

УТВЕРЖДАЮ
 Декан факультета

_____ Шматко А.Д.

« ____ » _____ 20__

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Направление/специальность подготовки	27.03.02 Управление качеством
Специализация/профиль/программа подготовки	Управление качеством процессов и бизнес-аналитика
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Факультет	Б Базовое инженерное образование
Выпускающая кафедра	Б6 Стратегическое управление высокотехнологичными предприятиями
Кафедра-разработчик рабочей программы	Б7 Экономика, организация и управление промышленным 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	
4	8	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: 2026

Программу составил:

Кафедра Б7 Экономика, организация и управление промышленным
производством _____
Селентьева Дарья Олеговна, к.филос.н., доцент, доцент

Программа рассмотрена
на заседании кафедры-разработчика
рабочей программы **Б7 Экономика, организация и управление промышленным производством**

Заведующий кафедрой Таничев А.В., к.э.н., доц. _____

Программа рассмотрена
на заседании выпускающей кафедры

Б6 Стратегическое управление высокотехнологичными предприятиями

Заведующий кафедрой Карпенко Д.А., к.п.н., доц. _____

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-3 — Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 — Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Формированию компетенций служит достижение следующих результатов образования:

УК-3

знания:

- знать понятийно-категориальные аппараты, методы и средства этих деловых отношений;
- знать содержание и взаимосвязь основных элементов процесса управления общественными

мнениями;

умения:

- прогнозировать и определять необходимость этических взаимосвязей в организации, определять характер пути ее независимости;

- принятие участия в разработке открытых, конкурентных и обоснованных стратегий развития организации;

навыки:

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

УК-4

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: **ЭКОНОМИКА**.

Содержание дисциплины является основой для освоения дисциплин: **МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА, ПЛАНИРОВАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСПЕРИМЕНТА**.

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
- УК-10 — Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности
- УК-2 — Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

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-3	УК-4
4	8	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
4	8	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 8 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.	1.1. Общие этические принципы делового общения.	1
2		1.2. 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.	1
4		2.2. Приемы и способы эффективной коммуникации с партнером по деловому общению. 2.3. Этикет и культура поведения делового человека.	1
Всего за 8 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	Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Деловое общение как технология достижения эффективности в социальном взаимодействии личности». Чтение основной и дополнительной	34

	деловых отношений.	литературы из списка п.5. Закрепление навыков, полученных на практических занятиях по разделу 1.	
2		Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Общие этические принципы делового общения». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5.	34
3	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.	22
4		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 8 семестр			136

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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. В. А. Франц. . Управление общественным мнением. Москва: Юрайт, 2020, эл. рес.
2. О. А. Митрошенков. . Деловое общение: эффективные переговоры. Москва: Юрайт, 2022, 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:

1. Аудитория с числом посадочных мест не меньше количества обучающихся.

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 Б Базовое инженерное образование БГТУ "ВОЕНМЕХ" им. Д.Ф. Устинова кафедрой Б7 Экономика, организация и управление промышленным производством.

Дисциплина нацелена на формирование *компетенций*:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

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: «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.	О. А. Митрошенков. . Деловое общение: эффективные переговоры: Москва: Юрайт, 2022 (2) В. А. Франц. . Управление общественным мнением: Москва: Юрайт, 2020 (1-2)	34
Подготовка докладов к практическому занятию на тему: «Общие этические принципы делового общения». Чтение основной и дополнительной литературы из списка п.5.		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.	О. А. Митрошенков. . Деловое общение: эффективные переговоры: Москва: Юрайт, 2022 (2)	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.		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
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:

- A) Потребность;
- B) Нужда;
- C) Запрос;
- D) Спрос.

2. Тактичность в деловых отношениях – это:

- A) Поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
- B) Состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
- C) 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-3	УК-4	
4	8	Раздел 1. Теоретические аспекты этики деловых отношений.	72	4	2	2	68	50	50	Доклад
4	8	Раздел 2. Прикладные аспекты этики деловых отношений.	72	4	2	2	68	50	50	Тест, Доклад
Всего за 8 семестр			144	8	4	4	136	100	100	
Всего по дисциплине			144	8	4	4	136	100	100	

Оценочные материалы по дисциплине ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

- № 1 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Какой принцип является ключевым элементом деловой этики при разрешении конфликтов?
- a) взаимовыручка сотрудников вне зависимости от ситуации
 - b) приоритет финансовых интересов над профессиональными обязанностями
 - c) стремление к компромиссному решению конфликта путем переговоров
 - d) использование служебного положения для достижения личных целей
- № 2 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Какие качества считаются наиболее важными для успешного взаимодействия в коллективе согласно нормам деловой этики?
- a) конкурентоспособность и агрессивное поведение
 - b) инициативность и самостоятельность действий без учета мнения коллектива
 - c) умение слушать и поддерживать позитивную атмосферу в команде
 - d) предпочтение индивидуальных достижений групповым результатам
- № 3 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Укажите принципы деловой этики, способствующие эффективному управлению командой:
- a) авторитаризм руководителя
 - b) справедливость в распределении вознаграждений и ответственности
 - c) соблюдение субординации исключительно формально
 - d) поддержка инициативы подчиненных.
- № 4 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Назовите основные нормы поведения в профессиональной среде, соответствующие этическим стандартам:
- a) распространение слухов и сплетен о коллегах
 - b) уважение личного пространства коллег
 - c) пренебрежение установленными сроками выполнения заданий
 - d) поддержание репутации организации посредством профессионального поведения
- № 5 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Определите верные утверждения относительно правил ведения телефонных разговоров в бизнесе:
- a) начинать звонок с приветствия и представления себя
 - b) избегать длительных пауз и молчания во время разговора

- с) прерывать собеседника на полуслове ради экономии времени
- д) игнорирование обращений клиента или партнера
- № 6 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ
Вас пригласили на встречу с потенциальным клиентом. Что вы сделаете первым делом, приходя на нее?
- № 7 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ
Ваш руководитель просит вас завершить проект раньше установленного срока, нарушив правила безопасности. Как вы поступите?
- № 8 Прочитайте текст и установите соответствие
Установите соответствие между терминами и их значениями:

Термин	Значение
А. Конфликт	1. Отсутствие согласия мнений и интересов, приводящее к напряженности в отношениях
Б. Компромисс	2. Решение проблемы, удовлетворяющее обе стороны хотя бы частично
В. Манипуляция	3. Скрытое воздействие на человека с целью добиться выгодного исхода

- № 9 Прочитайте текст и установите соответствие
Выберите правильное соответствие принципов деловой этики и их проявлений:

Принцип	Проявления
А. Честность	1. Открытость в коммуникации, правдивость информации
Б. Ответственность	2. Своевременное выполнение обязательств и обещаний
В. Уважение	3. Признание ценности и достоинств других людей

- № 10 Прочитайте текст и установите последовательность
Расположите этапы эффективного разрешения конфликтной ситуации в порядке следования:
- а) Поиск компромисса
 - б) Определение причины конфликта
 - с) Анализ позиций сторон
 - д) Проведение переговоров
- № 11 Прочитайте текст и установите последовательность
Расставьте шаги подготовки презентации в правильной последовательности:
- а) Подготовка наглядных материалов
 - б) Составление плана выступления
 - с) Репетиция доклада
 - д) Сбор необходимой информации
- № 12 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Что означает принцип открытости в этике деловых отношений?
- а) предоставление конфиденциальной информации третьим лицам
 - б) демонстрация искренности и честности во взаимодействии между коллегами и партнерами

с) обязательное обсуждение всех рабочих вопросов публично

д) полное раскрытие финансовой отчетности компании

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

№ 1 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Представьте ситуацию: Вы работаете руководителем отдела продаж крупной компании. Один из ваших менеджеров постоянно нарушает сроки подачи отчетов, но приносит хорошие финансовые показатели. Ваши действия?

№ 2 Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Во время встречи с важным клиентом один из ваших коллег делает некорректное замечание, которое могло обидеть гостя. Ваша реакция?

№ 3 Прочитайте текст и установите соответствие

Соотнесите понятия деловой этики с их характеристиками:

- | | |
|------------------|--|
| 1 Конформизм | А. Твердое следование правилам и установленным порядкам |
| 2 Амбициозность | Б. Стремление адаптироваться к требованиям среды и коллег |
| 3 Самодисциплина | В. Желание достигнуть высоких результатов, несмотря на трудности |
| 4 Самоконтроль | |

№ 4 Прочитайте текст и установите соответствие

Укажите соответствия следующих элементов деловой этики и соответствующих характеристик:

- | | |
|--------------------|--|
| 1 Вежливость | А. Демонстрация профессионализма и опыта в области компетенции |
| 2 Компетентность | Б. Искусство продуктивного общения и способности убеждать коллег и партнёров |
| 3 Предприимчивость | В. Доброжелательное и уважительное общение с окружающими |
| 4 Застенчивость | |

№ 5 Прочитайте текст и установите последовательность

Разместите перечисленные ниже пункты в правильной последовательности шагов эффективной беседы по телефону:

- а) Приветствие и представление
- б) Получение нужной информации от собеседника
- с) Обозначение цели звонка
- д) Завершение разговора с благодарностью и пожеланиями успеха

№ 6 Прочитайте текст и установите последовательность

Перечислите этапы процесса принятия управленческого решения в правильном порядке:

- а) Оценка возможных последствий решений
- б) Постановка конкретной цели
- с) Выбор оптимального варианта решения
- д) Идентификация проблемной ситуации

№ 7 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Что означает понятие «деловая этика»?

- a) Совокупность моральных норм и ценностей, регулирующих отношения внутри коллектива и взаимодействие с внешними партнёрами
- b) Регламентированный порядок распределения прибыли внутри компании
- c) Официальные инструкции по проведению совещаний и встреч
- d) Строгие юридические требования к оформлению документов

№ 8 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Почему важна открытость и доверие в деловой этике?

- a) Они способствуют формированию лояльного отношения клиентов и надёжных партнёрских связей
- b) Открытая позиция позволяет сотрудникам уклоняться от личной ответственности
- c) Повышают риск утечки коммерческой тайны
- d) Способствуют повышению производительности труда путём жёсткого контроля

№ 9 Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа

Что подразумевается под понятием «корпоративная социальная ответственность»?

- a) Обязанность работодателя обеспечивать комфортные условия труда
- b) Активное участие компании в благотворительности и социальной деятельности, направленном на улучшение жизни общества
- c) Правило регулярной выплаты дивидендов акционерам
- d) Ограничение участия фирмы в политической деятельности государства

№ 10 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие элементы входят в систему деловой этики?

- a) Морально-психологические нормы поведения
- b) Формализованные процедуры оценки эффективности работы сотрудников
- c) Юридически закреплённые обязанности организаций
- d) Правила внутреннего распорядка и должностные инструкции

№ 11 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие черты характеризуют идеального профессионала с точки зрения деловой этики?

- a) Высокий профессионализм и компетентность
- b) Агрессивное отстаивание своей позиции любой ценой
- c) Ориентация на командную работу и поддержку коллег
- d) Готовность идти на сделки с совестью ради выгоды

№ 12 Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов

Какие формы поведения относятся к негативным явлениям в деловой этике?

- a) Использование инсайдерской информации для собственной выгоды
- b) Поддержка инициатив и предложений коллег

- с) Нарушение конфиденциальности клиентской базы данных
- d) Публичное признание ошибок и принятие ответственности