вместе
- протекает в рамках организации и порождается существующими в ней проблемами
- руководители организации хотят скрыть

5.8. Конфликты с точки зрения организационных уровней могут быть:

- внутренними
- внешними
- горизонтальными
- вертикальными

5.9. Конфликты по сфере возникновения могут быть:

- деловыми
- демонстративными
- общими
- парциальными

5.10. Ситуация, которая может быть определена с точки зрения организации как наличие конфронтации между группами, благотворно влияющая на функционирование этой организации:

- функциональный конфликт
- дисфункциональный конфликт
- организационный конфликт
- плодотворный конфликт
- развивающий конфликт

5.11. Любой вид конфронтации или взаимодействия между группами, который может нанести вред организации или послужить препятствием для достижения целей, стоящих перед ней:

- функциональный конфликт

- дисфункциональный конфликт
- организационный конфликт
- плодотворный конфликт
- развивающий конфликт

5.12. Элементами конфликтной ситуации являются:

- руководство
- оппоненты
- подчиненные
- наблюдающие
- организаторы

5.13. Забастовка – это:

- нечестное запутывание окружающих с целью вынудить их к определенным действиям
- открытое организованное прекращение работы
- рациональные преобразования в организации, в результате чего устраняется сама причина конфликта
- стремление к доминированию

5.14. Основными стратегиями преодоления конфликта могут быть:

- привлечение сильных союзников
- приспособление
- использование авторитетных личностей
- смена руководства организации
- компромисс

5.15. Поведение, которое находится в противоречии с властной системой, рассчитанное на получение выгод для лица или подразделения называется:

- политическое поведение
- демократическое поведение
- властное поведение
- конфронтационное поведение
- конфликтное поведение

5.16. Оппоненты не выходят за рамки этических норм и разумных аргументов в типе конфликта

- разрушительный
- созидательный
- восстановительный

5.17. Один из оппонентов жёстко настаивает на своей позиции и не желает учитывать интересы другой стороны, прибегает к нравственно осуждаемым методам борьбы, дискредитирует, унижает партнера в типе конфликта

- разрушительный;
- созидательный
- военный

5.18 Развитие группы происходит в результате конфликта

- разрушительный;
- созидательный
- военный

5.19. Вызываются объективными причинами конфликты

- разрушительный;
- созидательный
- военный

5.20. Оппонент перестраивает своё поведение, изменяет свою точку зрения в ущерб своим интересам - .....

- 
- 
-

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;

сотрудничество;

соперничество (конкуренция).

5.21. Нарушение служебной этики, нарушения трудового законодательства, несправедливая оценка результатов труда подчиненных относятся к.....

- Объективным причинам;
- Субъективным причинам
- моральным причинам

5.22. Неблагоприятные условия труда, плохая организация труда, необеспеченность заданий ресурсами, несоответствие прав и обязанностей, несовершенная система оплаты труда, задержка выплаты зарплаты, отсутствие четкости в распределении обязанностей относятся к.....

- Субъективным причинам
- Объективным причинам
- внешним причинам

5.23 Оппонент в чем-то уступает, в чем-то уступают ему – это....

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;
- сотрудничество;
- соперничество (конкуренция).

5.26. Оппонент считает своё предложение урегулирования конфликта лучшим и, обладая большой властью, проводит его в жизнь – это....

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;
- сотрудничество;
- соперничество (конкуренция).

5.24. Оппоненты совместно вырабатывают решение, удовлетворяющее интересы их обоих – это....

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;
- сотрудничество;
- соперничество (конкуренция).

5.25. Стиль урегулирования конфликта можно использовать, если вы знаете, что не можете разрешить конфликт желательным для вас способом – это....

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;
- сотрудничество;
- соперничество (конкуренция).

5.26. Стиль урегулирования конфликта можно использовать, если вам важнее сохранить добрые отношения с партнером, восстановить спокойствие в коллективе и вас не особенно волнует, что при этом ваши интересы несколько ущемлены – это....

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;
- сотрудничество;
- соперничество (конкуренция).

5.27. Стороны до некоторой степени принимают позиции друг друга, снижают взаимную

недоброжелательность, при этом временно снимается накопившееся напряжение – это...

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;
- сотрудничество;
- соперничество (конкуренция).

5.28. Решение проблемы очень важно для обеих сторон, никто не хочет от него устраниваться, никого не устраивает временное решение проблемы, никто не намерен отказаться от своих интересов, с одной стороны, и от сотрудничества с партнером, длительного и взаимовыгодного, с другой стороны, партнеры намерены поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над их решением – это...

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;
- сотрудничество;
- соперничество (конкуренция).

5.29. Если вы чувствуете, что у вас нет другого выхода и вам нечего терять – это...

- компромисс;
- игнорирование (уклонение);
- приспособление;
- сотрудничество;
- соперничество (конкуренция).

5.30. Помогает освободиться от страха:

- молчание;
- высмеивание оппонента;
- констатации отрицательного эмоционального состояния оппонента;
- техника визуализации.

5.31. Пауза в конфликте - это:

- возможность восстановить дыхание перед новой нападкой;
- возможность быстрее успокоиться, лучше сосредоточиться и подобрать достойный ответ;
- возможность связаться с компетентными органами;
- возможность отдохнуть.

## Раздел 6. Этика деловой переписки

6.1. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: он независимо от того, как идут его дела, всегда живет своими и чужими неприятностями.

- игрок;
- мученик;
- стопор;
- снайпер;
- нытик.

6.2. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: он причиняет людям неприятности с помощью закулисных махинаций, колкостей, шпилек.

- игрок;
- мученик;
- стопор;
- снайпер;
- нытик.

6.3. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Он всегда предвидит неудачи, предсказывает, что из затеваемого ничего не получится.

-

- игрок;
- мученик;
- стопор;
- вечный пессимист;
- нытик.

6.4. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Он все держит в себе, не говорит о своих обидах, а потом внезапно набрасывается на вас в тот момент, когда вы считаете, что все идет прекрасно.

- игрок;
- мученик;
- стопор;
- скрытный;
- нытик.

6.5. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Он не решается принять решение, потому что боится ошибиться. Тянет и тянет, пока решение не будет принято без него или необходимость в нем отпадет.

- игрок;
- мученик;
- стопор;
- скрытный;
- нытик.

6.6. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Он скажет «да» по любому поводу, пообещает поддержку и не выполнит своих обещаний.

- игрок;
- мученик;
- сверхпокладистый;
- скрытный;
- нытик.

6.7. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Он подтолкнет вас к каким-то действиям, а затем будет участвовать в вашей коллективной проработке за эти действия

- игрок;
- мученик;
- сверхпокладистый;
- скрытный;
- нытик.

6.8. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Он всегда выискивает и обличает виновных, как будто так можно решить проблему.

- хронический обвинитель;
- мученик;
- сверхпокладистый;
- скрытный;
- нытик.

6.9. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Он всегда готов и вызывается играть роль виноватого, козла отпущения.

- хронический обвинитель;
- мученик;
- сверхпокладистый;
- скрытный;
- нытик.

6.10. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Единственным его предназначением и привязанностью является работа. Не любит свободного времени.

- хронический обвинитель;
- ударник;
- сверхпокладистый;
- скрытный;
- нытик.

6.11. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Любит, чтобы его долго обхаживали, прежде чем он примет решение. Процесс обхаживания для него важнее, чем само окончательное решение.

- хронический обвинитель;
- ломака;
- сверхпокладистый;
- скрытный;
- нытик.

6.12. Для типа трудных людей характерен следующий стиль поведения: Любит говорить о победах и достижениях на профессиональном поприще и личном фронте, но в глубине души неуверен в себе. При нем не следует говорить ничего о своих успехах.

- хронический обвинитель;
- хвастун;
- сверхпокладистый;
- скрытный;
- нытик.

6.13. Следующий некорректный прием использует ваш собеседник, если он отклоняет ваши доводы и предложения на том основании, что у вас маленький жизненный опыт, вы молоды

- тактика причисления;
- тактика сведущего;
- тактика отсрочек;
- тактика трескучих фраз;
- тактика иностранных слов.

6.14. Какой некорректный прием использует ваш собеседник, если возражает вам высокопарными фразами о чести, социальной справедливости, демократии?

- тактика причисления;
- тактика сведущего;
- тактика отсрочек;
- тактика трескучих фраз;
- тактика иностранных слов.

6.15. Следующий некорректный прием использует ваш собеседник, если он навешивает на вас ярлык и грубо обобщает: «Все богатые – жулики» и т.п.

- тактика причисления;
- тактика сведущего;
- тактика отсрочек;
- тактика трескучих фраз;
- тактика иностранных слов.

6.16. Следующий некорректный прием использует ваш собеседник, если он посредством встречных вопросов оттягивает высказывание своей точки зрения

- тактика причисления;
- тактика сведущего;
- тактика отсрочек;
- тактика трескучих фраз;
- тактика иностранных слов.

6.17. Для следующего типа коммуникабельности людей сложным является вступление в беседу

-



- ригидный
- доминантный;
- мобильный;

интровертный.

6.18. Для следующего типа коммуникабельности людей характерно стремление доминировать в разговоре

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

6.19. Для следующего типа коммуникабельности людей характерно перескакивание с темы на тему

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

6.20. Для следующего типа коммуникабельности людей характерно думать о своем и минимально участвовать в речи, уступив другому коммуникативную инициативу

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

6.21. Людей со следующим типом коммуникабельности не следует перебивать, чтобы не вызвать их раздражения

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

6.22. Людей со следующим каким типом коммуникабельности нужно постоянно удерживать в рамках темы беседы, чтобы достичь успеха в деловом общении с ними

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

6.25. Навешивание ярлыков - это:

- использование цитат;
- обезличивание;
- апелляция к большинству;
- подгонка под стереотип.

6.26. Этические проблемы решаются:

- на основе эмоций;
- посредством рационального анализа ситуации;
- в соответствии с нормативными актами;
- в соответствии с директивами руководства.