

УТВЕРЖДАЮ
 Декан факультета

 (подпись) Шматко А. Д.
 ФИО
 «___» _____ 20__

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Направление/специальность подготовки	27.03.02 Управление качеством
Специализация/профиль/программа подготовки	Управление качеством
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Факультет	Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации
Выпускающая кафедра	Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ
Кафедра-разработчик рабочей программы	Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ

КУРС	СЕМЕСТР	ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ (ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ)	ЧАСЫ (по наличию видов занятий)									ВИД ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ
			ОБЩАЯ ТРУДОЁМКОСТЬ	АУДИТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ				САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА				
				ВСЕГО	ЛЕКЦИИ	ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ	ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ	ВСЕГО	КУРСОВОЙ ПРОЕКТ	КУРСОВАЯ РАБОТА	ДРУГИЕ ВИДЫ САМОСТ. РАБОТЫ	
5	9	4	144	8	4	0	4	136	0	0	136	диф. зач.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА СОСТАВЛЕНА В СООТВЕТСТВИИ С ТРЕБОВАНИЯМИ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ (ФГОС ВО)**

27.03.02 Управление качеством

год набора группы: 2024

Программу составили:

Кафедра Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ
ПРОИЗВОДСТВОМ

Сорокина Елена Владимировна, к.полит.н., доцент, доцент

Кафедра Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ
ПРОИЗВОДСТВОМ

Селентьева Дарья Олеговна, к.филол.н., доцент, доцент

Программа рассмотрена

на заседании кафедры-разработчика

рабочей программы **Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ**

Заведующий кафедрой Ивченко Б.П., д.т.н., проф.

Программа рассмотрена

на заседании выпускающей кафедры

Р1 МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ

Заведующий кафедрой Шматко А.Д., д.э.н., проф.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Разделы рабочей программы

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Приложения к рабочей программе дисциплины

- Приложение 1. Аннотация рабочей программы
- Приложение 2. Технологии и формы обучения
- Приложение 3. Фонды оценочных средств

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

УК-11 — способность формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности
УК-5 — способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

УК-11

знания:

- знать понятийно-категориальный аппарат, методы и средства этики деловых отношений;
- знать содержание и взаимосвязь основных элементов процесса управления общественным мнением;

умения:

- прогнозировать и определять потребность этических взаимосвязей в организации, определять эффективные пути ее удовлетворения;
- принимать участие в разработке корпоративных, конкурентных и функциональных стратегий развития организации;

навыки:

- владение методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль).

УК-5

знания:

- принципы целеполагания, виды этики деловых отношений;

умения:

- уметь анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию и ее персонал;
- уметь разрабатывать мероприятия по привлечению и отбору новых сотрудников и осуществлять программы по их адаптации;

навыки:

- владение методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Дисциплина **ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*.

Содержание дисциплины является логическим продолжением дисциплин: **МАРКЕТИНГ**.

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **ПОДГОТОВКА К ПРОЦЕДУРЕ ЗАЩИТЫ И ЗАЩИТА ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ**.

Предварительные компетенции, сформированные у обучающегося до начала изучения дисциплины:

- ОПК.Д-1 — Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории
- ОПК.Д-4 — Способен выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать бизнес-планы создания и развития новых направлений деятельности и организаций
- ПСК-1.1 — Способен осуществлять мониторинг и владеть методами принятия управленческих решений в области улучшения качества продукции (услуг)
- ПСК-1.6 — Способен обосновывать управленческие решения выявленных бизнес-проблем или бизнес-возможностей в деятельности высокотехнологичных компаний

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч.

3.1. Содержание (дидактика) дисциплины

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %	
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		УК-11	УК-5
5	9	Раздел 1. Теоретические аспекты этики деловых отношений. 1.1. Сущность психологии и этики делового общения. Проблема этики делового общения в психологии и в социальной практике. Современные взгляды на место этики в деловом общении. 1.2. Общие этические принципы делового общения. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность делового общения. Общие этические принципы делового общения. 1.3. Деловое общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности. Сущность и функции делового общения. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения. Технологическая структура акта делового общения. Зависимость успешности социального функционирования личности от ее коммуникативной компетентности.	72	4	2	2	68	50	50
5	9	Раздел 2. Прикладные аспекты этики деловых отношений. 2.1. Психодиагностика готовности личности к деловому взаимодействию с соблюдением этических норм общения. Цели, задачи и методы психодиагностики коммуникативной компетентности личности. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении. 2.2. Технология точного восприятия партнера по деловому общению. Роль точности восприятия партнера по деловому общению. Психологические механизмы социальной перцепции. Ошибки и эффекты при построении образа другого. Приемы и правила построения точного образа партнера по взаимодействию. 2.3. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по деловому общению. Сущность социальной коммуникации. Невербальные средства и техники общения. Вербальные техники общения. Техники выявления ведущей модальности человека, эффективного присоединения и ведения партнера по общению. Нереплексивное и рефлексивное слушание. 2.4. Технологии эффективного воздействия на партнера по деловому общению. Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Методы и средства воздействия на партнера по деловому взаимодействию. Барьеры общения, их выявление и устранение. Методы общения с партнерами- манипуляторами. Способы эффективного взаимодействия при ведении деловых переговоров, решении групповых задач в конфликтной ситуации. 2.5. Этикет и культура поведения делового человека. Сущность и правила делового этикета. Этика поведения при участии в культурно- массовых мероприятиях. Этические нормы переписки и общения по телефону.	72	4	2	2	68	50	50
Всего за 9 семестр			144	8	4	4	136	100	100
Всего по дисциплине			144	8	4	4	136	100	100

3.2. Аудиторный практикум

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Тема практического занятия	Объем, ауд. часов
1	Раздел 1. Теоретические аспекты этики деловых отношений.	1.2. Общие этические принципы делового общения.	1
2		1.3. Деловое общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности.	1
3	Раздел 2. Прикладные аспекты этики деловых отношений.	2.1. Психодиагностика готовности личности к деловому взаимодействию с соблюдением этических норм общения.	0.6
4		2.3. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по деловому общению.	0.6
5		2.5. Этикет и культура поведения делового человека.	0.8
Всего за 9 семестр			4

3.3. Самостоятельная работа студента (СРС)

№ п/п	Номер и наименование раздела дисциплины	Содержание учебного задания	Объем, часов

1	Раздел 1. Теоретические аспекты этики деловых отношений.	Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Общие этические принципы делового общения». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5.	34
2		Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Деловое общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях по разделу 1.	34
3		Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Психодиагностика готовности личности к деловому взаимодействию с соблюдением этических норм общения». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5.	22
4	Раздел 2. Прикладные аспекты этики деловых отношений.	Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по деловому общению». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5.	22
5		Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Этикет и культура поведения делового человека». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях по разделу 2.	24
Всего за 9 семестр			136

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕМЕСТР	НЕДЕЛИ СЕМЕСТРА																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
9					Докл	ДР			Докл	ДР					Докл	ДР	Тест, диф. зач.

Условные обозначения:

- ДР – диагностическая работа;
- Докл – доклад;
- Тест – тест;
- диф. зач. – дифференцированный зачет.

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- доклад;
- тест.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература по дисциплине:

1. А. Б. Звездова, Н. П. Кирсанова, Е. В. Сорокина. . Коммуникация как аспект менеджмента. СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2010, эл. рес.
2. А. Б. Звездова, О. Б. Кузьминых, Е. В. Сорокина. . Основы PR-технологий. СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2011, эл. рес.
3. В. А. Франц. . Управление общественным мнением. Москва: Юрайт, 2020, эл. рес.
4. Д. О. Селентьева. . Этика делового общения. СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2016, 61 экз.
5. Э. Э. Линчевский. . Взаимопонимание в деловом и семейном общении. СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2010, эл. рес.

5.2. Дополнительная литература по дисциплине:

не требуется.

5.3. Периодические издания:

не требуются.

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины, электронные библиотечные системы:

1. <http://library.voenmeh.ru> — Фундаментальная библиотека БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова;
2. <https://urait.ru> — Главная – Образовательная платформа Юрайт. Для вузов и ссузов..

Современные профессиональные базы данных:

1. <https://rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека (НЭБ);
2. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
- <http://www.rfbr.ru/rffi/ru/library> - Полнотекстовая электронная библиотека Российского фонда фундаментальных исследований.

Информационные справочные системы:

1. Техэксперт – Информационный портал технического регулирования: Нормы, правила, стандарты РФ;
2. http://library.voenmeh.ru/jirbis2/index.php?option=com_irbis&view=irbis&Itemid=457 - БД ГОСТов собственной генерации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова;
3. <http://www.consultant.ru/>- КонсультантПлюс- информационный портал правовой информации.

5.5. Программное обеспечение:

не требуется.

5.6. Информационные технологии:

взаимодействие с обучающимися посредством ЭИОС Moodle БГТУ «ВОЕНМЕХ» им. Д.Ф. Устинова.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Лекционные занятия:

специализированные требования по оборудованию отсутствуют; аудитория с посадочными местами по количеству студентов; доска.

6.2. Практические занятия:

1. Проектор;
2. Аудитория с числом посадочных мест не меньше количества обучающихся.

6.3. Прочее:

1. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
2. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Аннотация рабочей программы

Дисциплина **ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ** является дисциплиной **части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1**, программы подготовки по направлению 27.03.02 *Управление качеством*. Дисциплина реализуется на факультете Р Международного промышленного менеджмента и коммуникации БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой Р4 ЭКОНОМИКА, ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

УК-11 способность формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности;

УК-5 способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с фундаментальными основами теории и практики этики деловых отношений. Этика делового общения – научная дисциплина, имеющая прикладной характер. На уровне современных взглядов деловое общение представляет собой сложное, многообразное социально- психологическое явление. Это многообразие проявляется, во-первых, в том, что оно осуществляется в разных звеньях социальной организации общества. Деловое общение имеет место между людьми одного статуса, между руководителем и подчиненным, между представителями разных предприятий (фирм), между предпринимателями, между предприятием и социальной средой. Во-вторых, многоплановость делового общения проявляется в разных измерениях, прежде всего, в психологическом и этическом. Деловое общение – это общение, осуществляющееся по поводу и на основе определенного вида деятельности, связанной с достижением делового, производственного, коммерческого и др. эффекта. Этика в широком смысле слова – это учение о морали как одной из форм общественного сознания. Она представляет собой кодекс, свод правил общения людей, выработанных многими поколениями. Данная дисциплина дает систематизированный обзор основных проявлений человеческого поведения в служебной обстановке. «Этика деловых отношений» позволяет дать необходимые деловому человеку знания и навыки для его ориентации в сфере служебных взаимоотношений.

Программой дисциплины предусмотрены следующие **виды контроля**:

Текущий контроль успеваемости студентов проводится в дискретные временные интервалы в следующих формах:

- диагностическая работа;
- доклад;
- тест.

Промежуточная аттестация проводится в формах:

- дифференцированный зачет.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет **4 з.е., 144 ч.** Программой дисциплины предусмотрены лекционные занятия (**4 ч.**), практические занятия (**4 ч.**), самостоятельная работа студента (**136 ч.**).

ТЕХНОЛОГИИ И ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Рекомендации по освоению дисциплины для студента

Трудоемкость освоения дисциплины составляет 144 ч., из них 8 ч. аудиторных занятий, и 136 ч., отведенных на самостоятельную работу студента.

Рекомендации по распределению учебного времени по видам самостоятельной работы и разделам дисциплины приведены в таблице.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с Положением о текущем, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формы контроля и критерии оценивания приведены в приложении 3 к Рабочей программе.

Наименование работы	Рекомендуемая литература	Трудоемкость, час.
Раздел 1. Теоретические аспекты этики деловых отношений.		
Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Общие этические принципы делового общения». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5.	В. А. Франц. . Управление общественным мнением: Москва: Юрайт, 2020 (1) Э. Э. Линчевский. . Взаимопонимание в деловом и семейном общении: СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2010 (1-2) А. Б. Звездова, О. Б. Кузьминых, Е. В. Сорокина. . Основы PR-технологий: СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2011 (1-2) Д. О. Селентьева. . Этика делового общения: СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2016 (1) А. Б. Звездова, Н. П. Кирсанова, Е. В. Сорокина. . Коммуникация как аспект менеджмента: СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2010 (1-2)	34
Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Деловое общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях по разделу 1.		34
Итого по разделу 1		68
Раздел 2. Прикладные аспекты этики деловых отношений.		
Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Психодиагностика готовности личности к деловому взаимодействию с соблюдением этических норм общения». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5.	А. Б. Звездова, Н. П. Кирсанова, Е. В. Сорокина. . Коммуникация как аспект менеджмента: СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2010 (3-4)	22
Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по деловому общению». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5.	В. А. Франц. . Управление общественным мнением: Москва: Юрайт, 2020 (2-3) А. Б. Звездова, О. Б. Кузьминых, Е. В. Сорокина. . Основы PR-технологий: СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2011 (3-4) Д. О. Селентьева. . Этика делового общения:	22
Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Этикет и культура поведения делового человека». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях по разделу 2.		24

	СПб.БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д. Ф. Устинова, 2016 (2-3)	
Итого по разделу 2		68

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по данной дисциплине, включают в себя:

- диагностическая работа
- доклад;
- тест;
- дифференцированный зачет.

Критерии оценивания

Диагностическая работа

Диагностическая работа проводится в форме теста в ЭИОС Moodle:

- при правильном ответе менее чем на 60% вопросов - не аттестация;
- при правильном ответе на 60% вопросов и более - аттестация.

Доклад

1. Проблема этики делового общения в психологии и в социальной практике.
2. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
3. Психологические механизмы влияния этических норм взаимодействия на эффективность делового общения.
4. Общие этические принципы делового общения.
5. Перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны общения.
6. Технологическая структура акта делового общения.
7. Зависимость успешности социального функционирования личности от её коммуникативной компетентности.
8. Цели, задачи и методы психодиагностики коммуникативной компетентности личности.
9. Психодиагностические средства оценки установок, мотивов, ориентаций, стратегий, навыков личности в общении.
10. Роль точности восприятия партнера по деловому общению. Психологические механизмы социальной перцепции.
11. Ошибки и эффекты при построении образа другого.
12. Приемы и правила построения точного образа партнера по взаимодействию.
13. Невербальные средства и техники общения.
14. Вербальные техники общения.
15. Нереплексивное и рефлексивное слушание.
16. Сущность взаимодействия и воздействия в процессе общения. Методы и средства воздействия на партнера по деловому взаимодействию.
17. Барьеры общения, их выявление и устранение.
18. Способы эффективного взаимодействия при ведении деловых переговоров.
19. Сущность и правила делового этикета.
20. Этика поведения при участии в культурно- массовых мероприятиях. Этические нормы переписки и общения по телефону.

Для получения положительной оценки доклад должен отвечать следующим условиям:

- соответствие содержания заявленной теме, отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соответствие целям и задачам дисциплины;
- постановка проблемы, корректное изложение смысла основных научных идей, их теоретическое обоснование и объяснение;
- логичность и последовательность в изложении материала;
- способность к работе с литературными источниками, Интернет-ресурсами, справочной и энциклопедической литературой;
- объем исследованной литературы и других источников информации;
- способность к анализу и обобщению информационного материала, степень полноты обзора состояния вопроса;
- умение извлекать информацию, соответствующую поставленной цели, и перераспределять информацию;
- навыки планирования и управления временем при выполнении работы;

- обоснованность выводов;
- правильность оформления (соответствие стандарту, структурная упорядоченность, ссылки, цитаты, таблицы и т.д.);
- соблюдение объема, шрифтов, интервалов (соответствие оформления правилам компьютерного набора текста).

Тест

1. Это нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида:
 А) Потребность;
 В) Нужда;
 С) Запрос;
 D) Спрос.
2. Тактичность в деловых отношениях – это:
 А) Поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
 В) Состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
 С) Распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации;
 D) Нет верного ответа.
3. Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области (слово в родительном падеже):
4. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс (слово в родительном падеже)
5. Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это ... деловой беседы.

Дифференцированный зачет

При сдаче дифференцированного зачета, обучающийся выполняет итоговое тестирование по дисциплине. Тестовое задания в полном объеме размещено в фондах оценочных средств.

Отлично 81-100

Хорошо 61-80

Удовлетворительно 41-60

Неудовлетворительно менее 40

Паспорт фонда оценочных средств

КУРС	СЕМЕСТР	Наименование разделов и дидактических единиц	ВСЕГО	Аудиторные занятия в контактной форме			Самостоятельная работа студентов	Формируемая компетенция, %		НАИМЕНОВАНИЕ ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
				ВСЕГО	Лекции	Практические занятия		УК-11	УК-5	
5	9	Раздел 1. Теоретические аспекты этики деловых отношений.	72	4	2	2	68	50	50	Доклад
5	9	Раздел 2. Прикладные аспекты этики деловых отношений.	72	4	2	2	68	50	50	Тест, Доклад
Всего за 9 семестр			144	8	4	4	136	100	100	
Всего по дисциплине			144	8	4	4	136	100	100	

Критерии оценивания

УК-11

Вопросы открытого типа:

- № 1 Способствует постоянному визуальному контакту, свободной жестикуляцией и наблюдением за ней. Самая эффективная позиция в деловом общении.
- № 2 Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс звуков:
- № 3 Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс ощущений (вкусовых, осязательных, обонятельных и т.д.):
- № 4 Потирание ладоней друг с другом, их протирание о ткань одежды – это жесты (слово в родительном падеже):
- № 5 Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется (слово в творительном падеже):
- № 6 Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
- № 7 Канал, которым человек лучше всего воспринимает информацию из окружающего мира. Отбор информации происходит по средствам следующих каналов: визуального канала, аудиального канала и кинестетического канала:
- № 8 Внешняя и внутренняя информация представляют собой комплекс зрительных образов (указать название канала):
- № 9 Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?
- № 10 Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

Вопросы закрытого типа:

- № 1 Это нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида:
- А) Потребность;
- В) Нужда;
- С) Запрос;
- Д) Спрос.
- № 2 Тактичность в деловых отношениях – это:
- А) Поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
- В) Состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
- С) Распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации;
- Д) Нет верного ответа.
- № 3 Что такое корпоративное общение?
- А) Чувство меры границ в общении, превышение которых может обидеть, поставить в неловкое положение
- В) Умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конфликтах;
- С) Процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- Д) Выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.
- № 4 Что свойственно английской деловой культуре?
- А) Традиционность;

- В) Соблюдение всех деталей договоренностей;
- С) Пунктуальность;
- Д) Педантичность.
- № 5 Что свойственно японской деловой культуре?
- А) Коллективность;
- В) Моральные кодексы;
- С) Противоречивость;
- Д) Компромисс.
- № 6 «Познай самого себя» призывал:
- А) Аристотель;
- В) Сократ;
- С) Зигмунд Фрейд;
- Д) Нет верного ответа.
- № 7 Что не свойственно североамериканской деловой культуре?
- А) Коллективизм;
- В) Стойкость;
- С) Уверенность в себе.
- № 8 Что является этикой делового общения:
- А) Профессиональной этикой, регулирующей систему отношений в процессе трудовой деятельности. Она основана на ряде принципов, то есть обобщенных представлений, которые дают возможность тем, кто на них опирается, правильно строить свои действия и взаимодействие;
- В) Это теоретические основы взаимоотношений между людьми в той или иной профессиональной сфере;
- С) Это целый ряд норм и правил, которые регламентируют поведение каждого человека в процессе осуществления им трудовой деятельности;
- Д) Все ответы верны.
- № 9 Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:
- А) Благо;
- В) Долг;
- С) Счастье;
- Д) Честь.
- № 10 Что подразумевается под предметом этики?
- А) Культура;
- В) Мораль;
- С) Прекрасное;
- Д) Социальные отношения.

УК-5

Вопросы открытого типа:

- № 1 Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:
- № 2 Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:
- № 3 Предмет этики - ...
- № 4 Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:
- № 5 Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать – это:
- № 6 Коммуникативная, интерактивная и перцептивная — это взаимосвязанные стороны, которые характеризуют ... общения.
- № 7 Жесты «раскрытые руки», «расстёгивание пиджака» относятся к жестам (слово в родительном падеже):
- № 8 Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области (слово в родительном падеже):
- № 9 Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс (слово в родительном падеже):
- № 10 Взаимное общение работников, совместный поиск, контроль и координирование, поддержание деловых контактов, стимулирование — это ... деловой беседы.
- Вопросы закрытого типа:*
- № 1 Как называется принцип, который выражает любовь к Родине?
- А) Гуманизм;
- В) Оптимизм;
- С) Патриотизм;
- Д) Справедливость.
- № 2 Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве:
- А) Объекта, на который направлено мое действие;
- В) Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- С) Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Д) Человек человеку – волк. Такова природа человека.
- № 3 Отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т. п.):
- А) Конфликт;
- В) Противоречие;
- С) Столкновение;
- Д) Все ответы верны.
- № 4 Деятельность, связанная с продвижением товаров и услуг от производителя к потребителю:
- А) Услугу;
- В) Маркетинг;
- С) Производство;
- Д) Логистика.
- № 5 Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:

- А) Общественная зона;
В) Социальная зона;
С) Личная зона;
D) Нет верного ответа.
- № 6 Излишняя чувствительность, эмоциональность, плаксивость – черты личности, свойственные акцентуантам типа:
А) Эмотивного;
В) Эмоционального;
С) Демонстративного;
D) Нет верного ответа.
- № 7 Психологическим механизмом самосознания выступает:
А) Рефлексия;
В) Самовосприятие;
С) Идентификация;
D) Нет верного ответа.
- № 8 В деловой психологии прием «зеркало отношения» обозначает:
А) Умение улыбаться тогда, когда это необходимо, с целью оказать положительное впечатление на потенциального партнера;
В) Периодическое поглядывание на себя в зеркало во время ведения переговоров, чтобы убедиться в собственной безупречности;
С) Представлять на месте собеседника не человека, а зеркало, чтобы видеть в его глазах отражение собственных слов и действий;
D) Нет верного ответа.
- № 9 На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?
А) Доброжелательность;
В) Эгоизм;
С) Порядочность;
D) Тактичность.
- № 10 Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:
А) Все ответы верны;
В) Психологию делового общения;
С) Служебный этикет;
D) Технику делового общения.