

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИЖЕВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе:  
/П.Б. Акмаров/  
" 11 " 04 2017 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет»

**Специальность:** «Экономическая безопасность»

**Квалификация выпускника:** экономист

**Форма обучения** - очная, заочная

Ижевск 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет».
2. Перечень планируемых результатов по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Указание места дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» в структуре ООП
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.
  - 5.1 Структура дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет».
  - 5.2 Матрица формируемых в результате освоения дисциплины «Русский язык и культура речи» компетенций.
  - 5.3 Содержание разделов дисциплины «Русский язык и культура речи».
  - 5.4 Практические занятия.
  - 5.5 Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля.
6. Образовательные технологии.
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточные аттестации по итогам освоения дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.
  - 7.1. Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств.
  - 7.2. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы.
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение преподавания дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет».
  - 8.1. Основная литература.
  - 8.2. Дополнительная литература.
  - 8.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
9. Материально – техническое обеспечение преподавания дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет».
10. Приложение 1.
11. Лист регистрации изменений.

## **ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»**

Дисциплина «Профессиональная этика и служебный этикет» является важным элементом в подготовке бакалавров.

**Цель** изучения данной дисциплины – дать студентам знания и компетенции в области этики и этикета, которые помогут им осуществлять конструктивное взаимодействие в производственной и социальной сфере.

При изучении профессиональной этики и служебного этикета необходимо решить следующие **задачи**:

- познакомиться с основами коммуникативного процесса, делового общения, особенностями вербальной и невербальной коммуникаций;
- сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в деловой сфере;
- развить навыки публичных выступлений, деловой беседы, переговоров;
- освоить технологию разрешения конфликтов;
- освоить рекомендации по ведению деловой переписки;
- изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу.

Профессиональная этика и служебный этикет призвана регулировать человеческие отношения в сфере служебных взаимоотношений. Основой ее является нетерпимость к пренебрежению общественными интересами, высокое сознание общественного долга. В этике показана нравственная сторона поступка, его содержание, в этикете - эстетическая направленность, форма его проявления. Этикет (в современном его понимании) немислим вне этики. Этические представления человека могут выражаться, в частности, в манерах, речи, одежде, стиле общения и др.

Профессиональная этика и служебный этикет изучает:

- отношение трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности к обществу, государственным интересам;
- нравственные качества личности специалиста, необходимые в данной профессии;
- специфику нравственных отношений специалистов и людей;
- взаимоотношения внутри профессиональных коллективов и нравственные нормы, которые выражают эти отношения;
- профессиональную деятельность как нравственное качество личности;
- особенности профессионального воспитания, его цели и методы.

Профессиональная этика и служебный этикет неразрывно связана с общей, универсальной этикой, она как бы вырастает из нее и, соединяясь с практикой, показывает, что все высшие моральные законы всегда относительно в реальном проявлении и зависят от ряда факторов, главный из которых – это профессиональное разделение труда.

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
		Знать (понимать, воспроизводить, объяснять)	Уметь (применять и анализировать)	Владеть (находить уникальные ответы к проблемам, критически рассуждать)
ОК-4	способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	необходимость соблюдения Конституции РФ и принципов законодательства в профессиональной деятельности	применять положения Конституции РФ и законодательства в отношениях с коллегами по работе и деловыми партнерами	способностью руководствоваться в своей профессиональной деятельности принципами патриотизма на основе соблюдения Конституции РФ и действующего законодательства
ОК-10	способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке	особенности креативного мышления и творческого решения профессиональных задач	проявлять инициативу, в том числе в ситуациях риска	навыками ответственного и компетентного поведения при принятии решений в рамках профессиональной деятельности

## 2. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ» В СТРУКТУРЕ ООП.

Дисциплина «Профессиональная этика и служебный этикет» относится к базовой части.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций: ОК-4, ОК-10.

Дисциплина «Профессиональная этика и служебный этикет» представляет совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении специалистами профессиональных обязанностей и преследует своей целью сформировать у работников понятие профессионального долга и чести, привить навыки культуры общения. В этой связи изучение дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» тесно связано с такими дисциплинами, как «Русский язык и культура речи», «Социология и политология».

В настоящее время все больше профессиональных общностей создают этические кодексы, задавая моральные требования, определяющие этическое поведение тех, кто принадлежит к той или иной профессии. Например, дипломатическая, судебная, медицинская, инженерная, спортивная этика и т.д. В этой связи можно говорить о том, что необходимость этической подготовки диктуется современной социокультурной ситуацией в России, а также всей традицией мировой общественной мысли, которая всегда была самым непосредственным образом связана с этическими знаниями.

Изменение мирового экономического пространства требует от специалистов понимания сути этих процессов и значения этических принципов бизнеса.

В результате изучения дисциплины студент должен:

### **Знать:**

важность социальной и этической ответственности при принятии решений в профессиональной деятельности;

значимость учета социальных, этнических, профессиональных и культурных различий для успешности деятельности деловых коллективов.

**Уметь:**

применять нормы традиционной и профессиональной этики в отношениях с деловыми коллегами;

толерантно относиться к социальным, этническим, профессиональным и культурным различиям деловых коллег.

**Владеть:**

навыками разрешения нестандартных деловых ситуаций;

навыками управления в сфере своей профессиональной деятельности.

**Содержательно-логические связи дисциплины (модуля)****«Профессиональная этика и служебный этикет»****Экономическая безопасность**

Содержательно-логические связи	
коды и название учебных дисциплин (модулей), практик	
на которые опирается содержание данной учебной дисциплины (модуля)	для которых содержание данной учебной дисциплины (модуля) выступает опорой
Русский язык и культура речи	Социология и политология

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы,  
108 академических часов

Семестр	Всего часов	Аудиторных	Лекций	Практических	Самост. работа	Промежуточная аттестация (зачет)
2	108	64	22	42	44	зачет
	<b>108</b>	<b>64</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>44</b>	<b>зачёт</b>

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы,  
108 академических часов

Семестр	Всего часов	Аудиторных	Лекций	Практических	Самост. работа	Промежуточная аттестация (зачет)
2/3	108	10	4	6	94	4
	<b>108</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>94</b>	<b>4</b>

### 5.1 Структура дисциплины для очной формы

№ п/п	Семестр	Недели семестра	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)						Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам)
				всего	лекция	практические занятия	лаб.практикум	семинары	СРС	
1	2	1	Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета	13	2	7	-	-	4	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
2	2	2	Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета	12	2	7	-	-	5	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
3	2	4-5	Этика и этикет в общении с коллегами по работе	13	3	6	-	-	5	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
4	2	6-7	Этика и этикет в устных видах делового общения	14	3	5	-	-	6	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
5	2	8-9	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения	14	3	5	-	-	6	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
6	2	10-11	Деловые конфликты и способы их разрешения	14	3	5	-	-	6	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
7	2	12-13	Деловой имидж	14	3	5	-	-	6	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
8	2	14-15	Этикет на приеме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете	14	3	5	-	-	6	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
			Промежуточная аттестация							Зачет
<b>Итого</b>				<b>108</b>	<b>22</b>	<b>42</b>		-	<b>44</b>	

## 5.2. Структура дисциплины для заочной формы обучения

№ п/ п	Семестр	Недели семестра	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Виды учебной работы, включая СРС и трудоемкость (в часах)						Форма: -текущего контроля успеваемости, СРС (по неделям семестра); -промежуточной аттестации (по семестрам)
				всего	лекция	практические занятия	лаб.практикум	семинары	СРС	
1	2/3	1	Предмет и специфика деловой этики	9	0,5	0,5	-	-	11	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
2	2/3	2	Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета	9	0,5	1	-	-	11	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
3	2/3	4-5	Этика и этикет в общении с коллегами по работе	9	0,5	1	-	-	11	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
4	2/3	6-7	Этика и этикет в устных видах делового общения	9	0,5	1	-	-	11	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
5	2/3	8-9	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения	8	0,5	1	-	-	14	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
6	2/3	10-11	Деловые конфликты и способы их разрешения	8	0,5	0,5	-	-	13	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
7	2/3	12-13	Деловой имидж	8	0,5	0,5	-	-	13	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
8	2/3	14-15	Этикет на приеме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете	8	0,5	0,5	-	-	10	Опрос, дискуссия, вопросы для самопроверки, мультимедиа-презентации, рефераты
			Промежуточная аттестация	4						Зачет
<b>Итого</b>				<b>108</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>94</b>	



## 5.2 Матрица формируемых дисциплиной «Профессиональная этика и служебный этикет» компетенций для направления «Экономическая безопасность»

Разделы и темы дисциплины	Количество часов	Компетенции (вместо цифр – шифр и номер компетенции из ФГОС ВО)			общее количество компетенций
		ОК-4	ОК-10		
Тема 1 Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета	13	+	+		2
Тема 2 Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета	12	+	+		2
Тема 3 Этика и этикет в общении с коллегами по работе	13	+	+		2
Тема 4 Этика и этикет в устных видах делового общения	14	+	+		2
Тема 5 Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения	14	+	+		2
Тема 6 Деловые конфликты и способы их разрешения	14	+	+		2
Тема 7 Деловой имидж	14	+	+		2
Тема 8 Этикет на приёме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете	14	+	+		2
<b>Итого</b>	<b>108</b>				<b>2</b>

**5.3 Содержание разделов дисциплины (модуля)  
«Профессиональная этика и служебный этикет»**

№ п/п	Название раздела	Содержание раздела в дидактических единицах
1.	Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета	Этика как учение о морали. Структура и функции морали. Этические проблемы деловой жизни. Профессиональная этика и служебный этикет как научная дисциплина. Соотношение универсальной и профессиональной этики. Структура профессиональной этики (макроэтика и микроэтика). Социальные функции и принципы профессиональной этики. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета.
2.	Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета	Речевой этикет в деловом общении. Правила этикета для говорящего. Публичное выступление. Выразительные средства публичной речи. Слушание как элемент речевой культуры. Правила этикета для слушающего. Невербальная коммуникация. Виды невербального языка: такесика, проксемика, визуальный контакт, жестика, мимика.
3.	Этика и этикет в общении с коллегами по работе	Правила этикета при собеседовании. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
4.	Этика и этикет в устных видах делового общения	Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы. Основные правила и тактика ведения переговоров. Технология проведения делового совещания. Этикет телефонного делового общения.
5.	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения	Деловое письмо: требования этикета. Резюме, его структура и правила составления. Визитные карточки, их оформление и использование в общении. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
6.	Деловые конфликты и способы их разрешения	Понятие, типология и структура конфликта. Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.
7.	Деловой имидж	Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа. Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа. Значение одежды в процессе формирования делового имиджа. Имидж организации и способы его формирования.
8.	Этикет на приёме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете	Виды приемов в деловом общении и подготовка к их проведению. Правила поведения за столом. Этикет поведения в гостях. Национально-культурные особенности делового этикета. Особенности делового поведения россиян.

#### 5.4. Практические занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета	Этика как учение о морали. Структура и функции морали. Этические проблемы деловой жизни. Профессиональная этика и служебный этикет как научная дисциплина. Соотношение универсальной и профессиональной этики. Структура профессиональной этики (макроэтика и микроэтика). Социальные функции и принципы профессиональной этики. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета.	7
2.	Этика и этикет в общении с коллегами по работе	Правила этикета при собеседовании. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.	6
3.	Этика и этикет в устных видах делового общения	Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы. Основные правила и тактика ведения переговоров. Технология проведения делового совещания. Этикет телефонного делового общения.	5
4.	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения	Деловое письмо: требования этикета. Резюме, его структура и правила составления. Визитные карточки, их оформление и использование в общении. Этические аспекты использования компьютерных технологий.	7
5.	Деловые конфликты и способы их разрешения	Понятие, типология и структура конфликта. Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.	7
6.	Деловой имидж	Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа. Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа. Значение одежды в процессе формирования делового имиджа. Имидж организации и способы его формирования.	6
7.	Этикет на приеме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете	Виды приемов в деловом общении и подготовка к их проведению. Правила поведения за столом. Этикет поведения в гостях. Национально-культурные особенности делового этикета. Особенности делового поведения россиян.	6
	Всего часов		<b>44</b>

#### 5.5. Содержание самостоятельной работы и формы ее контроля

№ п/п	Раздел дисциплины (модуля), темы раздела	Всего часов	Содержание самостоятельной работы	Форма контроля
1.	Тема 1. Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета	4	Работа с учебной литературой, вопросами для самопроверки, конспектирование, подготовка докладов, мультимедиа-презентаций, самодиагностика, решение ситуационных задач	Опрос, дискуссия, проверка конспектов, публичное выступление с докладом, презентацией
2.	Тема 2. Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета.	5	Работа с учебной литературой, вопросами для самопроверки, конспектирование, подготовка докладов, мультимедиа-	Опрос, дискуссия, проверка конспектов, публичное выступление с

			презентаций, самодиагностика, решение ситуационных задач	докладом, презентацией
3.	Тема 3. Этика и этикет в общении с коллегами по работе.	5	Работа с учебной литературой, вопросами для самопроверки, конспектирование, подготовка докладов, мультимедиа-презентаций, самодиагностика, решение ситуационных задач	Опрос, дискуссия, проверка конспектов, публичное выступление с докладом, презентацией
4.	Тема 4. Этика и этикет в устных видах делового общения.	6	Работа с учебной литературой, вопросами для самопроверки, конспектирование, подготовка докладов, мультимедиа-презентаций, самодиагностика, решение ситуационных задач	Опрос, дискуссия, проверка конспектов, публичное выступление с докладом, презентацией
5.	Тема 5. Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения.	6	Работа с учебной литературой, вопросами для самопроверки, конспектирование, подготовка докладов, мультимедиа-презентаций, самодиагностика, решение ситуационных задач	Опрос, дискуссия, проверка конспектов, публичное выступление с докладом, презентацией
6.	Тема 6. Деловые конфликты и способы их разрешения.	6	Работа с учебной литературой, вопросами для самопроверки, конспектирование, подготовка докладов, мультимедиа-презентаций, самодиагностика, решение ситуационных задач	Опрос, дискуссия, проверка конспектов, публичное выступление с докладом, презентацией
7.	Тема 7. Деловой имидж.	6	Работа с учебной литературой, вопросами для самопроверки, конспектирование, подготовка докладов, мультимедиа-презентаций, самодиагностика, решение ситуационных задач	Опрос, дискуссия, проверка конспектов, публичное выступление с докладом, презентацией
8.	Тема 8. Этикет на приеме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете.	6	Работа с учебной литературой, вопросами для самопроверки, конспектирование, подготовка докладов, мультимедиа-презентаций, самодиагностика, решение ситуационных задач	Опрос, дискуссия, проверка конспектов, публичное выступление с докладом, презентацией
	Всего часов	<b>44</b>		

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

При изучении дисциплины в рамках реализации ООП по направлениям подготовки специалиста используются следующие технологии: информационные технологии, проблемные методы обучения, интерактивные технологии, обучение с применением практических заданий, эвристическое обучение, междисциплинарное обучение.

При наличии лиц с ограниченными возможностями здоровья преподаватель организует работу в соответствии с Положением об инклюзивном образовании ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА.

Изучение дисциплины подразумевает использование информационных технологий:

- поиск информации в глобальной сети Интернет;
- работа в электронно-библиотечных системах;
- работа в ЭИОС вуза (портал);
- компьютерное тестирование;
- мультимедийные лекции.

Занятия содержат определения, структурные и принципиальные положения деловой этики.

### Образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

Семестр	Вид занятия	Используемые образовательные интерактивные технологии	Количество часов
2	Тема 1. Лекция	Проблемная	2
	Практическое занятие	Опрос, дискуссия, упражнения, решение ситуационных задач, мультимедиа-презентации, решение тестов	7
2	Тема 2. Лекция	Проблемная	2
	Лабораторный практикум	Опрос, решение тестовых заданий, ситуационных задач, самодиагностика поведенческих особенностей, поведенческий тренинг	3-
2	Тема 3. Лекция	Проблемная	3
	Практическое занятие	Опрос, дискуссия, решение тестовых заданий, ситуационных задач, демонстрация мультимедиа-презентаций, самодиагностика поведенческих особенностей, упражнения	6
2	Тема 4. Лекция	Проблемная	3
	Практическое занятие	Опрос, дискуссия, решение тестовых заданий, ситуационных задач, демонстрация мультимедиа-презентаций, самодиагностика поведенческих особенностей	5
2	Тема 5. Лекция	Проблемная	3
	Практическое занятие	Опрос, дискуссия, решение тестовых заданий, ситуационных задач, демонстрация мультимедиа-презентаций, самодиагностика поведенческих особенностей	5
2	Тема 6. Лекция	Проблемная	3
	Практическое	Опрос, дискуссия, решение тестовых заданий,	5

	занятие	ситуационных задач, демонстрация мультимедиа- презентаций, самодиагностика поведенческих особенностей, поведенческий тренинг, упражнения	
2	Тема 7. Лекция	Проблемная/Визуальная	3
	Практическое занятие	Мастерская имиджа, опрос, дискуссия, решение тестовых заданий, ситуационных задач, демонстрация мультимедиа-презентаций, самодиагностика поведенческих особенностей	5
2	Тема 8. Лекция	Проблемная	3
	Практическое занятие	Опрос, дискуссия, решение тестовых заданий, ситуационных задач, демонстрация мультимедиа-презентаций, самодиагностика поведенческих особенностей	5
			<b>60</b>

Занятия проводятся с использованием мультимедийного оборудования на лекциях, справочно-информационных изданий для самостоятельной работы. Презентации содержат определения, структурные и принципиальные положения профессиональной этики.

При выполнении практических заданий используется учебная литература и методическая литература, приведенная ниже.

Самостоятельная работа включает подготовку к тестированию и семинарским занятиям, а также подготовку к сдаче зачёта.

## 7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ» И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

В ходе контроля успеваемости предполагаются как виды текущей, так и промежуточной аттестации в виде тестовых опросов, проведения промежуточных устных и письменных, тестовых опросов, решения ситуационных задач в ходе самостоятельной работы.

### 7.1 Виды контроля и аттестации, формы оценочных средств

№ п/п	№ семестра	Виды контроля и аттестации (ВК, ТАт, ПрАт)	Наименование раздела учебной дисциплины (модуля)	Оценочные средства*	
				Форма	Количество вопросов в задании
1.	2	вопросы к практическому занятию, мультимедиа - проекты, доклады, ситуационные задачи, тесты ОК-4, ОК-10	Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета	Балл/процент	4
2.	2	вопросы к лабораторному практикуму, тесты, ситуационные задачи, самодиагностика поведенческих особенностей, поведенческий тренинг ОК-4, ОК-10	Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации	Балл/процент	4
3.	2	вопросы к практическому занятию, мультимедиа - проекты, доклады, тесты, ситуационные задачи, самодиагностика поведенческих особенностей ОК-4, ОК-10	Этика и этикет в общении с коллегами по работе	Балл/процент	4
4.	2	вопросы к практическому занятию, мультимедиа - проекты, доклады, тесты, ситуационные задачи, самодиагностика поведенческих особенностей ОК-4, ОК-10	Этика и этикет в устных видах делового общения	Балл/процент	4
5.	2	вопросы к практическому занятию, доклады, тесты, ситуационные задачи, мультимедиа - презентации, самодиагностика поведенческих особенностей ОК-4, ОК-10	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения	Балл/процент	4
6.	2	вопросы к практическому занятию, доклады, тесты, ситуационные задачи, мультимедиа - презентации, самодиагностика поведенческих особенностей, поведенческий тренинг ОК-4, ОК-10	Деловые конфликты и способы их разрешения	Балл/процент	4

7.	2	вопросы к практическому занятию, мастерская имиджа, доклады, тесты, ситуационные задачи, мультимедиа - презентации, самодиагностика поведенческих особенностей ОК-4, ОК-10	Деловой имидж	Балл/ процент	4
8.	2	вопросы к практическому занятию, доклады, тесты, ситуационные задачи, мультимедиа - презентации, самодиагностика поведенческих особенностей ОК-4, ОК-10	Этикет на приеме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете	Балл/ процент	4

\*Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации приведен в Приложении 1 к рабочей программе.

### **Методика текущего контроля и промежуточной аттестации**

Освоение основной образовательной программы сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся.

Текущий контроль успеваемости обучающихся является элементом внутривузовской системы контроля качества подготовки специалистов и способствует активизации познавательной деятельности обучающихся в межсессионный период как во время контактной работы обучающихся с преподавателем, так и во время самостоятельной работы. Текущий контроль осуществляется преподавателем и может проводиться в следующих формах: индивидуальный и (или) групповой опрос (устный или письменный) на занятиях; презентация проектов, выполненных индивидуально или группой обучающихся; анализ деловых ситуаций (анализа вариантов решения проблемы, обоснования выбора оптимального варианта решения, др.); тестирование (письменное или компьютерное); контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).

По итогам текущего контроля преподаватель отмечает обучающихся, проявивших особые успехи, а также обучающихся, не выполнивших запланированные виды работ.

Промежуточная аттестация призвана оценить компетенции, сформированные у обучающихся в процессе обучения и обеспечить контроль качества освоения программы. Для контроля результатов освоения обучающимися учебного материала по программе конкретной дисциплины, проверка и оценка знаний, полученных за семестр (курс), развития творческого мышления, приобретения навыков самостоятельной работы, умения применять теоретические знания при решении практических задач, оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированных компетенций обучающихся предусматривается зачёт.

Зачёт может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Зачёт оцениваются по системе: **«зачтено»**, **«незачтено»**.

### **Критерии оценивания ответа на зачёте**

**ЗАЧТЕНО** – ставится за ответ, обнаруживающий удовлетворительные знания теоретического и фактического материала; готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную, этическую и правовую ответственность за принятые решения; готовность к саморазвитию, самореализации, самообразованию, использованию творческого потенциала; показывающий готовность руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.



**НЕЗАЧТЕНО** - ставится за ответ, в котором проявлено незнание теоретического и фактического материала; обнаруживающий неготовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную, этическую и правовую ответственность за принятые решения; показывающий неготовность к саморазвитию, самореализации, самообразованию, использованию творческого потенциала; показывающий неготовность руководить коллективом, толерантно воспринимая социальные, этнические, профессиональные и культурные различия.

### **Примеры оценочных средств**

#### ***а) для входного контроля (ВК):***

- вопросы к практическому занятию (см. пункт 4.4.) – опрос, дискуссия (балл);

#### ***б) для текущей успеваемости (ТАм):***

- вопросы для зачёта (балл) – опрос (балл)

#### ***в) для промежуточной аттестации (ПрАм):***

- тестовые задания (процент);
- вопросы для самопроверки - опрос (балл);
- темы докладов/мультимедиа-проектов – дискуссия (балл);
- поведенческий тренинг (балл);
- решение ситуационных задач (балл);
- самодиагностика поведенческих особенностей (балл);
- упражнения (балл).

### **Темы докладов, мультимедиа-проектов**

1. Этика как наука о морали.
2. Концепции происхождения морали.
3. Сущность, структура и функции морали.
4. Основные категории этики.
5. Благо как этическая категория.
6. Добро и зло, диалектика их взаимодействия.
7. Справедливость и равенство.
8. Долг.
9. Совесть.
10. Честь и достоинство.
11. Счастье и смысл жизни.
12. Этико-психологические основы делового общения.
13. Этика и культура делового общения.
14. Этика бизнеса.
15. Национальные особенности делового общения.
16. Профессиональная этика и служебный этикет как разновидности профессиональной этики.
17. Вербальные средства общения.
18. Невербальные средства общения.
19. Барьеры общения и методы их преодоления.
20. Этическая и социальная ответственность организации.
21. Ситуация морального выбора в деятельности делового человека.
22. Моральный конфликт и пути его разрешения.
23. Культура деловой переписки.
24. Культура делового спора.
25. Этические нормы ведения деловых телефонных переговоров.

26. Этика подготовки и проведения деловых бесед.
27. Правила подготовки и проведения собеседований.
28. Подготовка и проведение деловых совещаний.
29. Культура речи в деловом общении.
30. Имидж делового человека.
31. Имидж деловой женщины.
32. Этика руководителя.
33. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
34. Этика проведения деловых приемов.
35. Этический кодекс делового человека.
36. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
37. Слагаемые авторитета руководителя.
38. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненных.
39. Этика рынка – российская ситуация.
40. Нравственные ценности рынка.
41. Визитная карточка и ее использование.
42. Основы проксемики – пространство и время общения.
43. Речевой этикет.
44. Моральный кодекс переговоров.
45. Этика и культура управления.
46. Этический кодекс управленца.
47. Учет в деловом общении особенностей психологии женщин.
48. Понятие о толерантности.
49. Особенности национального менталитета.
50. Как подготовить публичное выступление.
51. Встреча иностранной делегации.

#### **Вопросы для проверки остаточных знаний**

1. Этические проблемы деловой жизни. Профессиональная этика и служебный этикет как научная дисциплина. Соотношение универсальной и профессиональной этики.
2. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета.
3. Речевой этикет в деловом общении. Правила этикета для говорящего.
4. Слушание как элемент речевой культуры. Правила этикета для слушающего.
5. Невербальная коммуникация. Виды невербального языка: такесика, проксемика, визуальный контакт, жестика, мимика.
6. Правила этикета при собеседовании.
7. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.
8. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя.
9. Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы.
10. Этикет телефонного делового общения.
11. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
12. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция.
13. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.
14. Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа.
15. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа.
16. Национально-культурные особенности делового этикета.

## **Перечень контрольных вопросов для проведения зачёта**

1. Этика как учение о морали. Структура и функции морали.
2. Этические проблемы деловой жизни. Профессиональная этика и служебный этикет как научная дисциплина. Соотношение универсальной и профессиональной этики.
3. Структура профессиональной этики (макроэтика и микроэтика). Социальные функции и принципы профессиональной этики.
4. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета.
5. Речевой этикет в деловом общении. Правила этикета для говорящего.
6. Публичное выступление. Выразительные средства публичной речи.
7. Слушание как элемент речевой культуры. Правила этикета для слушающего.
8. Невербальная коммуникация. Виды невербального языка: такесика, проксемика, визуальный контакт, жестика, мимика.
9. Правила этикета при собеседовании.
10. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.
11. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя.
12. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
13. Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы.
14. Основные правила и тактика ведения переговоров.
15. Технология проведения делового совещания.
16. Этикет телефонного делового общения.
17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Резюме, его структура и правила составления.
19. Визитные карточки, их оформление и использование в общении.
20. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
21. Понятие, типология и структура конфликта.
22. Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта.
23. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция.
24. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.
25. Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа.
26. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа.
27. Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа.
28. Значение одежды в процессе формирования делового имиджа.
29. Имидж организации и способы его формирования.
30. Виды приемов в деловом общении и подготовка к их проведению.
31. Правила поведения за столом.
32. Этикет поведения в гостях.
33. Национально-культурные особенности делового этикета.
34. Особенности делового поведения россиян.

## **7.2 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы**

1. Рабочая программа дисциплины «Деловая этика». Режим доступа: <http://192.168.88.95/index.php?q=docs&download=1&parent=2155&id=29916>
2. Деловая этика: методические указания для студентов заочной формы обучения / ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА ; [сост.: В. К. Трофимов, Е. А. Торохова]. – Ижевск : РИО ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2014. – 20 с. Режим доступа: <http://192.168.88.95/index.php?q=docs&download=1&parent=56&id=7466>
3. Деловая этика. Тесты для контроля знаний студентов: метод. указ. для студ. очной и заочной форм обучения / ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА ; сост.: Е.А. Торохова, О. В. Кубашева, С. С. Сергеев, В.К. Трофимов. – Ижевск: РИО ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2016.- 36 с. Режим доступа: <http://192.168.88.95/index.php?q=docs&download=1&parent=56&id=19802>

4. Самостоятельная работа при изучении учебных дисциплин кафедры философии : метод. указ. для студентов и аспирантов / Сост.: В.К. Трофимов. – Ижевск: ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2014. – 52 с. Режим доступа: <http://portal.izhgsha.ru/index.php?q=docs&parent=56>

5. Торохова, Е.А. Деловая этика. Практикум: учеб.-метод. пособие / Е.А. Торохова. – Ижевск: ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2018. – 84 с. Режим доступа: <http://192.168.88.95/index.php?q=docs&download=1&parent=56&id=25433>

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

### 8.1 Основная литература

№ п/п	Наименование, автор(ы)	Количество экземпляров в библиотеке
1.	Деловая этика / В.К. Трофимов.— Ижевск : ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. – 352 с.	ЭБС «Руконт» <a href="http://rucont.ru/efd/327133">http://rucont.ru/efd/327133</a>
2.	Михайлова, К.Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие / А.В. Трухачев, Ставропольский гос. аграрный ун-т, К.Ю. Михайлова.— 6-е изд., перераб. и доп. — Ставрополь : АГРУС, 2013. -368 с.	ЭБС «Руконт» <a href="http://rucont.ru/efd/314437">http://rucont.ru/efd/314437</a>
3.	Торохова, Е.А. Деловая этика. Практикум: учеб.-метод. пособие / Е.А. Торохова. – Ижевск: ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2018. – 84 с.	Режим доступа: <a href="http://192.168.88.95/index.php?q=docs&amp;download=1&amp;parent=56&amp;id=25433">http://192.168.88.95/index.php?q=docs&amp;download=1&amp;parent=56&amp;id=25433</a>

### 8.2 Дополнительная литература

№ п/п	Наименование Автор(ы)	Количество экземпляров в библиотеке
1	Деловая этика: методические указания для студентов заочной формы обучения / ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА ; [сост.: В. К. Трофимов, Е. А. Торохова]. – Ижевск : РИО ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2014. – 20 с.	Режим доступа: <a href="http://192.168.88.95/index.php?q=docs&amp;download=1&amp;parent=56&amp;id=7466">http://192.168.88.95/index.php?q=docs&amp;download=1&amp;parent=56&amp;id=7466</a>

2	Торохова, Е.А. Деловая этика. Практикум: учеб.-метод. пособие / Е.А. Торохова. – Ижевск: ФГБОУ ВО Ижевская ГСХА, 2018. – 84 с.	Режим доступа: <a href="http://192.168.88.95/index.php?q=docs&amp;download=1&amp;parent=56&amp;id=25433">http://192.168.88.95/index.php?q=docs&amp;download=1&amp;parent=56&amp;id=25433</a>
3	Деловая этика: метод. указ. для студ. очной формы обучения / ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА ; сост.: В. К. Трофимов, О. Н. Малахова, С. В. Чирков. – Ижевск : РИО ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. – 53 с.	Режим доступа <a href="http://192.168.88.95/index.php?q=docs&amp;download=1&amp;parent=56&amp;id=2360">http://192.168.88.95/index.php?q=docs&amp;download=1&amp;parent=56&amp;id=2360</a>
4	Самостоятельная работа при изучении учебных дисциплин кафедры философии : метод. указ. для студентов и аспирантов / Сост.: В.К. Трофимов. – Ижевск: ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2014. – 52 с.	Режим доступа: <a href="http://portal.izhgsha.ru/index.php?q=docs&amp;parent=56">http://portal.izhgsha.ru/index.php?q=docs&amp;parent=56</a>

### **8.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Русский язык и культура речи», включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Поиск информации в глобальной сети Интернет

Работа в электронно-библиотечных системах

Работа в ЭИОС вуза (работа с порталом и онлайн-курсами в системе moodle.izhgsha.ru)

Мультимедийные лекции

Работа в компьютерном классе

Компьютерное тестирование

*При изучении учебного материала используется комплект лицензионного программного обеспечения следующего состава:*

1. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. Подписка на 3 года. Договор № 9-БД/19 от 07.02.2019. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

2. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. P7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

3. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном процессе.

*Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам:*

Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «КонсультантПлюс».

«1С: Предприятие 8 через Интернет для учебных заведений» (<https://edu.1cfresh.com/>) со следующими приложениями: 1С: Бухгалтерия 8, 1С:

Управление торговлей 8, 1С:ERP Управление предприятием 2, 1С: Управление нашей фирмой, 1С: Зарплата и управление персоналом. Облачный сервис.

#### **8.4 Методические указания по освоению дисциплины**

Перед изучением дисциплины студенту необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, размещенной на портале и просмотреть основную литературу, приведенную в рабочей программе в разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины». Книги, размещенные в электронно-библиотечных системах доступны из любой точки, где имеется выход в «Интернет», включая домашние компьютеры и устройства, позволяющие работать в сети «Интернет». Если выявили проблемы доступа к указанной литературе, обратитесь к преподавателю (либо на занятиях, либо через портал академии).

Для изучения дисциплины необходимо иметь чистую тетрадь объемом не менее 48 листов для выполнения заданий. Перед началом занятий повторите материал из дисциплины «Русский язык и культура речи».

Для эффективного освоения дисциплины рекомендуется посещать все виды занятий в соответствии с расписанием и выполнять все домашние задания в установленные преподавателем сроки. В случае пропуска занятий по уважительным причинам необходимо подойти к преподавателю и получить индивидуальное задание по пропущенной теме.

Владение компетенциями дисциплины в полной мере будет подтверждаться Вашим умением ставить конкретные задачи по взаимодействию с коллегами, а также использованием норм профессиональной этики и делового этикета в общении.

Полученные при изучении дисциплины знания, умения и навыки рекомендуется использовать при изучении гуманитарных и социальных дисциплин, а также на учебных и производственных практиках.

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Русский язык и культура речи»

Тип аудитории	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения
<i>Для аудиторий, не оборудованных специализированным оборудованием</i>	
Лекции	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран.
Практики (семинары)	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (практических занятий). Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: переносной компьютер, проектор, доска, экран.
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы. Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
Общее помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования



**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»**

## ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»

Цель промежуточной аттестации – оценить компетенции, сформированные у студентов в процессе обучения, и обеспечить контроль качества освоения программы после завершения изучения дисциплины.

Задачи промежуточной аттестации:

- осуществить проверку и оценку знаний, полученных за курс, уровней творческого мышления;

- выяснить уровень приобретенных практических навыков и навыков самостоятельной работы, умения применять теоретические знания при решении практических задач, оценки знаний, умений и навыков (владений);

- определить уровень сформированных компетенций.

Для допуска к промежуточной аттестации студенту необходимо отчитаться по семинарским занятиям и тестовым заданиям промежуточной аттестации.

Для контроля результатов освоения студентом учебного материала по программе дисциплины, по итогам образовательной деятельности в освоении дисциплины предусматривается зачет. При полностью выполненных заданиях и ответах на вопросы студент может получить зачёт.

### ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Название тем	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства для проверки знаний (1-й этап) (по разделу 3.1)	Оценочные средства для проверки умений (2-й этап) (по разделу 3.2)	Оценочные средства для проверки владений (навыков) (3-й этап) (по разделу 3.3)
Предмет и специфика профессиональной этики	ОК-4, ОК-10	вопросы 1-4	задания 1-11	тесты 1-20
Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета	ОК-4, ОК-10	вопросы 5-8	задания 12-22	тесты 21-40
Этика и этикет в общении с коллегами по работе	ОК-4, ОК-10	Вопросы 9-12	задания 23-35	тесты 41-60
Этика и этикет в устных видах делового общения	ОК-4, ОК-10	вопросы 13-16	задания 36-44	тесты 61-80
Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения	ОК-4, ОК-10	вопросы 17-20	задания 45-50	тесты 81-100
Деловые конфликты и способы их	ОК-4, ОК-10	вопросы 21-24	задания 51-58	тесты 101-120

разрешения				
Деловой имидж	ОК-4, ОК-10	вопросы 25-29	задания 59- 66	тесты 120-140
Этикет на приеме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете	ОК-4, ОК-10	вопросы 30-34	задания 67- 73	тесты 141-160

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

### **2.1 Описание показателей, шкал и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования**

Показателями уровня освоенности компетенций на всех этапах их формирования являются:

#### **1-й этап (уровень знаний):**

- умение отвечать на основные вопросы на уровне понимания сути;
- умение грамотно рассуждать по теме задаваемых вопросов;
- умение формулировать проблемы по сути задаваемых вопросов.

#### **2-й этап (уровень умений):**

- умение оценивать деловые ситуации, аргументированно ставить задачи перед коллегами, решать управленческие вопросы;
- умение использовать положения деловой этики для нахождения взаимопонимания с коллегами по работе;
- умение объективно оценивать деловые качества коллег и поощрять их за хорошо выполненную работу.

#### **3-й этап (уровень владения навыками):**

- владеть навыками разрешения противоречий и конфликтов между коллегами на основе применения принципов деловой этики;
- владеть навыками формирования делового имиджа и соблюдения правил этикета на деловых приёмах;
- владеть навыками использования норм и принципов деловой этики и этикета в устных, письменных и электронных видах делового общения.

### Содержание оценочных средств для выявления сформированности компетенций

Содержание компетенции (или её части)	Совокупность ожидаемых результатов образования студентов в форме компетенций по завершении освоения дисциплины	Содержание оценочных средств для выявления сформированности компетенций у студентов по завершении освоения дисциплины (уровень освоения)
		<b>зачтено</b>
способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета –ОК-4	<b>знать:</b> социальную значимость своей профессии, цель и смысл государственной службы	обучающийся знает цель и смысл государственной службы, понимает значимость учета социальных, этнических, профессиональных и культурных различий для успешности деятельности деловых коллективов
	<b>уметь:</b> выполнять гражданский и служебный долг	обучающийся умеет выполнять служебный долг, терпимо относиться к коллегам, учитывать их культурные, этнические и профессиональные различия.
	<b>владеть:</b> навыками решения профессиональных задач в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	обучающийся обладает навыками решения профессиональных задач, управления деловым коллективом в сфере своей профессиональной деятельности в соответствии с нормами морали и этикета.
способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке –ОК-10	<b>знать:</b> нормативные, коммуникативные, этикетные аспекты устной и письменной речи	обучающийся знает этикетные нормативы и правила устной и письменной речи
	<b>уметь:</b> способностью осуществления письменной и устной речи на русском языке	обучающийся умеет осуществлять письменную и устную речь на русском языке в рамках делового общения
	<b>владеть:</b> навыками логически верного, аргументированного и ясного построения устной и письменной речи	обучающийся владеет навыками аргументированного и логически верного построения устной и письменной речи в общении с деловыми коллегами

	<b>владеть:</b> навыками применения математического инструментария в решении экономических задач производственных коллективов	обучающийся владеет навыками применения математического инструментария в решении экономических задач производственных коллективов
--	---	---

## 2.2 Методика оценивания уровня сформированности компетенций в целом по дисциплине

Уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине оценивается на основе результатов текущего контроля знаний в процессе освоения дисциплины — как результат выполнения текущих оценочных мероприятий в течение семестра;

на основе результатов промежуточной аттестации - как оценка по ответам на вопросы зачёта и решению тестов; по результатам участия в научной работе, олимпиадах и конкурсах. Оценка выставляется по шкале: «зачтено», «незачтено».

## 3. 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

### 3.1 Знания, приобретаемые при изучении дисциплины

#### 3.1.1 Тема: Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета

1. Этика как учение о морали. Структура и функции морали.
2. Этические проблемы деловой жизни. Профессиональная этика и служебный этикет как научная дисциплина. Соотношение универсальной и профессиональной этики.
3. Структура профессиональной этики и служебного этикета (макроэтика и микроэтика). Социальные функции и принципы профессиональной этики.
4. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета.

#### 3.1.2 Тема: Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета

5. Речевой этикет в деловом общении. Правила этикета для говорящего.
6. Публичное выступление. Выразительные средства публичной речи.
7. Слушание как элемент речевой культуры. Правила этикета для слушающего.
8. Невербальная коммуникация. Виды невербального языка: такесика, проксемика, визуальный контакт, жестика, мимика.

#### 3.1.3 Тема: Этика и этикет в общении с коллегами по работе.

9. Правила этикета при собеседовании.
10. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.
11. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя.
12. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.

#### 3.1.4 Тема: Этика и этикет в устных видах делового общения

13. Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы.
14. Основные правила и тактика ведения переговоров.
15. Технология проведения делового совещания.
16. Этикет телефонного делового общения.

### **3.1.5 Тема: Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения.**

17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Резюме, его структура и правила составления.
19. Визитные карточки, их оформление и использование в общении.
20. Этические аспекты использования компьютерных технологий.

### **3.1.6 Тема: Деловые конфликты и способы их разрешения**

21. Понятие, типология и структура конфликта.
22. Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта.
23. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция.
24. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.

### **3.1.7 Тема: Деловой имидж**

25. Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа.
26. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа.
27. Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа.
28. Значение одежды в процессе формирования делового имиджа.
29. Имидж организации и способы его формирования.

### **3.1.8 Тема: Этикет на приёме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете**

30. Виды приемов в деловом общении и подготовка к их проведению.
31. Правила поведения за столом.
32. Этикет поведения в гостях.
33. Национально-культурные особенности делового этикета.
34. Особенности делового поведения россиян.

## **3.2 Умения, приобретаемые в ходе изучения дисциплины**

### **3.2.1 Тема: Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета**

1. Этические проблемы деловой жизни.
2. Этика делового общения традиционного общества.
3. Этика и российский бизнес.
4. Этика как наука о морали.
5. Концепции происхождения морали.
6. Сущность, структура и функции морали.
7. Основные категории этики. Благо, Добро и Зло.
8. Справедливость и равенство.
9. Долг и Совесть.
10. Честь и достоинство.
11. Понятие о толерантности.

### **3.2.2 Тема: Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета**

12. Язык жестов в деловом общении.
13. Особенности речевого поведения в деловых кругах. Культура речи.

14. Особенности публичного выступления. Ведение делового совещания, деловых переговоров. Дистанционная коммуникация.
15. Кинесические и проксемические особенности невербальной коммуникации.
16. Психологические и паралингвистические особенности невербальной коммуникации.
17. Особенности речевого поведения в деловых кругах.
18. Вербальные средства общения.
19. Невербальные средства общения.
20. Барьеры общения и методы их преодоления.
21. Культура речи в деловом общении.
22. Основы проксемики – пространство и время общения

### **3.2.3 Тема: Этика и этикет в общении с коллегами по работе.**

23. Этичные механизмы повышения эффективности работы группы.
24. Особенности этики коммуникационного менеджмента при подборе и приёме кадров и их адаптации.
25. Способы взаимодействия сотрудников в фирме: этический аспект.
26. Этика деятельности руководителя в условиях современных экономических отношений.
27. Коммуникативная культура человека как совокупность знаний, умений и навыков в области организации взаимодействия между людьми.
28. Собеседование как форма бизнес-коммуникаций: этический аспект.
29. Этика работы с персоналом в кризисных ситуациях.
30. Этические нормы взаимоотношений в коллективе.
31. Этико-психологические основы делового общения.
32. Этика и культура делового общения.
33. Правила подготовки и проведения собеседований.
34. Слагаемые авторитета руководителя.
35. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненных.

### **3.2.4 Тема: Этика и этикет в устных видах делового общения**

36. Деловое совещание: эффективные техники и приёмы проведения совещания.
37. Ведение переговоров в неблагоприятных переговорных ситуациях.
38. Культура ведения телефонного разговора.
39. Этикет телефонных разговоров.
40. Деловая беседа как основная форма бизнес-коммуникаций.
41. Порядок, техника и тактика ведения переговоров.
42. Этика подготовки и проведения деловых бесед.
43. Моральный кодекс переговоров.
44. Культура спора.

### **3.2.5 Тема: Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения.**

45. Виды документов: информационные, имиджевые, корпоративные документы, реклама.
46. Этика деловой переписки.
47. Культура делового письма.
48. Этикет использования визитных карточек в деловом общении.
49. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
50. Визитная карточка и ее использование.

### **3.2.6 Тема: Деловые конфликты и способы их разрешения**

51. Конфликты в коммуникации и стратегии поведения.
52. Манипуляция в общении. Технология нейтрализации манипуляций.
53. Построение конструктивных отношений: принципы, приёмы и методы.
54. Этика и этикет коммуникационного менеджмента в сфере управления персоналом как средство профилактики конфликтов.
55. Этика уверенного поведения в коммуникации.
56. Нормы этического поведения руководителя.
57. Ситуация морального выбора в деятельности делового человека.
58. Моральный конфликт и пути его разрешения.

### **3.2.7 Тема: Деловой имидж**

59. Система коммуникативных качеств руководителя - часть делового имиджа.
60. Этика управления поведением и деятельностью подчинённого.
61. Этикет и имидж делового человека.
62. Эффективность и пути повышения совместной деятельности специалистов по управлению имиджем компании.
63. Коммуникативная компетентность менеджера.
64. Задачи коммуникационного менеджмента в формировании корпоративной культуры.
65. Виды этичной коммуникации во взаимоотношениях с персоналом: корпоративная многотиражная газета, информационные бюллетени др.
66. Имидж деловой женщины.

### **3.2.8 Тема: Этикет на приёме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете**

67. Особенности этики делового общения в западноевропейской традиции.
68. Виды деловых мероприятий: новостной повод, презентация, пресс-конференция, выставки, приём, клубный вечер, деловой завтрак.
69. Этика международных бизнес-коммуникаций как средство оптимизации совместной деятельности людей.
70. Встреча иностранной делегации.
71. Этика проведения деловых приемов.
72. Этический кодекс делового человека.
73. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

## **3.3 Навыки, приобретаемые при изучении дисциплины**

### **3.3.1 Тема Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета**

#### **1. Что такое этика?**

- a) правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе;
- b) то, что заложено в человеке от природы;
- c) учение о морали, в частности, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу;
- d) принятые в обществе представления о хорошем и плохом.

#### **2. Мораль это:**

- a) область научных знаний;
- b) существующая внутри общества система ценностей, выполняющая регулятивную функцию;
- c) сфера духовной жизни человека и общества;
- d) совесть.

#### **3. Определите «лишнюю» функцию морали:**



- a) регулятивная;
- b) воспитательная;
- c) коммуникативная;
- d) познавательная;

**4. Специфика регулятивной функции морали заключается в:**

- a) саморегуляции личности и саморегуляции социальной среды в целом;
- b) человекомерности;
- c) способности делать человека человеком;
- d) приучении выполнения свода правил общества.

**5. «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам» - золотое правило...**

- a) нравственности;
- b) этикета;
- c) морали;
- d) этики.

**6. Предметом традиционной этики является:**

- a) человек;
- b) общество;
- c) учение о ценностях человека;
- d) мораль.

**7. Предметом этики деловых отношений является:**

- a) деятельность по эффективному достижению нравственной цели;
- b) нравственность в деловой сфере;
- c) механизмы функционирования общества в рамках делового общения.
- d) регулятор деловых отношений.

**8. Предметом изучения деловой этики не является:**

- a) взаимоотношения коллектива и общества;
- b) качества личности специалиста;
- c) взаимоотношения специалиста и объекта его деятельности;
- d) индивидуальные особенности человека.

**9. Какие взаимоотношения не изучаются микроэтикой:**

- a) отношения между организациями;
- b) отношения между руководителями и подчиненными;
- c) отношения между организациями-производителями и потребителями;
- d) отношения между организациями и владельцами (инвесторами).

**10. Макроэтика изучает:**

- a) взаимоотношения между сотрудниками;
- b) взаимоотношения между руководителем и подчиненными;
- c) взаимоотношения организациями и владельцами (инвесторами);
- d) взаимоотношения между государством и компанией, между компаниями, между обществом и компанией.

**11. Отличие макроэтики от микроэтики в том, что...**

a) Первая предполагает взаимодействие на международном уровне, а вторая – уровень взаимодействия со своими сотрудниками, клиентами;

b) Первая отвечает за высокий уровень обслуживания клиентов, а вторая – за социальное и экономическое влияние;

c) В макроэтике одно из важнейших правил «Клиентам – товары высшего качества», а в микроэтике – соблюдение этики бизнеса;

d) Один из принципов микроэтики – охрана окружающей среды, в макроэтике – гарантирование равных прав рабочих.

**12. К принципам макроэтики не относится:**

- a) свободный доступ сотрудников к информации предприятия;

- b) ответственность не только за свое благо, но и за благо своих партнеров;
- c) многосторонние торговые отношения;
- d) социальное и экономическое влияние.

**13. Не является этической проблемой деловой жизни:**

- a) жадность;
- b) неразумное завышение цен на товары и услуги;
- c) недостаток коммуникаций;
- d) наличие фаворитов.

**14. Деловой этикет – это...**

- a) применение этических принципов к деловым ситуациям;
- b) формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности;
- c) общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе;
- d) установленный порядок поведения где-либо.

**15. Одна из функций делового этикета:**

- a) является одним из главных "орудий" формирования имиджа;
- b) регулирует поведение людей в соответствии с требованиями морали;
- c) ориентирует человека в мире окружающих его культурных ценностей;
- d) позволяет человеку оценивать и по возможности оправдывать свое поведение с помощью нравственной мотивации.

**16. Профессиональная этика – это:**

- a) совокупность правил, регулирующих отношения, которые возникают в процессе делового общения;
- b) совокупность материальных ценностей;
- c) совокупность моральных стандартов;
- d) совокупность правил поведения предпринимателей.

**17. Кто впервые использовал понятие «этика»:**

- a) Сократ;
- b) Платон;
- c) Аристотель;
- d) Конфуций.

**18. В какой стране зародилась деловая этика?**

- a) США;
- b) Греция;
- c) Великобритания;
- d) Россия.

**19. Установите соответствие между принципами деловой этики и их содержанием:**

1. Соблюдение конфиденциальности	a) инициативное проявление доброй воли и оказание безвозмездной помощи нуждающимся членам общества.
2. Благотворительность	b) сохранение в тайне только информации о добросовестном и законопослушном поведении.
3. Экологический принцип	c) отношение к работе как «служению» своему делу и обществу в целом.
4. Профессионализм	d) нанесение ущерба природе

**20. Какой принцип не является принципом деловой этики?**

- a) честность, порядочность, пунктуальность, ответственность;
- b) уважительное, тактичное, корректное отношение к окружающим;
- c) соблюдение культуры речи;
- d) выбор любых средств для достижения поставленных целей.

### **3.3.2 Тема Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета**

#### **21. К коммуникативным барьерам не относятся:**

- a) неприязнь к партнеру;
- b) религиозная принадлежность;
- c) дефекты речи;
- d) внешняя обстановка.

#### **22. К вербальным средствам общения относятся:**

- a) паузы;
- b) тембр;
- c) слова;
- d) интонация.

#### **23. Такесика изучает:**

- a) позы, мимику и жесты;
- b) вокализацию речи;
- c) расположение людей в пространстве во время общения;
- d) рукопожатия и прикосновения к партнеру.

#### **24. Как называется позиция, при которой собеседники сидят по одну сторону стола:**

- a) соревновательно - оборонительная позиция;
- b) позиция принужденного общения;
- c) позиция сотрудничества;
- d) независимая позиция.

#### **25. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от 1 до 3 метров:**

- a) публичная зона;
- b) личная зона;
- c) социальная зона;
- d) интимная зона.

#### **26. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:**

- a) все время разговора;
- b) 2/3 времени разговора;
- c) половину времени разговора;
- d) иногда.

#### **27. Если во время разговора Ваш собеседник, сидящий напротив, откинулся на спинку стула и скрестил руки на груди, значит:**

- a) он готов внимательно Вас слушать;
- b) ему приятно с Вами общаться, он заинтересован;
- c) ему неинтересна тема беседы, он не согласен с Вами;
- d) ему просто некуда девать руки.

#### **28. Известно, что эмоциональное состояние влияет на походку человека. Самый широкий шаг человек делает, когда испытывает:**

- a) скуку;
- b) гордость;
- c) печаль;
- d) досаду.

#### **29. Какой из жестов говорит о превосходстве партнера, его доминировании?**

- a) постукивание по столу пальцами;
- b) потирание ладоней;
- c) руки в боки на поясице;
- d) почесывание шеи.

#### **30. Если человек во время разговора касается Вас рукой, он показывает Вам:**

- a) свою неприязнь;
- b) свое желание Вас ударить;
- c) свою неуверенность;
- d) свое расположение к Вам.

**31. Если человек непроизвольно в разговоре с Вами повторяет Вашу позу, жесты, слова, мимику, то он, очевидно:**

- a) неуверенный в себе человек, все копирует;
- b) нервничает, взволнован;
- c) хочет поскорее расстаться с Вами;
- d) расположен к Вам, согласен с Вами.

**32. Если Ваш собеседник откинулся на стуле, закинул ногу за ногу и руки за голову:**

- a) он устал, хочет расслабиться;
- b) он демонстрирует свое превосходство, всезнайство;
- c) он открыт для равноправного диалога;
- d) он сосредоточен, всецело поглощен темой разговора.

**33. Если во время разговора собеседник начинает собирать с одежды несуществующие ворсинки, значит:**

- a) он хочет произвести впечатление человека аккуратного, щепетильного;
- b) он выигрывает время для раздумий;
- c) он сдерживает свою реакцию неодобрения;
- d) он не уверен в себе, замкнут.

**34. Верхом на стуле обычно сидит человек:**

- a) замкнутый, необщительный;
- b) показывающий свое превосходство;
- c) с низким уровнем культуры;
- d) испытывающий нехватку времени.

**35. Если человек свел руки за спиной и одна сжимает другую, это означает, что:**

- a) он пытается себя сдерживать, контролировать;
- b) он чувствует свое превосходство;
- c) он доволен ситуацией, расслаблен, искренен;
- d) он оценивает Ваши слова.

**36. Установите соответствие между жестами их значениями:**

1. Жесты открытости	a) рука прикрывает рот
2. Жесты защиты	b) рука у щеки
3. Жесты оценки	c) расстегивание пиджака
4. Жесты скрытности	d) скрещивание рук

**37. Установите соответствие между жестами и их значениями:**

1. Жесты превосходства	a) подергивание себя за ухо
2. Жесты нервозности	b) пощипывание переносицы
3. Жесты сосредоточенности	c) постукивание пальцами
4. Жесты нетерпения	d) руки соединены за спиной

**38. Что означает, когда человек смотрит вверх очков?**

- a) презрение;
- b) недоверие;
- c) внимательное наблюдение;
- d) подозрение.

**39. Каково влияние невербальной коммуникации в общении?**

- a) 20%;
- b) 40%;
- c) 70%;
- d) 85%.

**40. Что означает ложь:**

- a) недостаточный зрительный контакт;
- b) потирание глаз;
- c) потирание ушей;
- d) всё вышеперечисленное.

**3.3.3 Тема Этика и этикет в общении с коллегами по работе**

**41. Собеседование — это...**

- a) «кофе с начальником»;
- b) встреча с работодателем при приеме на работу;
- c) деловая беседа с коллегами;
- d) увольнение сотрудника.

**42. Внешний вид при собеседовании должен быть:**

- a) спортивный: джинсы, кроссовки допускаются;
- b) вечерний: яркий макияж, роскошное платье, туалетная вода;
- c) сексуальный: одежда, явно подчеркивающая все достоинства фигуры, привлекающая внимание;
- d) деловой: костюм нейтральных цветов, строгий макияж, опрятность.

**43. Что допускается делать на собеседовании?**

- a) ругать предыдущих работодателей;
- b) сообщать о несуществующих своих достоинствах ;
- c) рассказывать о своих личных проблемах;
- d) быть коммуникабельным и вежливым.

**44. Основные ошибки при собеседовании:**

- a) согласие на тестовые задания;
- b) молчание или, наоборот, излишняя болтливость;
- c) достойное поведение;
- d) коммуникабельность и тактичность.

**45. Что такое служебный этикет?**

- a) совокупность целесообразных правил поведения людей в трудовых коллективах;
- b) формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности;
- c) общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе;
- d) применение этических принципов к деловым ситуациям.

**46. Обращение «ты» допустимо:**

- a) в официальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку;
- b) в неофициальной обстановке при обращении к хорошо знакомому коллеге;
- c) во всех случаях при условии, что вы заранее предложите перейти на «ты».
- d) во всех случаях со стороны руководителя.

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

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

**48. Мужчина поднимается по лестнице:**

- a) слева от женщины;
- b) позади женщины;
- c) справа от женщины;
- d) впереди женщины.

**49. Мужчина спускается по лестнице:**

- a) справа от женщины;
- b) позади женщины;
- c) слева от женщины;
- d) впереди женщины.

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

- a) между руководителями;
- b) между коллегами;
- c) подчиненного к своему руководителю;
- d) руководителя к подчиненному.

**51. Выберите правильное утверждение:**

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

**52. Корпоративная культура основана:**

- a) на принятых в обществе формах поведения;
- b) правилах, определяемых руководством организации;
- c) разделяемых большинством членов организации убеждениях и ценностях;
- d) законодательстве.

**53. Информационным критерием эффективности межличностной коммуникации является:**

- a) удовлетворенность партнеров по коммуникации;
- b) доброжелательная атмосфера общения;
- c) желание сторон продолжать коммуникации;
- d) близость смысла принятого сообщения к смыслу посланного сообщения.

**54. Не является способом защиты при незаконном увольнении:**

- a) заявление в полицию;
- b) профсоюз
- c) государственная инспекция труда;
- d) суд.

**55. Не является причиной отказа в работе:**

- a) неграмотное резюме;
- b) попытка обмануть работодателя;
- c) неопрятный внешний вид;
- d) положительное первое впечатление.

**56. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:**

- a) иметь достаточно оснований для критики;
- b) определиться, стоит ли критиковать публично;
- c) начинать критику с похвалы;
- d) применять повышенную интонацию речи.

**57. Авторитет руководителя – это:**

- a) личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим умением работать с людьми;
- b) личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своими организаторскими способностями;
- c) личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, умением работать с людьми;

d) личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми.

**58. Нормы этичного поведения руководителя – это:**

- a) правила, основанные на правильной организации работы подчиненных;
- b) правила, основанные на умении подчинять наемных работников;
- c) правила, основанные на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению;
- d) правила, основанные на культурном поведении руководителя.

**59. Под качествами, определяющими «трудного» руководителя, следует понимать:**

- a) проявление непрофессионализма и некомпетентности;
- b) незнание и пренебрежение этическими нормами поведения и взаимоотношениями с коллегами;
- c) неумение руководителя подбирать кадры, организовывать выполнения работы;
- d) неумение руководителя организовать трудовой процесс.

**60. К способу регулирования межличностных отношений не относится:**

- a) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- b) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- c) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения;
- d) регулирование финансовых отношений.

### 3.3.4 Тема Этика и этикет в устных видах делового общения

**61. Назовите «лишние» виды деловых бесед:**

- a) общественные и дружеские;
- b) регламентированные и нерегламентированные;
- c) целевые и общие;
- d) официальные и неофициальные.

**62. Назовите «лишний» этап деловой беседы:**

- a) подготовка к беседе;
- b) собственно деловая беседа;
- c) критический разбор беседы;
- d) знакомство.

**63. Что не является функцией деловой беседы:**

- a) стимулирование деловой активности;
- b) поддержание деловых контактов;
- c) разделение личных проблем с окружающими;
- d) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.

**64. Хорошим началом деловой беседы является:**

- a) краткое изложение ситуации или проблемы;
- b) извинение;
- c) неуважение и пренебрежения к собеседнику;
- d) оборонительная позиция.

**65. Стиль переговоров, предполагающий взаимную выгоду там, где только возможно:**

- a) мягкий стиль;
- b) сотрунический стиль;
- c) жесткий стиль;
- d) торговый стиль.

**66. Что не входит в подготовку к переговорам?**

- a) выявление области взаимных интересов;
- b) установление нерабочих отношений с партнером;

- с) решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- д) нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.

**67. Как нужно поступить, если вы беседуете с посетителем, и в это время раздается телефонный звонок?**

- а) не снимать трубку звонящего телефона;
- б) снять и сразу положить трубку звонящего телефона;
- с) необходимо сначала извиниться перед посетителем, снять трубку, поздороваться, сообщить название организации, свою фамилию и, извинившись, указать, что ведете беседу с посетителем и договориться о переносе разговора;
- д) извиниться перед посетителем, попросить его подождать, пока вы поговорите по телефону.

**68. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляд подразумевает беседа:**

- а) за "Г" - образным столом;
- б) за круглым столом;
- с) за прямоугольным столом;
- д) за журнальным столиком.

**69. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:**

- а) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- б) соблюдать правила и традиции своей страны;
- с) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- д) придерживаться единых международных норм и правил.

**70. Неформальное поведение во время переговоров характерно для:**

- а) англичан;
- б) немцев;
- с) американцев;
- д) французов.

**71. Избегают употреблять слово «нет» в процессе делового общения:**

- а) японцы;
- б) американцы;
- с) арабы;
- д) англичане.

**72. Подготовка совещания начинается с:**

- а) определения необходимости и целесообразности проведения делового совещания;
- б) решения высшего руководителя;
- с) определения дня и времени;
- д) определения количества участников.

**73. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:**

- а) отвечая на звонок, представьтесь;
- б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- с) в начале разговора задать вопросы типа: «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- д) отвечать на все звонки.

**74. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:**

- а) положите трубку;
- б) сразу прервете собеседника и укажите ему на тон разговора;
- с) выслушаете его до конца;
- д) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?».

**75. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?**

- а) задаете много вопросов;
- б) слушаете его;
- с) не позволяете собеседнику высказаться первым;



d) избегаете личных оскорблений.

**76. Публичная речь должна:**

- a) воздействовать одновременно на чувства и сознание;
- b) действовать только на способность логического восприятия и оценки явлений;
- c) воздействовать на переживания слушателей;
- d) воздействовать на сознание слушателей.

**77. Из каких элементов состоит публичное выступление?**

- a) вступление, основная часть, заключение;
- b) тема, основная часть, содержание, заключение;
- c) стержневая идея, краткая история, тенденция развития, опыт решения проблемы, предложения по решению, заключение;
- d) подготовка, выступление, вопросы.

**78. Каким должно быть поведение оратора?**

- a) оратор должен много жестикулировать и громко говорить;
- b) поведение оратора должно быть естественным, не отвлекать от восприятия сообщения;
- c) оратор должен привлекать внимание любыми способами;
- d) оратор читает по листу, не обращая внимание на аудиторию.

**79. Вид слушания, характеризующегося минимальным речевым вмешательством в монолог партнера по общению:**

- a) эмотивное;
- b) эмпатическое;
- c) нерефлексивное;
- d) рефлексивное.

**80. Согласно учению риториков-софистов, речь должна состоять из:**

- a) двух частей;
- b) трех частей;
- c) четырех частей;
- d) сплошного текста без выделения частей.

### **3.3.5 Тема Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения**

**81. Какой должна быть ширина поля с левой стороны в деловом письме?**

- a) 3 см;
- b) 1 см;
- c) не менее 1,5 см;
- d) не менее 2 см.

**82. В деловом письме дата пишется в следующем виде:**

- a) число, месяц;
- b) число, месяц, год;
- c) только год;
- d) месяц, год

**83. К какому виду делового общения относят электронное общение:**

- a) вербальному;
- b) невербальному;
- c) непрямому;
- d) прямому.

**84. Не является видом деловой переписки:**

- a) объяснительные записки;
- b) благодарственные письма;
- c) пригласительные письма;
- d) коммерческие письма.

**85. Письма, которые не требуют ответа:**

- a) письмо-напоминание;
- b) письмо-предложение;
- c) письмо-просьба;
- d) письмо-обращение.

**86. К коммерческим письмам не относят:**

- a) письмо-запрос;
- b) письмо-предложение;
- c) письмо-приглашение;
- d) письмо-претензия.

**87. Гарантийные письма могут адресоваться:**

- a) только физическим лицам;
- b) только юридическим лицам;
- c) юридическим лицам с сопроводительным письмом;
- d) физическим и юридическим лицам.

**88. Какое письмо составляется при отправке адресату документов или материальных ценностей?**

- a) сопроводительное письмо;
- b) письмо-сообщение;
- c) письмо-напоминание;
- d) письмо-просьба.

**89. Целью какого письма является убедить, доказать в необходимости исполнения просьбы, поэтому в тексте письма приводятся убедительные доказательства?**

- a) письма-предложения;
- b) письма-просьбы;
- c) письма-напоминания;
- d) письма-сообщения.

**90. Какой фразой можно закончить деловое электронное письмо?**

- a) искренне Ваш;
- b) с уважением, Ф.И.О.;
- c) жду ответа;

d) желаю счастья.

**91. Резюме не должно содержать:**

- a) личные данные соискателя;
- b) цель (желаемая позиция);
- c) предыдущий опыт работы;
- d) физические данные соискателя.

**92. Какого вида визитных карточек не существует:**

- a) личные;
- b) классовые;
- c) деловые;
- d) корпоративные.

**93. Когда вручаются визитки?**

- a) в начале деловой встречи;
- b) в конце деловой встречи;
- c) в середине деловой встречи;
- d) до деловой встречи.

**94. Стандартным размером визитной карточки в России является:**

- a) 80 – 20;
- b) 90 – 50;
- c) 85 – 75;
- d) 110 – 60.

**95. Какую информацию не содержит корпоративная визитная карточка?**

- a) название, адрес, логотип фирмы;
- b) ФИО конкретного сотрудника;
- c) телефон и график работы;
- d) личный аккаунт в социальных сетях.

**96. Структура делового письма:**

- a) обращение, преамбула, основной текст, заключение, подпись, приложения;
- b) основной текст, обращение, преамбула, заключение, подпись, приложения;
- c) преамбула, основной текст, обращение, заключение, подпись, приложения;
- d) основной текст, заключение, обращение, преамбула, подпись, приложения.

**97. При составлении деловых писем не рекомендуется:**

- a) давать оперативный и четкий ответ;
- b) соблюдать этические нормы деловой переписки;
- c) начинать послание с отказа;
- d) сохранять нейтральность тона письма.

**98. Для получателя деловых писем обязательными требованиями, с точки зрения этических норм, являются:**

- a) форма ответа, при которой письмо-запрос или письмо-предложение возвращаются автору с размещенной на них ответной информацией;
- b) начинать ответ с отказа;
- c) задержка или отсутствие ответа;
- d) оперативный и четкий ответ организации-отправителю.

**99. Какие требования существуют при перечислении должностных обязанностей на прежних местах работы в резюме?**

- a) требований нет;
- b) необходимо перечислять абсолютно все должностные обязанности, которые выполнял соискатель;
- c) необходимо перечислять только те должностные обязанности, которые выполнял соискатель и которые пересекаются с обязанностями новой вакансии;
- d) перечисляются те должностные обязанности, которые лучше получаются.

**100. К какому виду визитных карточек относится карточка, на которой указывается фамилия, имя, отчество, место работы, должность, служебный телефон, телефакс:**

- a) карточка для специальных и представительских целей;
- b) визитные карточки для неофициального общения;
- c) карточка организации;
- d) стандартная деловая карточка.

### **3.3.6 Тема Деловые конфликты и способы их разрешения**

**101. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких лиц, это:**

- a) конфликт;
- b) разногласия;
- c) спор;
- d) полемика.

**102. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль уклонения:**

- a) вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- b) вы обладаете достаточным авторитетом;
- c) у вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- d) затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить время и силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении.

**103. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль приспособления:**

- a) у вас мало власти для решение проблемы;
- b) для вас важны и цель, и отношения с оппонентом;
- c) вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы;
- d) у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

**104. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль сотрудничество:**

- a) обе вовлеченные в конфликт стороны обладают равной властью или игнорируют разницу в положении для того, чтобы на равных искать решение проблемы;
- b) вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять;
- c) у вас мало власти для решение проблемы;
- d) вас не особенно волнует случившееся.

**105. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль компромисс:**

- a) обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- b) решение проблемы очень важно для обеих сторон, и никто не хочет полностью от него устраниваться;
- c) вы чувствуете, что у других больше шансов решить эту проблему;
- d) вы должны принять нестандартное решение, но сейчас вам необходимо действовать и у вас достаточно полномочий для этого шага.

**106. Какой стиль поведения в конфликтных ситуациях является наиболее эффективным, но и наиболее трудным?**

- a) конкуренция;
- b) приспособление;
- c) сотрудничество;
- d) компромисс.

**107. В какой ситуации можно применять стиль конкуренция (соперничество):**

- a) решение необходимо принять быстро, и вы имеете достаточно власти для этого;
- b) вы хотите выиграть время;
- c) вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;
- d) у вас тесные, длительные и взаимозависимые отношения с другой стороной.

**108. По сфере проявления конфликты бывают:**

- a) конструктивные, деструктивные;
- b) социальные, экономические, политические, духовно-идеологические;
- c) слабые, средние, сильные;
- d) межличностные, групповые.

**109. Возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия, это:**

- a) групповой конфликт;
- b) межличностный конфликт;
- c) межгрупповой конфликт;
- d) конфликт между личностью и группой.

**110. Внутриличностный конфликт – это:**

- a) это противоборство, в котором хотя бы одна из сторон представлена малой социальной группой;
- b) это состояние, в котором у человека есть противоречивые и взаимоисключающие мотивы, ценности и цели, с которыми он в данный момент не может справиться, не может выработать приоритеты поведения;
- c) возникающее у людей столкновение противоположных целей, мотивов, точек зрения интересов участников взаимодействия;
- d) противоречие, возникшее между индивидуумом и социальной группой.

**111. По своим последствиям конфликты бывают:**

- a) разрушительные, компромиссные, кооперативные;
- b) пассивные, активные;
- c) силовые, мирные;
- d) конструктивные и деструктивные.

**112. Тип модели поведения личности в конфликтной ситуации, в ходе которой проявляется пассивность, склонность к уступкам в оценках и суждениях, непоследовательность.**

- a) деструктивная модель поведения;
- b) продуктивная модель поведения;
- c) конформистская модель поведения;
- d) конструктивная модель поведения.

**113. Слово, действие (или бездействие), которое может привести к конфликту.**

- a) конфликтоген;
- b) конфликтная ситуация;
- c) спор;
- d) инцидент.

**114. Содержание управления конфликтами включает:**

- a) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- b) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- c) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- d) прогнозирование, предупреждение, разрешение.

**115. Из чего складывается конфликт?**

- a) конфликтной ситуации и инцидента;
- b) конфликтной личности и конфликтной ситуации;
- c) инцидента и конфликтной личности;
- d) противоборствующих сторон.

**116. Конфликт в организации должен рассматриваться:**

- a) как свидетельство неблагополучия организации;
- b) как явление, которое может как разрушить организацию, так и способствовать ее развитию;

- c) как доказательство слабости менеджмента;
- d) как нежелательное явление.

**117. Выделите один из способов управления конфликтами:**

- a) разъяснение требований к работе;
- b) решение проблемы;
- c) противоборство;
- d) активизация конфликтогенов.

**118. Что такое профилактика конфликта?**

- a) проведение медицинских исследований среди подчиненных;
- b) своевременная помощь работника руководителю в его работе;
- c) своевременное осуществление мероприятий по ограничению вероятности конфликта и регулированию его развития в заданном направлении;
- d) заранее спланированное мероприятие по введению новых правил работы и новых условий труда на производстве;

**119. К какому виду относится конфликт, в котором участвуют лица, находящиеся в подчинении один у другого?**

- a) межличностный;
- b) смешанный;
- c) вертикальный;
- d) горизонтальный.

**120. Технология эффективного общения в конфликте позволяет:**

- a) убедить соперника в своей правоте;
- b) добиться превосходства в споре;
- c) добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;
- d) добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником.

### **3.3.7 Тема Деловой имидж**

**121. Имидж – это:**

- a) мнение, которое создается о каждом человеке;
- b) сложившийся образ;
- c) сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо;
- d) представление.

**122. Деловой костюм должен помочь определить:**

- a) материальное положение человека;
- b) положение человека в служебной иерархии;
- c) личные предпочтения;
- d) стиль.

**123. Главным требованием к деловой одежде является:**

- a) обтягивающая одежда;
- b) соответствие месту, времени и ситуации;
- c) опрятность и аккуратность;
- d) соответствие моде.

**124. Базовыми в женских деловых костюмах считаются:**

- a) темные цвета – темно-синий, темно-серый, серый, коричневый;
- b) яркие цвета – красный, цвет бургундского вина, ярко-синий, зеленый, оранжевый;
- c) светлые цвета (сезонные) – слоновая кость, персиковый, светло-голубой, бирюза;
- d) яркие контрастные цвета: красный – зеленый, оранжевый – цвет морской волны, яично-желтый – синий.

**125. Имидж организации – это:**

- a) образ организации, существующий в сознании самой организации;
- b) сложившийся характер организации;

- c) представления широкой общественности о социальных целях организации в экономической, социальной и культурной жизни общества;
- d) образ организации, существующий в сознании людей.

**126. Особенности устройства кабинета для деловых переговоров и полуофициальных разговоров рассматривает:**

- a) визуальный имидж;
- b) кинетический имидж;
- c) средовой имидж;
- d) вербальный имидж.

**127. Высота каблуков женских деловых туфель:**

- a) не должна превышать 15 см;
- b) не должна превышать 7 см;
- c) деловые туфли должны быть без каблуков;
- d) деловые туфли должны быть на платформе.

**128. Какой длины должен быть галстук:**

- a) должен закрывать пряжку пояса;
- b) должен доставать до пояса;
- c) должен быть короче пояса;
- d) должен доставать пряжки пояса.

**129. Выберите вариант мужского костюма, наименее подходящий для повседневного применения:**

- a) темно-серый;
- b) синий;
- c) черный;
- d) бордо.

**130. Длина рукава сорочки должна быть:**

- a) на 1,5-2 см выглядывать из-под пиджака;
- b) одной длины с пиджаком;
- c) на 2 см короче пиджака;
- d) может быть любой.

**131. Среди недопустимых элементов в облике делового мужчины выделите один допустимый:**

- a) короткие носки;
- b) несвежий носовой платок;
- c) жилет ручной вязки;
- d) кольцо.

**132. Каково правильное сочетание цветов в деловом мужском костюме?**

- a) рубашка темнее костюма;
- b) галстук светлее рубашки;
- c) должно быть не более двух цветов, галстук может быть третьим;
- d) рубашка, галстук и костюм должны быть одного цвета.

**133. Среди недопустимых элементов в облике деловой женщины выделите один допустимый:**

- a) туфли с открытым носком;
- b) глубокое декольте;
- c) юбка выше колена;
- d) трикотажный пуловер.

**134. Основаниями для формирования позитивного имиджа организации являются:**

- a) качество деятельности, цена услуг, внешняя атрибутика;
- b) личность руководителя и его команды;
- c) уровень комфортности деятельности, цена услуг;

d) качество деятельности, цена услуг, внешняя атрибутика, личность руководителя и его команды, уровень комфортности деятельности, характеристика персонала.

**135. Что не является проявлением хороших манер?**

- a) умение контролировать свои поступки;
- b) сдержанность;
- c) громкая речь;
- d) тактичность.

**136. Процесс создания имиджа компании начинается с:**

- a) разработки маркетинговой политики;
- b) формулирования целей и задач;
- c) выявления целевых аудиторий;
- d) исследования покупательских потребностей.

**137. Разработка имиджа компании должна базироваться на:**

- a) готовности фирмы решить какую-либо проблему потенциальных клиентов;
- b) продаже товаров только высокого качества;
- c) оптимальном соотношении цены и качества товаров;
- d) продаже товаров только по доступным ценам.

**138. Визуальный имидж компании должен соответствовать представлениям:**

- a) конкурентов;
- b) сотрудников фирмы;
- c) целевой аудитории;
- d) руководства фирмы.

**139. Сколько носовых платков должен иметь при себе деловой мужчина?**

- a) 1;
- b) 2;
- c) 3;
- d) ни одного.

**140. В течение какого времени формируется первое впечатление?**

- a) 7-10 секунд;
- b) 60-80 секунд;
- c) 2-3 минуты;
- d) 1-2 часа.

### **3.3.8 Тема Этикет на приёме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете**

**141. Свободную рассадку за столом предполагает:**

- a) коктейль;
- b) обед-буфет;
- c) ужин;
- d) завтрак.

**142. К дневным приемам относится:**

- a) обед;
- b) «бокал шампанского»;
- c) фуршет;
- d) ужин.

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

- a) ответить на приглашение следует в течение 15 дней;
- b) приглашение печатается на бумаге хорошего качества;
- c) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки;
- d) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30.



**144. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах:**

- a) красное вино;
- b) белое вино;
- c) водка;
- d) шампанское.

**145. Какому из деловых приемов подходит следующее описание: «Начало в 12-00 – 12-30. Продолжительность – 1-1,5 часа. Меню: холодные закуски, одно-два горячих блюда, десерт, кофе. Напитки: сухие вина, шампанское. Супруги бизнесменов не приглашаются (но может быть исключение)».**

- a) завтрак;
- b) буфет-обед;
- c) обед;
- d) а ля фуршет.

**146. Какому из деловых приемов подходит следующее описание: «Небольшой по длительности прием (1,5-2 часа), как правило, проходит стоя. Напитки, как и горячие и холодные закуски, разносятся официантами. Иногда такой вид обслуживания дополняется еще несколькими буфетами-стойками, где желающим предлагаются напитки. Начало приема - приблизительно в 17 часов».**

- a) коктейль, бокал шампанского;
- b) буфет-обед;
- c) обед;
- d) а ля фуршет.

**147. Как долго должна оставаться на коленях салфетка?**

- a) пока вы едите;
- b) только во время основного блюда;
- c) до конца трапезы;
- d) до тех пор, пока она лежит на коленях у хозяина стола.

**148. На неофициальном обеде хозяин предлагает блюда гостям, начиная:**

- a) слева от себя;
- b) справа от себя;
- c) не имеет значения;
- d) хозяин не предлагает блюда.

**149. Найдите ошибку в расположении столовых приборов:**

- a) вилки всегда кладутся у приборов зубцами вверх, слева, ножи - острой частью к тарелке, справа;
- b) на сервировочную тарелку ставят тарелку с закуской или супом. Для супа-пюре подают суповую тарелку, а для прозрачных супов и бульонов – чашку;
- c) бокалы располагаются справа и сверху от сервировочной тарелки;
- d) для супа-пюре подают чашку, а для прозрачных супов и бульонов - суповую тарелку. Их ставят на стол без сервировочной тарелки.

**150. За какой дамой должен ухаживать мужчина за столом?**

- a) за дамой, сидящей справа;
- b) за дамой, сидящей слева;
- c) за обеими, если это ему приятно;
- d) ни за какой.

**151. Найдите ошибку в правилах подачи и употреблении блюд:**

- a) яичницу и омлет с ветчиной едят вилок, находящейся в правой руке;
- b) картофель и овощи не режут ножом, а расчлениают на кусочки вилок, находящейся в левой руке, нож только придерживает картофель;
- c) хлеб откусывают от целого ломтя;

d) пирожные едят специальной вилкой или чайной ложкой. Твердые пирожные — миндальные, ореховые, которые легко крошатся, — можно есть рукой. Пирожное в бумажной розетке кладут на тарелку вместе с розеткой и едят из нее.

**152. Найдите ошибку в правилах поведения за столом:**

- a) при разговоре с одним соседом нельзя поворачиваться спиной к другому соседу;
- b) если вилка, нож или ложка упали на пол, следует попросить официанта принести другой прибор;
- c) надо подуть на какое-либо слишком горячее блюдо с целью остудить его;
- d) следует подождать, пока предложат добавку, а не протягивать тарелку с просьбой об этом.

**153. Назовите темы, которые можно затрагивать за столом:**

- a) погода, культура;
- b) заработная плата, доходы;
- c) семейных проблемы, неурядицы;
- d) споры, конфликты с руководством.

**154. Где лежат салатные вилки на официальном обеде?**

- a) рядом с ложкой для супа;
- b) слева от ножа;
- c) справа от ножа;
- d) слева от вилки основного блюда.

**155. Сидя за праздничным столом, как есть хлеб?**

- a) откусывать от целого куска;
- b) отрезать ножом небольшие кусочки и есть их;
- c) отламывать рукой маленькие кусочки и есть их;
- d) при помощи ножа и вилки.

**156. Какие куски из общих блюд следует выбирать?**

- a) самые большие и жирные;
- b) самые большие и постные;
- c) самые маленькие и невзрачные;
- d) те, что лежат ближе к вам.

**157. Как поступить, если вам захотелось попробовать блюдо, стоящее далеко от вас?**

- a) тихо выйти с тарелкой из-за стола и, подойдя к нужному месту, взять угощение;
- b) попросить, чтобы вам передали нужное блюдо;
- c) передать с помощью соседей свою тарелку, чтобы ее наполнили нужным угощением;
- d) достать самому, наклоняясь над столом.

**158. Как следует принимать подарки?**

- a) поблагодарить, не раскрывая подарка;
- b) развернуть, порадоваться и поблагодарить;
- c) развернуть и сдержанно поблагодарить, чтобы восторгом не обидеть гостей, преподнесших менее удачные и значительные подарки;
- d) отложить подарок в сторону, проявив ироническую оценку.

**159. Размешав сахар в чашке с чаем или кофе, что делать с ложечкой?**

- a) оставить в чашке и осторожно пить;
- b) вынуть из чашки и положить на бумажную салфетку;
- c) вынуть из чашки и положить на блюдце;
- d) вынуть из чашки и положить на стол.

**160. Когда можно сесть за праздничный стол?**

- a) как только вы зашли в комнату, где накрыт стол, смело усаживайтесь;
- b) только после того, как сядут наиболее важные и авторитетные гости;
- c) после приглашения хозяина (хозяйки);
- d) после того, как все гости сядут на свои места.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапов формирования компетенций текущего контроля и промежуточной аттестации**

Освоение основной образовательной программы сопровождается текущим контролем успеваемости и промежуточной аттестацией обучающихся.

Текущий контроль успеваемости обучающихся является элементом внутривузовской системы контроля качества подготовки специалистов и способствует активизации познавательной деятельности обучающихся в межсессионный период как во время контактной работы обучающихся с преподавателем, так и во время самостоятельной работы. Текущий контроль осуществляется преподавателем и может проводиться в следующих формах: индивидуальный и (или) групповой опрос (устный или письменный) на занятиях; выступление с докладом; презентация проектов, выполненных индивидуально или группой обучающихся; анализ деловых ситуаций (анализа вариантов решения проблемы, обоснования выбора оптимального варианта решения, др.); тестирование (письменное или компьютерное); контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме).

По итогам текущего контроля преподаватель отмечает обучающихся, проявивших особые успехи, а также обучающихся, не выполнивших запланированные виды работ.

Промежуточная аттестация призвана оценить компетенции, сформированные у обучающихся в процессе обучения и обеспечить контроль качества освоения программы. Для контроля результатов освоения обучающимися учебного материала по программе конкретной дисциплины, проверка и оценка знаний, полученных за семестр (курс), развития творческого мышления, приобретения навыков самостоятельной работы, умения применять теоретические знания при решении практических задач, оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированных компетенций обучающихся предусматривается зачет.

##### **Критерии оценивания студента для получения зачёта:**

«Зачёт» - демонстрирует полноту ответа по существу поставленных вопросов; логичность, последовательность и пропорциональность изложения материала; знание основных понятий и терминов по дисциплине, умение их использовать, рассуждать, обобщать, делать выводы, обосновать свою точку зрения; умение связать ответ с другими дисциплинами по специальности и с современными проблемами; за неполное знание материала, но недостатки в подготовке студента не мешают ему в дальнейшем овладеть знаниями по специальности в целом.

«Незачёт» - демонстрирует незнание большей части материала, которое свидетельствует о слабом понимании или непонимании предмета и не позволит ему овладеть знаниями по специальности; при ответе допускает грубые ошибки, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

##### **Вопросы для зачета**

1. Этика как учение о морали. Структура и функции морали.
2. Этические проблемы деловой жизни. Этика этика как научная дисциплина. Соотношение универсальной и деловой этики.
3. Структура деловой этики (макроэтика и микроэтика). Социальные функции и принципы деловой этики.
4. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета.
5. Речевой этикет в деловом общении. Правила этикета для говорящего.
6. Публичное выступление. Выразительные средства публичной речи.
7. Слушание как элемент речевой культуры. Правила этикета для слушающего.
8. Невербальная коммуникация. Виды невербального языка: такесика, проксемика, визуальный контакт, жестика, мимика.

9. Правила этикета при собеседовании.
10. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.
11. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя.
12. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
13. Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы.
14. Основные правила и тактика ведения переговоров.
15. Технология проведения делового совещания.
16. Этикет телефонного делового общения.
17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Резюме, его структура и правила составления.
19. Визитные карточки, их оформление и использование в общении.
20. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
21. Понятие, типология и структура конфликта.
22. Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта.
23. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция.
24. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.
25. Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа.
26. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа.
27. Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа.
28. Значение одежды в процессе формирования делового имиджа.
29. Имидж организации и способы его формирования.
30. Виды приемов в деловом общении и подготовка к их проведению.
31. Правила поведения за столом.
32. Этикет поведения в гостях.
33. Национально-культурные особенности делового этикета.
34. Особенности делового поведения россиян.

### 11. Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер измененного листа	Дата внесения изменения и номер протокола	Подпись ответственного за изменение
1	21	30.08.17 Др. №1	Моу
2.	22	07.09.18 Др. №1	Моу
3.	21	30.08.19 Др. №1	Моу
4.	21	31.08.20 Др. №1	Моу
5.	23, 25	20.11.20 Др. №4	Моу
6	21	30.08.21 Др. №1	Моу