

Документ подписан квалифицированной электронной подписью
Сертификат: 023E519200DAACDFAC4E8826E4F1A085BE
Владелец: АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ», АН
Действителен: с 25.02.2021 по 25.02.2022

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕ-
ГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**КАМЕНСКИЙ ФИЛИАЛ
АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра экономики и менеджмента


Рабочая программа учебной дисциплины

«Этика делового общения»

по подготовке бакалавров
Направление подготовки: 38.03.01 Экономика
Направленность (профиль): Финансы и кредит

форма обучения заочная

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры общеправовых и гуманитарных дисциплин «01» сентября 2017 года, протокол № 1

Заведующий кафедрой экономики и менеджмента
к.ф.н., доцент Николаева Л.Ю. 
ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы, подпись зав.каф.

2017 год

РАЗДЕЛ 1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины Этика делового общения являются:

- формирование способности и готовности профессионально руководить коллективом;
- умение проявлять в профессиональном коллективе знания о правовых и этических нормах
- демонстрация креативного мышления и способности воплощать новые идеи в коллективе.

Задачи дисциплины.

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

РАЗДЕЛ 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП БАКАЛАВРИАТА

Освоение дисциплины участвует в формировании профессиональных компетенций организационно-управленческой деятельности. Дисциплина относится к вариативной части ОП.

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Русский язык и культура речи; Культурология.

Полученные в ходе его изучения знания и навыки являются основой для последующего изучения таких дисциплин как «Организационная культура», «Организационное поведение», «Социальное партнерство». Данный курс, прежде всего, призван стимулировать развитие конкретных навыков позитивного взаимодействия управленца с подчиненными, руководителями, клиентами и партнерами.

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

- этические нормы деловых отношений, основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций.

Уметь:

- диагностировать проблемы морально-психологического климата в организации и разрабатывать управленческие решения, направленные на их разрешение.

Владеть:

- современными технологиями управления повышением этического уровня деловых отношений и эффективности делового общения.

РАЗДЕЛ 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Планируемыми результатами обучения по курсу «Этика» является формирование соответствующего набора компетенций:

- способность составлять финансовые планы организации, обеспечивать осуществление финансовых взаимоотношений с организациями, органами государственной власти и местного самоуправления. ПК-21

Формируемые компетенции по разделам дисциплины

| Наименование раздела дисциплины (темы) | Содержание | Формируемые компетенции | Результаты освоения (знать, уметь, владеть, понимать) |
|---|--|-------------------------|--|
| Раздел 1. Основные категории этики делового общения | <p><i>Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины.</i> Мораль и этика. Правила этикета. Правовые и религиозные нормы общения. Этика и этикет. Мораль и право. Мораль и религия. Категории морали и этики. Добродетели и пороки. Ценности.</p> <p><i>Тема 2. Предмет этики делового общения. Его связь с другими дисциплинами.</i> Социальный и психологический портрет собеседника. Принципы эффективного общения. Правила речевого этикета. Логика. Темперамент. Элементы конфликтологии. Речевой жанр. Речевая стратегия. Речевая тактика.</p> | ОК-5, ОК-6 | <p>Знать: основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия; основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе;</p> <p>Уметь: аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации; формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>Владеть: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе.</p> |
| Раздел 2. Общение как коммуникация | <p><i>Тема 3. Понятие о персонификация личности.</i> Основные тенденции, характеризующие современное деловое общение. Основные черты устной деловой речи. Изменение культуры письменной деловой речи. Ухудшение грамотности. Увеличение доли телефонного общения и общения с помощью средств современной связи (факс, мобильный телефон, электронная почта, интернет) в общем объеме общения.</p> <p>Инициативное общение. Увеличение доли ролевого, принудительного, официального, фактического общения. Конфликтность во многих производственных коллективах. Конфликты, нетерпимость, агрессия, бескультурье в общении.</p> | ОК-5 | <p>Знать: основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>Уметь: аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации;</p> <p>Владеть: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> |
| Раздел 3. Общение и восприятие | <p><i>Тема 4. Виды делового общения.</i> «Контакт маскою». Формально-ролевое общение. Деловое общение. Светское общение. Духовное межличностное общение.</p> <p>Процесс восприятия в деловом общении.</p> <p>Источники информации в деловом общении. Фактор привлекательности в деловом общении. Фактор от-</p> | ОК-7 | <p>Знать принципы эффективного общения, механизмы восприятия и понимания;</p> <p>Уметь воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений с партнером;</p> <p>Владеть культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и</p> |

| | | | |
|---|---|-------|--|
| | <p>ношения к нам. Фактор первого впечатления.</p> <p><i>Тема 5. Механизмы восприятия и понимания.</i></p> <p>Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникабельности людей. Стратегия «речевого изматывания». Речевое давление. Бытовое общение и деловое общение. Невербальное поведение человека.</p> | | <p>анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения.</p> |
| <p>Раздел 4. Мастерство делового общения</p> | <p><i>Тема 6. Принципы делового общения.</i></p> <p>Убедительность речи в деловом общении. Эффективное деловое взаимодействие. Техники ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации. Критические точки искажения информации. Преодоление барьеров во взаимопонимании.</p> <p><i>Тема 7. Техника обратной связи.</i></p> <p>Мотивирующая обратная связь. Формы обратной связи. Ситуации эффективного использования обратной связи. Управление диалогом с помощью вопросов. Типы вопросов. Диалог с помощью перефразирования. Виды перефразирования.</p> | ОК-5 | <p><u>Знать</u>: основы делового общения, межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p><u>Уметь</u>: аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловом общении;</p> <p><u>Владеть</u>: способностью к деловому общению и коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> |
| <p>Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении</p> | <p><i>Тема 8. Типы поведения во взаимодействии.</i></p> <p>Выход из эмоционально напряженной ситуации. Способы предупреждения конфликтов. Способы отстаивания деловых интересов. Агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный типы поведения в бизнесе. Распознавание и противодействие. Наиболее эффективные стили поведения при отстаивании деловых интересов.</p> | ПК-2 | <p><u>Знать</u> основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе;</p> <p><u>Уметь</u> применять методы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации в профессиональной деятельности;</p> <p><u>Владеть</u> навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации</p> |
| <p>Раздел 6. Этика деловой переписки</p> | <p><i>Тема 9. Этика делового общения в электронной переписке.</i></p> <p>Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга. Внимание к деловым интересам оппонента. Пунктуальность в обмене информацией. Понимание важности вопросов конфиденциальности.</p> <p>Тема делового письма. Приветствие и персональное обращение. Точность адресации. Оперативность ответа. Корректная работа с информацией. Объем, язык, структура, формат делового письма.</p> | ОПК-4 | <p><u>Знать</u> принципы делового общения;</p> <p><u>Уметь</u> применять принципы делового общения в профессиональной деятельности;</p> <p><u>Владеть</u> основными навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)</p> |

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

Дисциплина предполагает изучение девяти содержательно и логически взаимосвязанных тем. Общая трудоемкость дисциплины составляет две (3) зачетные единицы (108 часа). Изучение дисциплины завершается зачетом.

Общий объем учебной дисциплины

| № п\п | Форма обучения | Семестр | Общая трудоемкость | | В том числе контактная работа с преподавателем | | | Сам. работа | Промеж. аттестация |
|-------|----------------|---------|--------------------|---------|--|--------|----------------------|-------------|--------------------|
| | | | В з.е. | В часах | Всего | Лекции | Практические занятия | | |
| 1. | Заочная | 1,2 | 3 | 108 | 8 | 4 | 4 | 96 | 4 |

Распределение учебного времени по темам и видам учебных занятий заочная форма обучения

| № | Наименование разделов, тем учебных занятий | Всего часов | Контактная работа с преподавателем | | | | Из них с использованием интерактив, технологий | Самост. работа | Результаты обучения |
|---|---|-------------|------------------------------------|--------|---------------|-----------------|--|----------------|---------------------|
| | | | Всего | лекции | практ. занят. | промежат. тест. | | | |
| 1 | Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины. | 11 | 1 | | 1 | | 10 | | |
| 2 | Тема 2. Предмет этики делового общения. Его связь с другими дисциплинами. | 12 | 1 | 1 | | 1 | 10 | | |
| 3 | Тема 3. Понятие о персонификация личности. | 11 | 1 | 1 | | | 10 | | |
| 4 | Тема 4. Виды делового общения. | 12,5 | 0,5 | | 0,5 | 1 | 11 | | |
| 5 | Тема 5. Механизмы восприятия и понимания. | 11,5 | 0,5 | | 0,5 | | 11 | | |
| 6 | Тема 6. Принципы делового общения. | 13 | 1 | | 1 | 1 | 11 | | |
| 7 | Тема 7. Техника обратной связи. | 12 | 1 | 1 | | | 11 | | |
| 8 | Тема 8. Типы поведения во взаимодействии. | 12 | 1 | 1 | | | 11 | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--|
| 9 | Тема 9. Этика делового общения в электронной переписке. | 13 | 1 | | 1 | 1 | | 11 | |
| | Зачет | 2 | | | | | | | |
| | Всего по дисциплине | 108 | 8 | 4 | 4 | 4 | - | 96 | |

РАЗДЕЛ 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ

Тема 1. Основные принципы и понятия дисциплины.

Мораль и этика. Правила этикета. Правовые и религиозные нормы общения. Этика и этикет. Мораль и право. Мораль и религия. Категории морали и этики. Добродетели и пороки. Ценности.

Тема 2. Предмет этики делового общения. Его связь с другими дисциплинами.

Социальный и психологический портрет собеседника. Принципы эффективного общения. Правила речевого этикета. Логика. Темперамент. Элементы конфликтологии. Речевой жанр. Речевая стратегия. Речевая тактика

Тема 3. Понятие о персонификация личности.

Основные тенденции, характеризующие современное деловое общение. Основные черты устной деловой речи. Изменение культуры письменной деловой речи. Ухудшение грамотности. Увеличение доли телефонного общения и общения с помощью средств современной связи (факс, мобильный телефон, электронная почта, интернет) в общем объеме общения.

Инициативное общение. Увеличение доли ролевого, принудительного, официального, фактического общения. Конфликтность во многих производственных коллективах. Конфликты, нетерпимость, агрессия, бескультурье в общении.

Тема 4. Виды делового общения.

«Контакт масок». Формально-ролевое общение. Деловое общение. Светское общение. Духовное межличностное общение.

Процесс восприятия в деловом общении.

Источники информации в деловом общении. Фактор привлекательности в деловом общении. Фактор отношения к нам. Фактор первого впечатления.

Тема 5. Механизмы восприятия и понимания.

Идентификация. Эмпатия. Рефлексия.

Коммуникативные барьеры. Типы коммуникабельности людей. Стратегия «речевого изматывания». Речевое давление. Бытовое общение и деловое общение. Невербальное поведение человека.

Тема 6. Принципы делового общения.

Убедительность речи в деловом общении. Эффективное деловое взаимодействие. Техники ведения переговоров в эмоционально напряженной ситуации. Критические точки искажения информации. Преодоление барьеров во взаимопонимании.

Тема 7. Техника обратной связи.

Мотивирующая обратная связь. Формы обратной связи. Ситуации эффективного использования обратной связи. Управление диалогом с помощью вопросов. Типы вопросов. Диалог с помощью перефразирования. Виды перефразирования.

Тема 8. Типы поведения во взаимодействии.

Выход из эмоционально напряженной ситуации. Способы предупреждения конфликтов. Способы отстаивания деловых интересов.

Агрессивный, пассивный, манипулятивный, ассертивный типы поведения в бизнесе. Распознавание и противодействие. Наиболее эффективные стили поведения при отстаивании деловых интересов.

Тема 9. Этика делового общения в электронной переписке.

Взаимное уважение оппонентов к личности и деловой позиции друг друга. Внимание к деловым интересам оппонента. Пунктуальность в обмене информацией. Понимание важности вопросов конфиденциальности.

Тема делового письма. Приветствие и персональное обращение. Точность адресации. Оперативность ответа. Корректная работа с информацией. Объем, язык, структура, формат делового письма.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ И ЗАДАНИЯ К НИМ

Практическое занятие 1.

Проверка готовности обучающихся к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему:

Основные принципы и понятия дисциплины.

Предмет этики делового общения. Его связь с другими дисциплинами.

Литература: Основная: 1,2.

Практическое занятие 2.

Проверка готовности обучающихся к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему:

Виды делового общения.

Механизмы восприятия и понимания

Литература: Основная: 1,2.

Практическое занятие 3.

Проверка готовности обучающихся к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему:

Принципы делового общения.

Техника обратной связи.

Литература: Основная: 1,2.

Практическое занятие 4.

Проверка готовности обучающихся к занятию, объяснение цели занятия.

Заслушивание и обсуждение сообщений на тему:

Этика делового общения в электронной переписке.

Литература: Основная: 1,2.

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

1. Обучающиеся, изучающие учебную дисциплину, должны проявлять целеустремленность, старание, добросовестность и т.д. по овладению представлениями о взаимном влиянии людей в ситуациях взаимодействия в деятельности, а так же в ситуациях общения.

2. В период самостоятельной работы по освоению дисциплины «Этика делового общения» обучающиеся по каждой теме учебно-тематического плана должны:

- изучать тексты учебников и учебных пособий;
- строить структурно-логические схемы изученного учебного материала;
- работать со словарями и справочниками;
- изучать учебные пособия из электронных библиотек (библиотека КИС «РосНОУ», ЭБС IPR books);
- просматривать видео-лекцию;
- готовить доклады и сообщения к практическому занятию;
- готовятся к деловым играм и тренингам;
- готовить материалы к «интеллектуальным разминкам» и «мозговым штурмам».

Перечень практических заданий для самостоятельной подготовки.

Ситуационные задачи (мини-кейсы)

Примите решения по каждой ситуации и обоснуйте его.

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

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

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

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

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

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

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

Как вы поступите? Почему?

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

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

Вы можете послать своего сотрудника на этот прием под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении.

Пойдете ли вы на такой шаг? Почему?

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

Как поступите вы? Почему?

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

Возьмете ли вы эту женщину на работу? Почему?

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

Как вы поступите?

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

Что вы предпримите? Почему?

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

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

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

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

Приложение 2.

Задания в тестовой форме

Раздел 1. Основные категории этики делового общения

1.1. Мораль - это:

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

1.2. Под этикой понимается:

-
-
-

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

1.3. К моральным ценностям относится:

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

1.4. К категориям морали и этики не относятся:

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

1.5. Для моральной оценки личности служат:

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

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

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

1.7. Категориями морального сознания являются:

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

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

- мораль;
- право;
- этикет;
- этику.

1.9. Осознанные убеждения в том, что в жизни действительно является важным и к чему надо стремиться, - это:

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

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

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

1.11. Этические проблемы решаются:

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

1.12. Речевой жанр это:

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

1.13. Предметом исследования этики является ...

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

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

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

1.15. Моветон – это:

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

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

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

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

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

Раздел 2. Общение как коммуникация

2.1. Причиной персонификации общения не является

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

2.2. Персонификация личности связана

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

2.3. Ксовременным тенденциям, характеризующим изменения в общении не относится

-

- тенденция к увеличению общения людей;
- увеличение удельного веса кратковременных речевых контактов; наблюдается тенденция
- к сокращению общения людей;

развивается тенденция к уклонению от общения.

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

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

2.5. К трем взаимосвязанным сторонам общения не относится

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

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

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

2.7. К характеристикам основных типов коммуникабельности людей не относится

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

2.8. Невербальное поведение человека неразрывно связано

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

2.9. К кинесическим средствам общения не относится

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

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

- информационную
- перцептивную
- коммуникативную
- интерактивную

2.11. Самосознание личности и факторы его формирующие:

- поведение на основе эмоций;
- результат выделения человеком самого себя из окружающей среды;
- деятельность в соответствии с нормативными актами;
- поведение в соответствии с директивами руководства.

2.11. Бессознательный защитный психологический механизм по З. Фрейду:

- эмоциональность;
- инфантилизм;
- трудоголизм;
- самосовершенствование.

2.12. Формы проявления самосознания:

- эмоции;
- разум, воля, чувства;
- мораль и право;
- инструкции и правила.

2.13. Не являются составляющими имиджа:

- одежда, обувь;
- прическа, запах;
- манера держаться, походка;
- трудоспособность.

2.14. Факторы, не формирующие макросреду личности:

- природно-экологические;
- экономические;
- социокультурные;
- рекламные.

2.15. Микросреда личности формируется по воздействию следующих факторов:

- политические;
- экологические;
- исторические;
- демографические.

2.16. В социальное окружение личности не входит:

- семья;
- трудовой коллектив;
- соседи;
- прохожие.

Раздел 3. Общение и восприятие

3.1. Самосознание личности можно представить как...

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

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

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

3.3. К источникам формирования положительной самооценки индивида не относится

- работа, профессиональная деятельность;
- круг общения;
- хобби;
- общественная деятельность.

3.4. К составляющим имиджа не относится

- нравственные установления;
- одежда и обувь;
- прическа;
- манера держаться.

3.5. К природно-экологическим факторам, оказавшим влияние на формирование русского национального характера, не относится

- неблагоприятная экологическая ситуация;
- размеры территории;
- климат;
- запасы полезных ископаемых.

3.6. Моральная деятельность – это компонент морали, проявляющийся

- в поступках;
- в мыслях;
- в оценке окружающей действительности;
- в формулировании поведенческих императивов.

3.7. Открытость общения - это

- открытость предметной позиции;
- разговор на улице;
- общение в присутствии представителей СМИ;
- наличие отчета о проведенной встрече.

3.8. Закрытость общения означает

- обсуждение вопросов, представляющих какой-либо секрет;
- неспособность или нежелание одной из сторон раскрывать свои позиции;
- общение в закрытом помещении
- обсуждение вопросов, на которое не приглашается пресса.

3.9. В последовательности общения не является обязательным

- установление контакта;
- обсуждение вопроса, проблемы;
- принятие решения;
- протоколирование встречи.

3.10. Социальные стереотипы – это...

- матрицы, образцы восприятия человека для повторяющихся ситуаций
- типичные представители социальных групп
- идеал, результат нравственного воспитания.

3.11. Способность сознания человека сосредоточиться на самом себе является

- рефлексией;
- самовыражением;
- самосознанием;
- самовнушением.

3.12. Главное содержание общения:

- эмоциональный вызов;
- воздействие на партнера;
- подавление партнера;
- сопротивление воздействию.

3.13. Формы трансакций (по Берну), не бывает:

- дополнительные трансакции;
- параллельные;
- пересекающиеся;
- скрытые.

3.14. Ориентация на контроль во взаимодействии предполагает:

- понять ситуацию и поведение других;
- стремления контролировать, доминировать во взаимодействии;
- общение на психологическом уровне;
- общение в соответствии с собственными представлениями об этикете.

3.15. Эффективные приемы повышения эмоционального тонуса собеседника:

- посмеяться над собеседником;
- раскритиковать внешний вид собеседника;
- высмеять тактику ведения бизнеса собеседника;
- присвоение собеседнику желательных качеств.

3.16. Партнерское взаимодействие характеризуется:

-
-

- выпрямленной позой с жестким немигающим взглядом;
- медленной речью с выдержанными паузами;
- постоянным движением глаз снизу вверх, быстрый темп речи;
- синхронизацией темпа речи, уравнивание ее громкости.

3.17. Убеждение включает в себя:

- бескомпромиссность;
- вялое предоставление фактов;
- категоричность суждений;
- знания, эмоции, волевые компоненты.

3.18. Одна из основных заповедей при выходе из контакта:

- критика в адрес руководства собеседника;
- приветливость и готовность к конструктивному сотрудничеству;
- резкая остановка беседы;
- язвительное замечание.

3.19. Навешивание ярлыков - это:

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

3.20. Способ поведения, задаваемый обществом:

- навешивание ярлыков;
- использование цитат;
- подгонка под стереотип;
- роль.

Раздел 4. Мастерство делового общения

4.1. Качество хорошей речи, согласно которому связи между словами и предложениями должны соответствовать связям между отражаемыми или предметами и фрагментами реального мира:

- эмоциональность;
- логичность;
- ироничность;
- критичность.

4.2. Логика изучает:

- психологические состояния;
- логические законы и формы правильного мышления;
- правовые акты;
- ораторское искусство.

4.3. Не является формой правильного логического мышления:

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

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

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

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

-

- императивное общение;
- манипулятивное общение;
- гуманистическое общение;

диалоговое общение.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.12. Люди в сходном эмоциональном состоянии стремятся объединиться в группу и общаться друг с другом; это закон

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

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

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

4.14. Негативная, пугающая, способная повлечь изменения в статусе или положении людей информация имеет тенденцию к более быстрому распространению в группах общения,

нежели информация позитивного характера; это закон

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

закон...

- притяжения критики;
- ускоренного распространения негативной информации;
- ритма общения;
- модификации отклоняющегося коммуникативного поведения слушателя.

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

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

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

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

4.23. Чем дольше говорит человек, тем большее невнимание и нетерпение проявляют его слушатели; это закон

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

4.24. Человек в общении старается сохранить достигнутое им на данный момент коммуникативное равновесие; это закон...

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

4.25. Чем больше коммуникативных усилий затрачено говорящим, тем выше эффективность его речевого воздействия; это закон

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

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

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

Раздел 5. Управление эмоциональным состоянием в деловом общении

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

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

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

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

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

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

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

- проблема
- конфликт
- переговоры
- кризис

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

и желательны потому, что:

они приводят к нахождению виноватого, на кого можно свалить вину за все проблемы и уволить

они позволяют выявить скрытые от глаз проблемы и процессы, разнообразные точки зрения, найти приемлемые для всех сторон их решения

они позволяют сделать кадровую перестановку

они приводят к распаду или обновлению коллектива

5.6. Конфликты по стадиям развития могут быть:

мирными

кратковременными

зарождающимися

внешними

зрелыми

5.7. Производственным называется конфликт, который:

требует посредников – представителей властей

зарождается между людьми, работающими вместе

протекает в рамках организации и порождается существующими в ней проблемами

руководители организации хотят скрыть

5.8. Конфликты с точки зрения организационных уровней могут быть:

внутренними

внешними

горизонтальными

вертикальными

5.9. Конфликты по сфере возникновения могут быть:

деловыми

демонстративными

общими

парциальными

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

функциональный конфликт

дисфункциональный конфликт

организационный конфликт

плодотворный конфликт

развивающий конфликт

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

функциональный конфликт

дисфункциональный конфликт

организационный конфликт

плодотворный конфликт

развивающий конфликт

5.12. Элементами конфликтной ситуации являются:

руководство

оппоненты

подчиненные

наблюдающие

организаторы

5.13. Забастовка – это:

нечестное запутывание окружающих с целью вынудить их к определенным действиям

открытое организованное прекращение работы

рациональные преобразования в организации, в результате чего устраняется сама причина

конфликта

стремление к доминированию

5.14. Основными стратегиями преодоления конфликта могут быть:

привлечение сильных союзников

приспособление

использование авторитетных личностей

смена руководства организации

компромисс

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

политическое поведение

демократическое поведение

властное поведение

конфронтационное поведение

конфликтное поведение

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

разрушительный

созидательный

- восстановительный

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

разрушительный;

созидательный

- военный

5.18 Развитие группы происходит в результате конфликта

разрушительный;

созидательный

- военный

5.19. Вызываются объективными причинами конфликты

разрушительный;

созидательный

- военный

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

компромисс;

игнорирование (уклонение);

приспособление;

сотрудничество;

соперничество (конкуренция).

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

Объективным причинам;

Субъективным причинам

- моральным причинам

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

Субъективным причинам

Объективным причинам

- внешним причинам

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.27. Стороны до некоторой степени принимают позиции друг друга, снижают взаимную недоброжелательность, при этом временно снимается накопившееся напряжение – это...

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

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

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

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

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

5.30. Помогает освободиться от страха:

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

5.31. Пауза в конфликте - это:

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

Раздел 6. Этика деловой переписки

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

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

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

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

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

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

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

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

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

-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

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

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

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

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

6.20. Для следующего типа коммуникабельности людей характерно думать о своем и ми-

нимально участвовать в речи, уступив другому коммуникативную инициативу

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

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

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

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

- ригидный
- доминантный;
- мобильный;
- интровертный.

6.25. Навешивание ярлыков - это:

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

6.26. Этические проблемы решаются:

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

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

В процессе изучения учебной дисциплины контролируются и оцениваются преподавателем следующие учебные действия обучающихся:

- учебные действия по подготовке и осуществлению докладов, рефератов, выступлений на практических занятиях;
- учебные действия в период проведения деловых игр и тренингов;
- учебные действия на зачете.

| № п.п. | <i>Перечень компетенций, формируемых дисциплиной</i> | |
|--------|---|--|
| 1. | ПК-21 | |
| 2. | <i>Этапы формирования компетенций</i> | |
| | <i>Название и содержание этапа*</i> | <i>Код(ы) формируемых на этапе компетенций</i> |
| 1 | <u>Этап 1: Знать</u> - основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия; - основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе; - принципы эффективного общения, механизмы восприятия и понимания; - принципы делового общения; - основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе. | ПК-21 |
| 2 | <u>Этап 2: Уметь</u> - аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации; - формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений с партнером; - применять принципы делового общения в профессиональной деятельности; - применять методы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации в профессиональной деятельности. | ПК-21 |
| 3 | <u>Этап 3: Владеть</u> - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; - законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социально-психологического климата в коллективе. - культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения; - основными навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации); - навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации. | ПК-21 |

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

| Коды компетенций | Этапы формирования компетенций | Показатели оценивания компетенций | Критерии оценивания компетенций | | |
|------------------|--|--|---|---|---|
| | | | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно |
| ПК-21 | <p>Знать: основы коммуникаций, межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>Уметь: аргументировано и логически верно строить устную и письменную речь в деловой коммуникации;</p> <p>Владеть: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p> | <p>Пороговый уровень: Показатели усвоения знаний содержат описание действий, отражающих работу с информацией, выполнение различных мыслительных операций - дает общее представление о виде деятельности, основных закономерностях функционального объекта профессии, национальной деятельности, методов и алгоритмов решения практических задач</p> <p>Базовый уровень: Показатели для проверки усвоения умений содержат требования к выполнению отдельных действий и/или операций</p> <p>- позволяет решать типовые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения по известным алгоритмам, правилам и методам</p> <p>Повышенный уровень: Наименования данных результатов обучения включают характеристики навыков, приобретенных в процессе решения</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с объектом формирования сформированы точно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество выполнения их высоко, содержание одного из них не оценено минимальным числом баллов, близким к максимальному</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с объектом формирования сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных заданий выполнено, некоторые из выделенных заданий, содержащих ошибки.</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Неосвоенные практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не привлекла к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий</p> |
| | <p>Знать: основы эффективной коммуникации в трудовом коллективе;</p> <p>Уметь: формировать деловые отношения в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>Владеть: законами деловой коммуникации, мастерством создания позитивного социального-психологического климата в коллективе.</p> | <p>Знать: принципы эффективного общения, механизмы восприятия и понимания;</p> <p>Уметь: воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений с партнером;</p> <p>Владеть: культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения.</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество выполнения их высоко, содержание одного из них не оценено минимальным числом баллов, близким к максимальному</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с объектом формирования сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных заданий выполнено, некоторые из выделенных заданий, содержащих ошибки.</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Неосвоенные практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не привлекла к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий</p> |
| ПК-21 | <p>Знать: принципы эффективного общения, механизмы восприятия и понимания;</p> <p>Уметь: воспринимать, обобщать и анализировать информацию, ставить цели и выбирать пути их достижения; отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений с партнером;</p> <p>Владеть: культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения; способностью отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношения.</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены, качество выполнения их высоко, содержание одного из них не оценено минимальным числом баллов, близким к максимальному</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с объектом формирования сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных заданий выполнено, некоторые из выделенных заданий, содержащих ошибки.</p> | <p>Теоретическое содержание дисциплины не освоено. Неосвоенные практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины учебные задания выполнены с грубыми ошибками. Дополнительная самостоятельная работа над материалом дисциплины не привлекла к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий</p> | |

| | | | | | |
|-------|--|--|--|--|--|
| ПК-21 | <p>Знать: принципы делового общения; Уметь: применять принципы делового общения в профессиональной деятельности; Владеть: основными навыками делового общения (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)</p> | <p>ния профессиональных задач - предполагает готовность решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении</p> | | | |
| ПК-21 | <p>Знать: основы возникновения, профилактики и разрешения трудовых споров и конфликтов в коллективе; Уметь: применять методы диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации в профессиональной деятельности; Владеть: навыками диагностики и управления конфликтами и стрессами в организации</p> | | | | |

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Понятие и сущность этики.
2. Соотношения этики и морали, нравственности и этикета.
3. Предмет и объект этики.
4. Этика как наука.
5. Проблема создания современной морали. Факторы ее обусловившие.
6. Специфика развития этических воззрений в России и их содержание.
7. Складывание этических воззрений в Древнем мире.
8. Этические воззрения классической античности.
9. Этика европейского средневековья
10. Этические концепции нового времени.
11. Тенденции развития этических воззрений в России.
12. Нравственная свобода и ответственность личности.
13. Нравственное поведение как реализация нравственных ценностей.
14. Смысл жизни человека и нравственное совершенствование
15. Сущность понятия и значение прикладной этики.
16. Структура прикладной этики; содержание деловой этики.
17. Деловая и профессиональная этика: общее и особенное в их содержании.
18. Понятие о бизнес-этикете.
19. Этика делового общения в пространстве интернет-переписки.
20. Деловая переписка по электронной почте в компании. Статус и правила.
21. Кросс-культурные особенности в деловой переписке при помощи социальных сетей

Перечень вопросов для письменного блиц-опроса:

1. Критические сферы этического регулирования в организации.
2. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности.
3. Деловое общение в формировании имиджа успешного менеджера.
4. Общение как социально-психологическая проблема.
5. Понятие и основные слагаемые коммуникативной культуры.
6. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной работой
7. Визуальные, акустические, тактильные, кинестические, проксемические, акустические, паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
8. Проявление этикета в деловом общении.
9. Принципы делового этикета.
10. Психологические типы собеседников.
11. Застольный этикет на деловом обеде.
12. Презентации и нормы делового этикета.
13. Язык менеджера. Культура речи.
14. Виды дискуссии.
15. Организация и ведение дискуссий.
16. Особенности структуры беседы при различных видах диалога, дискуссии.
17. Искусство невербального общения.
18. Особенности оформления различного рода документов.
19. Психологические и этические особенности деловых отношений мужчины и женщины.
20. Закономерности межличностных отношений.
21. Современные этические проблемы и моральные конфликты деловых отношений.
22. Понятие и формы «барьеров общения», пути их преодоления.
23. Место и значение критики в процессе профессиональной деятельности

Вопросы, выносимые на промежуточный контроль

1. Общая характеристика понятий «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
 2. Современные этические проблемы.
 3. Этические принципы деловых отношений.
 4. Формирование системы этических норм.
 5. Содержание профессиональной этики руководителя.
 6. Особенности делового общения.
 7. Роль этики в деловом общении.
1. Вхождение выпускников в корпоративную культуру.
 2. Карьерный старт выпускника.
 3. Убеждающие аргументы в деловом письме.
 4. Стилистика делового письма.
 5. Влияние действительного залога на степень выразительности делового предложения.
 1. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
 2. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
 3. Манипуляции в общении: определение, правила нейтрализации
 4. Виды конфликтов
 5. Принципы разрешения деловых конфликтов

Формирование компетенций в учебном процессе у обучающихся заочной формы обучения

| Код компетенции | №п/п | Наименование темы дисциплины | Учебные действия обучающихся, которые контролируются и оцениваются преподавателем на практических занятиях |
|-----------------|------|--|---|
| ПК-21 | 1 | Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Понятие профессиональной этики. | Учебное действие (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемой проблеме) обучающегося на практическом занятии. |
| ПК-21 | 2 | Этика сферы предпринимательства. Этика партнерских отношений. | Учебное действие (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемой проблеме) обучающегося на практическом занятии |
| ПК-21 | 3 | Этика экономиста. Правовой и нравственный аспект делового общения. | Учебное действие (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемой проблеме) обучающегося на практическом занятии |
| ПК-21 | 4 | Этикет как социальное явление. Требования современного этикета. | Учебное действие (выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемой проблеме) обучающегося на практическом занятии. |

Оценивание результатов формирования компетенций в рамках дисциплины у обучающихся заочной формы обучения осуществляется по регламентам текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы.

Текущий контроль осуществляется в течении семестра.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета/экзамена.

Зачетное занятие для обучающихся заочной формы обучения проводится в виде аудиторного опроса по предложенным вопросам. Зачетное занятие проводится в зачетную неделю по графику экзаменационной сессии.

Экзамен для обучающихся заочной формы обучения проводится в виде аудиторного опроса по предложенным билетам. Экзамен проводится в зачетную неделю по графику экзаменационной сессии.

Процедура проведения оценочных мероприятий имеет следующий вид:

А) Текущий контроль.

- В конце каждой лекции или практического занятия студентам выдаются задания для внеаудиторного выполнения по соответствующей теме.

- Срок выполнения задания устанавливается по расписанию занятий (к очередной лекции или практическому занятию).

- Обучающимся, пропускающим занятия, выдаются дополнительные задания – представить конспект пропущенного занятия, написанный «от руки» с последующим собеседованием по теме занятия.

- Подведение итогов контроля проводится по графику проведения текущего контроля.

- Результаты оценки успеваемости заносятся в рейтинговую ведомость и доводятся до сведения обучающихся.

- Обучающимся, не получившим зачетное количество баллов по текущему контролю выдается дополнительные задания на зачетном занятии в промежуточную аттестацию.

Б1) Промежуточная аттестация для обучающихся заочной формы обучения.

- Зачетное занятие проводится по расписанию сессии.

- Форма проведения занятия – письменная контрольная работа.

- Вид контроля – фронтальный.

- Требование к содержанию контрольной работы – дать краткий ответ на поставленный вопрос (задание).

- Количество вопросов в зачетном задании – 2.

- Итоговая оценка определяется как сумма оценок, полученных в текущей аттестации и по результатам написания контрольной работы.

- Проверка ответов и объявление результатов производится в день написания контрольной работы.

- Результаты аттестации заносятся в экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку студента (при получении зачета/оценки на экзамене).

Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

При первой попытке ликвидации задолженности, во время зачетной недели или в течение сессии, студенту выдаются все задания по текущему контролю и промежуточной аттестации, по которым он не смог набрать зачетное количество баллов.

При ликвидации задолженности после сессии студенту выдаются для выполнения все задания по текущему контролю, кроме аналитического обзора, если он выполнен ранее, и вопросы зачетного занятия промежуточной аттестации, включая дополнительные вопросы по теме аналитического обзора.

Перечень компетенций ПК и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен. Критерии оценки

2. Текущий контроль успеваемости (ТК)

Перечень компетенций ПК и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 2.

Таблица 2

| Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | Место и номер задания раскрывающего уровень освоения компетенций |
|---|--|
| З (ПК-21)-1-1 З (ПК-21)-2-1 | Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала 1, 2, 3, 5, 7,20-25 |
| З (ПК-21)-1-2 З (ПК-21)-2-2 | Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала 1, 2, 3, 5, 7, 8,10,11, 29 |
| З (ПК-21)-2-3 | Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала 6, 9, 12, 14,26, 28 |
| З (ПК-21)-1-4 З (ПК-21)-2-4 | Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала 6, 9, 12, 14,15,16,27 |
| З (ПК-21)-1-5 З (ПК-21)-2-5 | Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала 6, 9, 12, 14,15,16 |
| З (ПК-21)-1-6 З (ПК-21)-2-6 | Перечень вопросов для повторения обучающимися изученного учебного материала 6, 9, 12, 30 |
| У (ПК-21)-1-1 У (ПК-21)-2-1 | Задания: 1, 2, 5, 8 |
| У (ПК-21)-1-2 У (ПК-21)-2-2 | Перечень тем докладов 5,8,9, 23,30 |
| У (ПК-21)-1-3 У (ПК-21)-2-3 | Перечень тем докладов 1-4, 10-15, 19,20 |
| У (ПК-21)-1-4 У (ПК-21)-2-4 | Задания 12,15 |
| У (ПК-21)-1-5 У (ПК-21)-2-5 | Задания: 9,14 |
| У (ПК-21)-1-6 У (ПК-21)-2-6 | Задания: 10,11 |
| В (ПК-21)-1-1 В (ПК-21)-2-1 | Локальные исследования 1, |
| В (ПК-21)-1-2 В (ПК-21)-2-2 | Локальные исследования 2 |
| В (ПК-21)-2-3 | Локальные исследования 4 |
| В (ПК-21)-1-4 В (ПК-21)-2-4 | Перечень тем докладов 24-29 |
| В (ПК-21)-1-5 В (ПК-21)-2-5 | Локальные исследования 3,7 |
| В (ПК-21)-1-6 В (ПК-21)-2-6 | Локальные исследования 6 |

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы и критерии оценки, которые представлены в Таблицах 3-6:

Таблица 3

**Критерии оценки учебных действий обучающихся
(выступление с докладом, рефератом, по обсуждаемому вопросу) обучающихся
на практических занятиях**

| Оценка | Характеристики ответа обучающегося на БАЗОВОМ УРОВНЕ | Характеристики ответа обучающегося на ПОВЫШЕННОМ УРОВНЕ |
|--------------------------|---|--|
| Отлично | <ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет финансовыми понятиями. | <ul style="list-style-type: none"> - обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему, учитывал положения законодательства и финансовых показателей; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает квалифицированные выводы и обобщения; - владеть на высококвалифицированном уровне системой финансовых понятий. |
| Хорошо | <ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил тему, по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - делает выводы и обобщения; - владеет системой финансовых понятий. | <ul style="list-style-type: none"> - обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной и дополнительной литературы; - не допускает существенных неточностей в анализе проблем; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает квалифицированные выводы и обобщения; - владеть на высококвалифицированном уровне системой финансовых понятий. |
| Удовлетворительно | <ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; | <ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной и дополнительной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности в анализе проблем; - испытывает затруднения в практическом применении финансовых зна- |

| | | |
|----------------------------|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - частично владеет системой финансовых понятий. | <ul style="list-style-type: none"> ний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет на высококвалифицированном уровне системой финансовых понятий. |
| Неудовлетворительно | <ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет системой финансовых понятий. | <ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений; - не владеет на высококвалифицированном уровне системой финансовых понятий. |

Студентам, проявившим активность во время занятий, общий балл по текущему контролю может быть увеличен на 20%.

Таблица 4

Критерии оценки учебных действий обучающихся по решению учебно-профессиональных задач на практических занятиях.

| Оценка | Характеристики ответа обучающегося на БАЗОВОМ УРОВНЕ | Характеристики ответа обучающегося на ПОВЫШЕННОМ УРОВНЕ |
|--------------------------|---|--|
| Отлично | обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание | обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя юридические понятия, ссылаясь на нормативно-правовую базу. |
| Хорошо | обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание | обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу или задание, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение, используя финансовые понятия. |
| Удовлетворительно | обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки | обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу или задание, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал |

| | | |
|----------------------------|--|--|
| | | свое решение, используя в основном финансовые понятия. |
| Неудовлетворительно | обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу или задание. | обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу или задание. |

Таблица 5

Критерии оценки учебных действий обучающихся по решению задач Перечень заданий студентам по созданию моделей изучаемых явлений

| Оценка | Характеристики ответа обучающегося на БАЗОВОМ УРОВНЕ | Характеристики ответа обучающегося на ПОВЫШЕННОМ УРОВНЕ |
|----------------------------|---|---|
| Отлично | обучающийся самостоятельно и правильно построил модель изучаемого предмета, уверенно и аргументировано обосновывал ее, используя финансовые понятия. | даны исчерпывающие и обоснованные ответы на в соответствии с построенной моделью изучаемого предмета (с использованием рациональных методик). |
| Хорошо | обучающийся самостоятельно и в основном правильно построил модель изучаемого предмета, уверенно и аргументировано обосновывал ее, используя финансовые понятия. | даны полные, достаточно обоснованные ответы в соответствии с построенной моделью изучаемого предмета (с использованием рациональных методик). |
| Удовлетворительно | обучающийся в основном правильно построил модель изучаемого предмета, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение, используя в основном финансовые понятия. | даны в основном правильные ответы в соответствии с построенной моделью изучаемого предмета, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы. |
| Неудовлетворительно | обучающийся не построил модель изучаемого предмета. | не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым "удовлетворительно". |

Таблица 6

Критерии оценки учебных действий обучающихся по овладению первичными навыками при проведении деловых игр и тренингов.

| Оценка | Характеристики ответа | Характеристики ответа обучающегося |
|--------|-----------------------|------------------------------------|
|--------|-----------------------|------------------------------------|

| | обучающегося на БАЗОВОМ УРОВНЕ | ся на ПОВЫШЕННОМ УРОВНЕ |
|----------------------------|--|---|
| Отлично | даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи | даны исчерпывающие и обоснованные ответы на все поставленные вопросы, правильно и рационально (с использованием рациональных методик) решены практические задачи; при ответах выделялось главное, все теоретические положения умело увязывались с требованиями руководящих документов; ответы были четкими и краткими, а мысли излагались в логической последовательности; показано умение самостоятельно анализировать факты, события, явления, процессы в их взаимосвязи и диалектическом развитии. |
| Хорошо | даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное | даны полные, достаточно обоснованные ответы на поставленные вопросы, правильно решены практические задания; при ответах не всегда выделялось главное, отдельные положения недостаточно увязывались с требованиями руководящих документов, при решении практических задач не всегда использовались рациональные методики расчётов; ответы в основном были краткими, но не всегда четкими. |
| Удовлетворительно | даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования | даны в основном правильные ответы на все поставленные вопросы, но без должной глубины и обоснования, при решении практических задач студент использовал прежний опыт, на уточняющие вопросы даны правильные ответы; при ответах не выделялось главное; ответы были многословными, нечеткими и без должной логической последовательности; на отдельные дополнительные вопросы не даны положительные ответы. |
| Неудовлетворительно | не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым "удовлетворительно". | не выполнены требования, предъявляемые к знаниям, оцениваемым "удовлетворительно". |

Промежуточная аттестация обучающихся

Перечень компетенций для промежуточной аттестации представлены в Таблице 7.

Таблица 7

| Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций) | Место и номер задания раскрывающего уровень освоения компетенций |
|---|--|
| З (ПК-21)-1-1 З (ПК-21)-2-1 | вопросы к зачету 1,2,3, 15-20 |
| З (ПК-21)-1-2 З (ПК-21)-2-2 | вопросы к зачету 4, 5, 6, 7, 21-25 |
| З (ПК-21)-1-3 З (ПК-21)-2-3 | вопросы к зачету 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 |
| З (ПК-21)-1-4 З (ПК-21)-2-4 | вопросы к зачету 15, 14, 16 |
| З (ПК-21)-1-5 З (ПК-21)-2-5 | вопросы к зачету 1, 2, 3, 17 |
| З (ПК-21)-1-6 З (ПК-21)-2-6 | вопросы к зачету 4, 5, 6, 7, 21-25 |
| У (ПК-21)-1-1 У (ПК-21)-2-1 | Задания: 1, 2 |
| У (ПК-21)-1-2 У (ПК-21)-2-2 | Задания: 3,4, 14 |
| У (ПК-21)-1-3 У (ПК-21)-2-3 | Задания: 5, 8 |
| У (ПК-21)-1-4 У (ПК-21)-2-4 | Задания 6, 15 |
| У (ПК-21)-1-5 У (ПК-21)-2-5 | Задания: 4, 9,13 |
| У (ПК-21)-1-6 У (ПК-21)-2-6 | Задания: 10,11,12 |
| В (ПК-21)-1-1 В (ПК-21)-2-1 | Локальные исследования 1, 7 |
| В (ПК-21)-1-2 В (ПК-21)-2-2 | Локальные исследования 2, 8, 16 |
| В (ПК-21)-1-3 В (ПК-21)-2-3 | Локальные исследования 4, 9, 15 |
| В (ПК-21)-1-4 В (ПК-21)-2-4 | Локальные исследования 5, 10, 14 |
| В (ПК-21)-1-5 В (ПК-21)-2-5 | Локальные исследования 3, 11, 13 |
| В (ПК-21)-1-6 В (ПК-21)-2-6 | Локальные исследования 6, 12 |

Вопросы для подготовки к зачёту

1. Этические нормы и принципы делового общения.
2. Этика деловых коммуникаций в сфере информационных систем.
3. Метаязык как один из способов выражения скрытого текста в деловых отношениях. Игра слов (явление полисемичности).
4. Раскройте понятия “такесика”, “кинесика”, “проксемика”.
5. Трансактный анализ общения (Э. Берн). Барьеры общения.
6. Имидж делового человека.
7. Вербальное общение. Основные формы делового общения.
8. Виды общения.
9. Национальный этикет делового общения.
10. Специфика русского речевого этикета.
11. Речевые дистанции и табу.
12. Культура телефонных разговоров и речь делового человека.
13. Виды деловых бумаг (умение составлять резюме, аннотацию и т.п.), деловая переписка (виды деловых бумаг), использование записной книжки.
14. Темперамент, его классификация.
15. Типология акцентуированных личностей по К. Леонгарду.
16. Основы графологии. Основы физиогномики.
17. Характер. Классификация типов характера по К. Юнгу.
18. Стадии принятия решения.
19. Понятие конфликта. Причины конфликта.
20. Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора.
21. Психологические приёмы влияния на партнёра.
22. Различные способы искусственного повышения статуса. Метод отзеркаливания.
23. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению. Планирование и рациональное использование времени.
24. Конституционные концепции Э. Кречмера и У. Шелдона. Имя человека и его характер.
25. Публичное выступление.
26. Деловая беседа как основная форма делового общения.
27. Приветствие, представление, титулирование. Техника самопрезентации (инграциации). Алгоритм процесса общения: идентификация, стереотипизация, рефлексия. Общение как деятельность.
28. Технология ведения торгов.
29. Этика приёмов и банкетов.
30. Особенности мужского и женского коммуникативного поведения. Сходства и различия.
30. Одежда и манеры делового мужчины. Одежда и внешний облик деловой женщины.
31. Речевое воздействие как интегральная наука. Факторы речевого воздействия.
32. Понятие межкультурной коммуникации и корпоративной культуры.
33. Основные группы конфликтов. Причины конфликтов.
34. Методы разрешения конфликтов. Последствия конфликтов.
35. Толерантность в конфликтах.
36. Барьеры в общении. Пути преодоления барьеров в общении.
37. Манипуляции в общении и их характеристики. Манипулятивные роли по Эрику Берну.
38. Этические принципы и нормы ведения дел (принципы ведения дел, корпоративные кодексы, профессиональные кодексы, профессиональные кодексы в России, национальные и всемирные кодексы).

39. Использование критики и комплиментов в деловой коммуникации.
40. Невербальное общение (язык телодвижений: как читать мысли других по их жестам) в деловых коммуникациях.

РАЗДЕЛ 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
2. Бажданова Ю.В. Этика и психология деловых отношений [Электронный ресурс] : хрестоматия / Ю.В. Бажданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2011. — 464 с. — 978-5-374-00416-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11138.html>
3. Дорошенко В.Ю. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html>.
4. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 239 с. — 978-5-238-01347-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>.

Дополнительная литература

1. Гуревич П.С. Этика [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / П.С. Гуревич. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 416 с. — 978-5-238-01023-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71049.html>
2. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Денисов. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 210 с. — 978-5-93252-337-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795.html>
3. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р.П. Жирков, Л.Ю. Стефаниди. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2014. — 162 с. — 978-5-4383-0005-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999.html>
4. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 218 с. — 978-5-7410-1196-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147.html>
5. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2013. — 160 с. — 978-5-4383-0038-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>.
6. Минервин И.Г. Культура и этика в экономике [Электронный ресурс] : социокультурные факторы экономического роста / И.Г. Минервин. — Электрон. текстовые данные. — М. : Институт научной информации по общественным наукам РАН, 2011. — 244 с. — 978-5-248-00576-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22487.html>.

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

1. Учебные издания из Электронно-библиотечная система IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru>).
2. Ресурсы специализированной литературы: <http://biblioclub.ru>
3. 2.Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>
4. 3. Образовательный ресурсный центр «Этика» <http://ethicscenter.ru/>
5. 4. Этикет от А до Я <http://etiket.ru/>
6. 3. Поисковые системы: Yandex, Google, Mail.

РАЗДЕЛ 10. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Изучение учебной дисциплины «Этика делового общения» обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», «Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04.2014г. № АК-44/05вн, «Положением о порядке обучения обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным приказом ректора от 6 ноября 2015 года №60/о, «Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи» АНО ВО «Российский новый университет» от 20 мая 2016 года № 187/о.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом их индивидуальных психофизиологических особенностей и специфики приема-передачи учебной информации.

С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

Автор (составитель) к.ф.н. Чеботарёва Е. А.
(должность, фамилия, подпись)

«01» сентября 2017 г.