

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт управления и государственной службы
Кафедра налоговой политики и таможенного дела

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

«14» октября 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Профессиональная этика делового общения, консультаций и
корпоративная этика

(наименование учебной дисциплины, практики)

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Налоги и финансовый консалтинг»

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

Доцент


(подпись)

И.А. Горбулич

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры налоговой политики и
таможенного дела от «11» октября 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой
налоговой политики и
и таможенного дела


(подпись)

А.Е. Пожидаев

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Профессиональная этика делового общения, консультаций и
корпоративная этика»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ
Что является основой профессиональной этики в деловом общении?
А) личные симпатии и антипатии
Б) законы и правила компании
В) принципы морали и уважения к партнерам
Г) стремление к личной выгоде

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

2. Выберите один правильный ответ
Какой из перечисленных пунктов НЕ является проявлением профессиональной этики в деловом общении?
А) пунктуальность
Б) вежливость и уважительное обращение
В) распространение слухов о коллегах
Г) конфиденциальность информации

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

3. Выберите один правильный ответ
Как следует вести себя во время деловой встречи, если собеседник высказывает мнение, которое вам кажется ошибочным?
А) прервать его и резко возразить
Б) выслушать внимательно, а затем вежливо и аргументировано изложить свою точку зрения
В) проигнорировать его слова
Г) посмеяться над его словами

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

4. Выберите один правильный ответ
Какое поведение недопустимо в деловой переписке по электронной почте?
А) использование профессионального языка
Б) написание кратких и ясных сообщений
В) использование сленга и жаргона
Г) проверка орфографии и пунктуации

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

5. Выберите один правильный ответ

Что означает соблюдение конфиденциальности в деловом общении?

А) обсуждение личных проблем с коллегами

Б) распространение слухов о компании и её сотрудниках

В) защита информации, полученной в процессе работы, от несанкционированного доступа

Г) обмен информацией с конкурентами

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Сопоставьте ситуации с соответствующими нарушениями профессиональной этики

Ситуация

Нарушения профессиональной этики

1) Во время совещания сотрудник постоянно прерывает коллег, высказывая свои мысли, не дослушав до конца выступления других

А) Непрофессиональное общение и коммуникация

2) Сотрудник использует служебную электронную почту для личной переписки и распространения нерабочей информации

Б) Некомпетентность и безответственность

3) Во время переговоров представитель компании игнорирует вопросы оппонента и пытается навязать свое мнение, не

В) Нарушение правил использования информационных ресурсов

учитывая интересы
другой стороны

- | | |
|---|--|
| 4) Сотрудник не отвечает на рабочие звонки и письма, игнорируя просьбы коллег о помощи. | Г) Непрофессиональное общение и коммуникация |
| 5) Сотрудница постоянно опаздывает на работу, нарушая установленный график | Д) Несоблюдение трудовой дисциплины |

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
Г	В	А	Б	Д

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

2. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Установите соответствие между принципами профессиональной этики с представленными утверждениями:

Принципы	Утверждения
----------	-------------

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1) Вы всегда пунктуальны на встречи и предоставляете информацию вовремя | А) Ответственность за свои действия |
| 2) Вы всегда стараетесь найти компромисс и решить конфликт мирным путем | Б) Объективность |
| 3) Вы всегда готовы признать свои ошибки и извлечь из них урок. | В) Пунктуальность и ответственность |

- | | | |
|--|----|------------------------------------|
| 4) Вы стремитесь к объективности в оценке работы коллег и собственной. | Г) | Компромисс и разрешение конфликтов |
|--|----|------------------------------------|

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	2

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

3. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Деловые переговоры – это формальный процесс обсуждения и согласования условий сделки или сотрудничества между двумя или более сторонами.

Сопоставьте термины с их определениями.

- | Термины | | Определения |
|--|----|--|
| 1) Подготовительный этап переговоров | А) | Способ ведения переговоров, ориентированный на максимальную выгоду для себя, часто за счет ущемления интересов другой стороны. |
| 2) Компромисс | Б) | Нормы поведения, принятые в деловой среде, регламентирующие правила общения и взаимодействия. |
| 3) Позиционная (жесткая) стратегия переговоров | В) | Этап, включающий анализ ситуации, определение целей, разработку стратегии и тактики, сбор информации о партнере. |
| 4) Активное слушание | Г) | Соглашение, достигнутое путем взаимных уступок, при котором каждая сторона частично отказывается от своих первоначальных требований. |

- | | |
|-------------------|---|
| 5) Деловой этикет | Д) Техника, предполагающая полное внимание к говорящему, понимание его позиции и выражение этого понимания. |
|-------------------|---|

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
В	Г	А	Д	Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

4. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Конфликт в деловом общении – это столкновение интересов, мнений, целей или ценностей между двумя или более участниками делового взаимодействия, которое может препятствовать эффективной работе и достижению общих целей.

Сопоставьте каждый тип конфликтной ситуации с наиболее подходящим методом её разрешения.

Конфликтная ситуация	Метод разрешения
----------------------	------------------

- | | |
|--|---|
| 1) Два сотрудника спорят о приоритетах в выполнении проекта, каждый уверен в своей правоте | А) Административное вмешательство (руководство принимает решение, обязательное для всех сторон) |
| 2) Между сотрудниками возник конфликт на личностном уровне, связанный с неприязнью друг к другу. | Б) Компромисс (поиск взаимоприемлемого решения, где каждый уступает частично) |
| 3) В коллективе образовалась группа, которая постоянно игнорирует решения руководства и саботирует работу. | В) Уступка (одна сторона полностью уступает другой) |

- 4) Два отдела компании конкурируют за ограниченный ресурс (например, бюджет).

- Г) Сотрудничество (совместный поиск решения, удовлетворяющего обе стороны)

Правильный ответ:

1

2

3

4

Г

В

А

Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

5. Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Профессиональная этика делового общения – это свод норм и правил поведения, регулирующих взаимоотношения между участниками делового взаимодействия.

Сопоставьте утверждения личностных качеств с соответствующими определениями/пояснениями.

Личностные качества

Определение

- 1) Конфиденциальность

- А) Своевременность выполнения обещаний и обязанностей.

- 2) Пунктуальность

- Б) Способность проявлять внимание и уважение к чувствам и мнениям других людей, избегая причинения им неудобств.

- 3) Такт

- В) Умение соблюдать личные границы и не разглашать конфиденциальную информацию.

- 4) Толерантность

- Г) Соблюдение установленных правил поведения и норм этикета в деловом общении.

5) Корректность

Д) Умение уважительно относиться к людям с иными взглядами, убеждениями и ценностями.

Правильный ответ:

1	2	3	4	5
В	А	Б	Д	Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите правильную последовательность

В какой последовательности следует действовать при возникновении конфликтной ситуации в деловом общении?

А) Объективная оценка ситуации: анализ ситуации без эмоций, с учетом позиций всех сторон

Б) Определение сути конфликта: уточнение причин и сути разногласий

В) Поиск компромисса: стремление к взаимовыгодному решению, учет интересов всех участников

Г) Контроль выполнения соглашения: Мониторинг выполнения принятых решений

Д) Выбор способа решения конфликта: Переговоры, медиация, арбитраж, обращение к руководству

Е) Фиксация соглашения: Запись договоренностей, условий и сроков выполнения

Ж) Предотвращение подобных ситуаций в будущем: Анализ причин конфликта, разработка мер по его предотвращению

Правильный ответ: Б, А, Д, В, Е, Г, Ж

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

2. Установите правильную последовательность

Какова последовательность действий при подготовке к деловой встрече?

А) Сбор необходимой информации: Подготовка документов, данных, материалов.

Б) Планирование повестки дня: Составление списка вопросов для обсуждения.

В) Выбор места и времени встречи: Удобное для всех участников место и время.

Г) Проверка технических средств (при необходимости): Проверка работоспособности оборудования.

Д) Определение цели встречи: Четкое формулирование ожидаемых

результатов.

Е) Подготовка презентации (при необходимости): Разработка и репетиция презентации.

Ж) Выбор одежды и внешнего вида: соответствие деловому стилю.

З) Подтверждение встречи: Связь с участниками для подтверждения участия

Правильный ответ: Д, Б, А, В, Е, Г, Ж, З

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

3. Установите правильную последовательность

А) В какой последовательности следует строить деловое сообщение (письмо, электронное письмо)?

Б) Обращение: Вежливое и формальное обращение к адресату.

В) Заголовок: Краткое и информативное название сообщения.

Г) Основная часть: Изложение сути сообщения, логически структурированное и аргументированное.

Д) Завершение: Вежливое и формальное завершение.

Е) Заключение: Подведение итогов, формулирование просьбы или предложения.

Ж) Подпись: Указание имени, должности и контактной информации.

Правильный ответ: Б, А, В, Д, Г, Е

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание)

Этика – это _____?

Правильный ответ: это область философии, которая занимается исследованием морали и нравственности.

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание)

_____ – это система моральных норм и ценностей, регулирующих поведение и деятельность человека в рамках его профессиональной деятельности. Она определяет, какие принципы и правила следует соблюдать в определённой профессии, чтобы обеспечить эффективное и ответственное выполнение своих обязанностей, а также чтобы не нанести вреда окружающим.

Правильный ответ: Профессиональная этика

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание)

_____ – это система ценностей, норм и правил поведения, которые определяют, что является правильным или неправильным, добрым или злым, справедливым или несправедливым в обществе. Она помогает людям ориентироваться в мире, принимать решения и оценивать свои поступки и поступки других людей.

Правильный ответ: Мораль

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Правовые нормы – это

Правильный ответ: формально определённые правила поведения,

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

2. Понятие морального выбора личности

Правильный ответ: осознанный процесс принятия решения

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дайте развёрнутый ответ в свободной форме

Моральный конфликт

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: это ситуация, в которой человек оказывается перед необходимостью сделать выбор между двумя или более альтернативами (1), которые могут иметь противоречивые моральные последствия (2). Такой конфликт может возникнуть, когда действия или решения человека противоречат его собственным моральным принципам, ценностям и убеждениям, а также ожиданиям общества или других людей (3).

Критерии оценивания: «верно» – указывает минимум одно положение.

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

2. Дайте развёрнутый ответ в свободной форме

Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц

Время выполнения – 15 мин.

Ожидаемый результат: это набор принципов и правил, которые определяют нормы профессионального поведения (1) и морали (2) для государственных служащих и других должностных лиц. Он направлен на установление этических норм и правил служебного поведения должностных лиц для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также на предотвращение коррупционных проявлений и регулирование конфликтов интересов (3).

Критерии оценивания: «верно» – указывает минимум одно положение.

Компетенции (индикаторы): ПК-3.4

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Профессиональная этика делового общения, консультаций и корпоративная этика» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.01 Экономика.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 38.03.01 Экономика

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ В.П. Студеникина

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)