

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Экономический факультет
Кафедра «Торговое дело»

УТВЕРЖДАЮ:

Декан Экономического факультета

Е.С. Тхор



«21» апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

По направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело
Профиль подготовки: «Коммерческая деятельность»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика деловых отношений» по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело – 23 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Этика деловых отношений» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.06 «Торговое дело» (утверждённый приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.11.2020 г. № 963, зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2020 г. № 59428).

СОСТАВИТЕЛИ:

д-р экон. наук, проф. Болдырев К.А. 
старший преподаватель Колесниченко Ю.Н. 
ассистент Ивасенко Н.Г. 

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры «Торговое дело» «28» марта 2023 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой «Торговое дело»  д-р экон. наук, проф. Болдырев К.А.

Переутверждена: « » 2023 г., протокол №

Согласована (для обеспечивающей кафедры):
Переутверждена: « » 2023 г., протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Экономического факультета «21» апреля 2023 г., протокол № 4.

Председатель учебно-методической комиссии Экономического факультета  Шаповалова Е.Н.

© Болдырев К.А., 2023 год
© Колесниченко Ю.Н., 2023 год
© Ивасенко Н.Г., 2023 год
© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, её место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины является изучение теоретических основ этически деловых отношений, а также формирование у обучающихся компетенций в области этики ведения бизнеса.

Задачами данного курса является получение обучающимися:

знаний о предмете этики деловых отношений, ее основных понятиях, нормах и принципах;

практических навыков реализации этических норм и ценностей в деловых отношениях;

навыков раскрытия механизмов внедрения этических норм, стандартов и требований в практику российского бизнеса;

представлений об этическом взгляде на экономические взаимоотношения.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Этика деловых отношений» входит в обязательную часть Блока 1 дисциплин по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело, профиль «Коммерческая деятельность».

Дисциплина реализуется кафедрой торгового дела.

Содержание дисциплины основывается на базе дисциплин предыдущего уровня образования и является логическим продолжением содержания дисциплин гуманитарного цикла.

Является основой для прохождения практики.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ПК-7. Способен осуществлять разработку, внедрение и совершенствование системы распределения (дистрибуции) и сбытовой политики в организации.	ПК-7.4. Использует знания законодательства Российской Федерации и международного права в области маркетинговой деятельности, стандартов и этических принципов, регулирующих сбытовую деятельность организации.	знать: основы реализации этических норм в деловых отношениях; уметь: разрабатывать самостоятельный, характерный подход к решению этических проблем в деловых отношениях; владеть: навыками давать собственную оценку относительно уровня этики деловых отношений.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Заочная форма	Очно-заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 ч. (3 зач. ед)		
Обязательная контактная работа (всего), в том числе:	56	16	32
Лекции	28	8	16
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	28	8	16
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчётно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	52	92	76
Форма аттестации	зачет с оценкой	зачет с оценкой	зачет с оценкой

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе. Природа и сущность этики. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе. Основные концепции происхождения морали. Общее и особенное в морали. Мораль и этика. Мораль и право. Мораль и экономика.

Тема 2. Нравственное поведение и нравственное сознание. Нравственное поведение. Структура и функции морали. Этика в системе знаний о морали. Этические нормы и ценности: содержание и типология. Изменения в ценностных системах.

Тема 3. Социальная ответственность в бизнесе. Понятие социальной ответственности. Эволюция концепций социальной ответственности бизнеса. Дискуссии о социальной ответственности. Основные подходы. Парадигма социальной ответственности. Оценка корпоративной социальной ответственности. Благотворительность. Традиции меценатства в России.

Тема 4. Корпорации и нравственность. Взаимоотношения между корпорациями. Этика деловых контактов. Роль менеджера в культуре проведения деловых контактов. Подготовка к переговорам: организационные аспекты и подготовка к основному процессу переговоров. Отношения между корпорациями и государством. Отношения между корпорациями и потребителями. Корпорации и инвесторы. Корпорации и локальные сообщества. Отношения между корпорациями и окружающей средой. Социальные меньшинства.

Тема 5. Проблемы микроэтики. Морально-психологический климат и проблемы руководства и подчинения. Роль менеджеров в организации. Управленческая этика. Основные направления в стиле руководства. Стадии развития коллектива работников. Конфликтные ситуации и их разрешение.

Тема 6. Проблемы макроэтики. Этика деловых контактов. Этические отношения в международном деловом общении. Межкультурная коммуникация и этические приемы ее осуществления. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

Тема 7. История и принципы делового этикета. История делового этикета. Этикет деловых контактов. Роль менеджера в культуре проведения деловых контактов. Подготовка к переговорам: организационные аспекты и подготовка к основному процессу переговоров.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объём часов		
		Очная форма	Заочная форма	Очно- заочная форма
1	Место и роль этики деловых отношений в современном обществе.	4	2	4
2	Нравственное поведение и нравственное сознание.	4	2	2
3	Социальная ответственность в бизнесе.	4	-	2
4	Корпорации и нравственность.	4	2	2
5	Проблемы микроэтики.	4	-	2
6	Проблемы макроэтики.	4	-	2
7	История и принципы делового этикета.	4	2	2
Итого:		28	8	16

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объём часов		
		Очная форма	Заочная форма	Очно- заочная форма
1	Место и роль этики деловых отношений в современном обществе.	4	2	4
2	Нравственное поведение и нравственное сознание.	4	2	2
3	Социальная ответственность в бизнесе.	4	-	2
4	Корпорации и нравственность.	4	2	2
5	Проблемы микроэтики.	4	-	2
6	Проблемы макроэтики.	4	-	2
7	История и принципы делового этикета.	4	2	2
Итого:		28	8	16

4.5. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объём часов		
			Очная форма	Заочная форма	Очно- заочная форма
1	Место и роль этики деловых отношений в современном обществе.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю.	8	14	11
2	Нравственное поведение и нравственное сознание.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю.	7	13	11
3	Социальная ответственность в бизнесе.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю.	7	13	10
4	Корпорации и нравственность.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю.	8	13	10
5	Проблемы микроэтики.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю.	7	13	10
6	Проблемы макроэтики.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю.	7	13	10
7	История и принципы делового этикета.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю.	8	13	10
Итого:			52	92	64

4.6. Примерный перечень тем курсовых работ по дисциплине «Этика деловых отношений» учебным планом не предусмотрена курсовая работа.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведётся с применением следующих видов образовательных технологий:

– традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства обучающихся, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

– технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности и творческой самостоятельности обучающихся, предполагающие последовательную и целенаправленную постановку перед обучающимся познавательных задач, решение которых позволяет обучающимся активно усваивать знания (используются: поисковые методы; постановка познавательных задач);

– технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности обучающихся, их реализацию и развитие;

– технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебной дисциплины за счёт объединения занятий в тематические блоки;

– технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении по индивидуальному учебному плану);

– технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей, в том числе и обучающихся с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

– технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности обучающегося (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.п.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных и информационных (использование электронных образовательных ресурсов) образовательных технологий.

Высокая эффективность педагогического процесса достигается путём конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и / или их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика. Учебник / Т.А. Алексина. – М.: Юрайт, 2016. – 386 с.
2. Боголюбов, С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А. Боголюбов, Г.М. Волков, Б.А. Геренрот. – М.: Норма, 2018. – 240 с.
3. Бороздина, Г.В. Психология делового общения / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 304 с.
4. Василенко, И.А. Международные переговоры. Учебник / И.А. Василенко. – М.: Юрайт, 2018. – 90 с.
5. Гравицкий, А. Основы деловой этики / А. Гравицкий. – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2017. – 190 с.
6. Дзялошинский, И.М. Деловые коммуникации. Теория и практика. Учебник / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. – М.: Юрайт, 2015. – 448 с.
7. Егоршин, А.П. Этика деловых отношений: Учебное пособие / А.П. Егоршин, В.П. Распопов, Н.В. Шашкова. – М.: НИМБ, 2016. – 416 с.
8. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение. Учебник. В 2 томах. Том 2 / Е.Н. Зарецкая. – М.: Проспект, 2016. – 680 с.

9. Зарецкая, И.И. Устная речь в деловом общении / И.И. Зарецкая, А.М. Бруссер, М.П. Оссовская. – М.: Дрофа, 2015. – 224 с.
10. Кафтан, В. В. Деловая этика. Учебник и практикум / В.В. Кафтан, Л.И. Чернышова. – М.: Юрайт, 2016. – 302 с.
11. Кошечкина, И.П. Профессиональная этика и психология делового общения / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. – М.: Форум, Инфра-М, 2017. – 304 с.

б) дополнительная литература

1. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 352 с.
2. Лыткина, О.И. Культура речи и деловое общение. Сборник упражнений. Учебное пособие / О.И. Лыткина, Л.В. Селезнева. – М.: РГСУ, 2013. – 168 с.
3. Мананикова, Е.Н. Деловое общение / Е.Н. Мананикова. – М.: Дашков и Ко, 2017. – 208 с.
4. Павлова, Л.Г. Основы делового общения / Л.Г. Павлова. – М.: Феникс, 2017. – 746 с.
5. Попов, Ю.П. Основы безопасности деловых отношений предприятия / Ю.П. Попов. – М.: НЦ ЭНАС, 2018. – 279 с.
6. Смирнов, Г.Н. Этика деловых отношений. Учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: Проспект, 2017. – 311 с.
7. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения. Шпаргалка. Учебное пособие / Л.Д. Столяренко. – М.: РГ-Пресс, 2016. – 256 с.
8. Таратухина, Ю.В. Деловые и межкультурные коммуникации. Учебник и практикум / Ю.В. Таратухина, З.К. Авдеева. – М.: Юрайт, 2015. – 326 с.
9. Тимофеев, М.И. Деловые коммуникации. Учебное пособие / М.И. Тимофеев. – М.: РИОР, Инфра-М, 2016. – 128 с.

в) методические рекомендации – сформулированы непосредственно в заданиях предоставляемых к проведению практических занятий.

г) интернет-ресурсы:

1. Министерство образования и науки Российской Федерации. – Режим доступа: <http://минобрнауки.пф/>
2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки. – Режим доступа: <http://obrnadzor.gov.ru/>
3. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики. – Режим доступа: <http://minobr.su>
4. Народный совет Луганской Народной Республики. – Режим доступа: – <http://nslnr.su>
5. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования. – Режим доступа: <http://fgosvo.ru>
6. Федеральный портал «Российское образование». – Режим доступа: <http://www.edu.ru/>
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». – Режим доступа: <http://window.edu.ru/>
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. – Режим доступа: <http://fcior.edu.ru/>

д) электронные библиотечные системы и ресурсы

1. Научная электронная библиотека Elibrary.ru. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
2. Электронно-библиотечная система StudMed.ru. – Режим доступа: <https://www.studmed.ru>
3. Научная библиотека им. А.Н. Коняева ЛГУ им. В. Даля. – Режим доступа: <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Этика деловых отношений» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащённое компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Электронная коммерция»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ПК-7. Способен осуществлять разработку, внедрение и совершенствование системы распределения (дистрибуции) и сбытовой политики в организации	Пороговый	знать: основы реализации этических норм в деловых отношениях
Основной		Базовый	уметь: разрабатывать самостоятельный, характерный подход к решению этических проблем в деловых отношениях
Заключительный		Высокий	владеть: навыками представления собственной оценки относительно уровня этики деловых отношений

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1.	ПК-7.	Способен осуществлять разработку, внедрение и совершенствование системы распределения (дистрибуции) и сбытовой политики в организации	ПК-7.4. Использует знания законодательства Российской Федерации и международного права в области маркетинговой деятельности, стандартов и этических	Тема 1. <i>Место и роль этики деловых отношений в современном обществе</i> Тема 2. <i>Нравственное поведение и нравственное сознание</i> Тема 3. <i>Социальная ответственность в бизнесе</i> Тема 4. <i>Корпорации и нравственность</i> Тема 5. <i>Проблемы микроэтики</i>	7

			принципов, регулирующих сбытовую деятельность организации.	Тема 6. <i>Проблемы макроэтики</i> Тема 7. <i>История и принципы делового этикета</i>	
--	--	--	--	--	--

**Показатели и критерии оценивания компетенций,
описание шкал оценивания**

№ П/ П	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	ПК-7. Способен осуществлять разработку, внедрение и совершенствование системы распределения (дистрибуции) и сбытовой политики в организации	ПК-7.4. Использует знания законодательства Российской Федерации и международного права в области маркетинговой деятельности, стандартов и этических принципов, регулирующих сбытовую деятельность организации	знать: основы реализации этических норм в деловых отношениях; уметь: разрабатывать самостоятельный, характерный подход к решению этических проблем в деловых отношениях; владеть: навыками представления собственной оценки относительно уровня этики деловых отношений	Тема 1. <i>Место и роль этики деловых отношений в современном обществе</i> Тема 2. <i>Нравственное поведение и нравственное сознание</i> Тема 3. <i>Социальная ответственность в бизнесе</i> Тема 4. <i>Корпорации и нравственность</i> Тема 5. <i>Проблемы микроэтики</i> Тема 6. <i>Проблемы макроэтики</i> Тема 7. <i>История и принципы делового этикета</i>	вопросы для обсуждения на практических занятиях; контрольные вопросы; аналитические и проектные практические задания; контрольный тест

Примеры оценочных средств

1.

Примеры тестовых заданий
(пороговый уровень)

1. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм.

2. К компонентам, которые включает в себя культура делового общения, относятся:
- а) этику делового общения;
 - б) психологию делового общения;
 - в) служебный этикет;
 - г) технику делового общения;
 - д) все ответы верны.
3. Что предполагает деловая беседа?
- а) использование лестии;
 - б) использование литературного языка;
 - в) комплиментарное воздействие;
 - г) чрезмерное использование иностранных слов;
 - д) чрезмерное использование профессионального жаргона.
4. Что относится к невербальным средствам делового общения?
- а) деловая переписка;
 - б) мимика;
 - в) жесты;
 - г) профессиональный жаргон;
 - д) речевые конструкции;
 - е) социальные диалекты.
5. Определите, что не относится к принципам международного бизнеса:
- а) бережное отношение к окружающей среде;
 - б) поддержка односторонних торговых отношений;
 - в) уважение правовых норм.
6. Что такое неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?
- а) бестактность;
 - б) воспитанность;
 - в) порядочность;
 - г) тактичность;
 - д) уважение.
7. Высококультурный человек всегда:
- а) законопослушный, морально устойчивый;
 - б) потенциальный бездельник;
 - в) преступник;
 - г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
 - д) честлюбивый.
8. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?
- а) равенстве;
 - б) свободе;
 - в) справедливости;
 - г) честности.

9. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, задающих людям ориентиры их поведения и действий:
- а) должностные обязанности;
 - б) кодекс чести;
 - в) корпоративная культура;
 - г) правила внутреннего распорядка.
10. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:
- а) польза, выгода, трудолюбие;
 - б) справедливость, добро, благо;
 - в) честь, свобода, вера.
11. Ответственность – это:
- а) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
 - б) категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
 - в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
 - г) категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
 - д) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.
12. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:
- а) вербальный этикет;
 - б) мимика и жесты;
 - в) этикетная атрибутика;
 - г) этикетная проксемика.
13. Как называется сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива?
- а) авторитет;
 - б) имидж;
 - в) популярность;
 - г) престиж;
 - д) репутация.
14. Что должно лежать в основе служебных контактов?
- а) взаимный интерес;
 - б) интересы дела;
 - в) личная выгода;

- г) собственные амбиции;
 - д) социальные и политические проблемы.
15. Экономические теории, опирающиеся исключительно на рациональные факторы поведения человека – это теории с ... подходом.
- а) инженерным (технократическим);
 - б) материальным;
 - в) моральным;
 - г) этическим.
16. Этика бизнеса как наука возникла в ...:
- а) конце XIX века;
 - б) конце XX века;
 - в) период формирования буржуазных отношений;
 - г) середине XX века.
17. ... этика – совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью.
- а) нормативная;
 - б) профессиональная;
 - в) ситуативная;
 - г) экологическая.
18. ... описывают систему общих ценностей, норм и правил поведения обязательных для всех сотрудников организации.
- а) уголовные кодексы;
 - б) этические кодексы;
 - в) гражданские кодексы;
 - г) моральные кодексы.
19. Коммуникативная зона, предназначенная для контактов с партнерами по деловым вопросам:
- а) общественная зона;
 - б) социальная зона;
 - в) личная зона.
20. Какой процесс называется «социальной перцепцией»?
- а) разработка стратегического бизнес-плана с партнерами;
 - б) процесс контакта с партнерами по бизнесу;
 - в) конструирование образа партнера в соответствии с общением.
21. Какие ценности, признаваемые человеком, лежит в основе морали?
- а) классические;
 - б) современные;
 - в) этические;
 - г) консервативные.
22. К основным концепциям происхождения морали относятся:
- а) натуралистическая;
 - б) мистическая;
 - в) религиозная;
 - г) социальная.

23. К важнейшим категориям этики относятся:
- а) добро;
 - б) выгода;
 - г) зло;
 - д) справедливость;
 - е) изобретательность;
 - ж) долг;
 - з) совесть.
24. В структуру мировоззрения не входят:
- а) знания;
 - б) духовные ценности;
 - в) принципы;
 - г) идеалы;
 - д) убеждения;
 - е) правильного ответа нет.
25. К нравственным ценностям относятся:
- а) честность;
 - б) верность;
 - г) сквернословие;
 - д) уважение к старшим;
 - е) трудолюбие;
 - ж) патриотизм.
26. Способностью изменять свои действия под влиянием внутренних и внешних факторов – это:
- а) мотивация;
 - б) непостоянство;
 - в) поведение.
27. Своевременно делись своим благами с теми, кому повезло в жизни меньше, чем тебе – это принцип:
- а) личности;
 - б) профессионала;
 - в) гражданина России;
 - г) гражданина Земли.
28. Ключевым понятием корпоративной этики является:
- а) юридическая ответственность;
 - б) этическая ответственность;
 - в) социальная ответственность;
 - г) корпоративная ответственность.
29. Этика деловых отношений включает в себя такие виды как:
- а) профессиональная;
 - б) универсальная;
 - в) общественная;
 - г) персональная.
30. Процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой почве взаимопонимания:

- а) коммуникативный;
 - б) интерактивный;
 - в) перцептивный.
31. Невербальное средство общения, которое проявляется в ритмико-интонационной стороне речи:
- а) кинесическое;
 - б) просодическое;
 - в) экстралингвистическое;
 - г) такесическое;
 - д) проксемическое.
32. Чему соответствует размер социальной зоны пространственной территории человека?
- а) от 15 до 45 см;
 - б) от 46 до 120 см;
 - в) от 120 до 360 см;
 - г) более 360 см.
33. Какие максимы включает в себя принцип вежливости?
- а) такта;
 - б) великодушия;
 - в) одобрения;
 - г) скромности;
 - д) антипатии;
 - е) доброжелательности.
34. Функция общения, в основе которой лежит восприятие и понимание другого человека:
- а) аффективно-коммуникативная;
 - б) информационно-коммуникативная;
 - в) регуляционно-коммуникативная.
35. Какие пункты тестового вопроса относятся к третьему этапу делового общения?
- а) установление контакта;
 - б) ориентация в ситуации;
 - в) обсуждение вопроса;
 - г) принятие решения;
 - д) выход из контакта.
36. Вопросы, на которые не ждут ответа – это:
- а) открытые;
 - б) закрытые;
 - в) риторические;
 - г) радикальные;
 - д) подавляющие.
37. Какой отрезок времени отводится на «введение собеседника в курс дела» в трехминутном телефонном деловом разговоре?
- а) 20-25 секунд;
 - б) 40-45 секунд;

- в) 100-105 секунд.
38. К стилям проведения делового совещания относятся:
- а) демократический;
 - б) дипломатический;
 - в) авторитарный.
39. К этапам процесса принятия решения относятся:
- а) установление контактов;
 - б) определение проблемы;
 - в) определение целей;
 - г) изложение мыслей;
 - д) готовность к действию;
40. Является ли утверждение верным: «Этический аспект культуры речи связан с умением использовать правила языкового поведения в конкретных ситуациях общения»?
- а) да;
 - б) нет.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «контрольный тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
Отлично (5)	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 % вопросов теста).
Хорошо (4)	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89 % вопросов теста).
Удовлетворительно (3)	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74 % вопросов теста).
Неудовлетворительно (2)	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50 % вопросов теста).

2. Примеры типовых контрольных вопросов (к практическим занятиям и контрольным работам) (базовый уровень)

1. Сформулировать определение понятия «темперамент».
2. Перечислить существующие типы темперамента.
3. Перечислить основные психологические характеристики темперамента.
4. Сформулировать определение понятия «общение».
5. Что собой представляет деловое общение?
6. Перечислить основные типы воздействия на людей в общении.
7. Сформулировать определение понятия «профессиональная этика».
8. Какова цель профессиональной этики работников сервиса?
9. Перечислить требования профессиональной этики работников обслуживания.
10. Сформулировать определение понятия «служебная этика».
11. Перечислить виды этических норм деловых отношений.
12. Какова сущность этических норм и принципов деловых отношений?

13. Что собой представляет вербальное общение?
14. Перечислить невербальные средства общения.
15. Что предполагает этикет деловой беседы?
16. Перечислить основные правила представления.
17. Назвать основные принципы делового общения.
18. Назвать общие требования к деловым письмам.
19. Перечислить обязательные атрибуты делового письма.
20. Назвать характерные типы деловых писем.
21. Какова структура деловой беседы по телефону?
22. Что предполагает соблюдение конфиденциальности телефонных разговоров?
23. Каких вопросов рекомендуется избегать при обсуждении по телефону?
24. Что понимается под организацией рабочего места?
25. Назвать основные подходы в оформлении интерьера.
26. Перечислить основные принципы оборудования рабочего места.

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«контрольные вопросы (к практическим занятиям и контрольным работам)»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
Отлично (5)	Вопросы раскрыты на высоком уровне (обучающийся дал обстоятельный и чёткий ответ не менее чем на 90 % всех поставленных вопросов по рассматриваемой теме).
Хорошо (4)	Вопросы раскрыты на среднем уровне (обучающийся дал обстоятельный и чёткий ответ не менее чем на 75 % всех поставленных вопросов по рассматриваемой теме).
Удовлетворительно (3)	Вопросы раскрыты на низком уровне (обучающийся дал обстоятельный и чёткий ответ не менее чем на 50 % всех поставленных вопросов по рассматриваемой теме).
Неудовлетворительно (2)	Вопросы раскрыты на неудовлетворительном уровне или не представлены на момент их оценивания (обучающийся дал обстоятельный и чёткий ответ менее чем на 50 % всех поставленных вопросов по рассматриваемой теме, не выполнил задание и т.п.).

3. Примеры типовых аналитических и проектных практических заданий (высокий уровень)

Ситуация 1

Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Как вы поступите?

Ситуация 2

Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему «усовершенствованной новинкой», но вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт. Как вы поступите?

Ситуация 3

Вас попросили пополнить «дешевый» сектор вашего товарного ассортимента упрощенной моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишенный усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться, что коммивояжеры сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас просят дать «зеленый свет» созданию «раздетого» варианта. Как вы поступите?

Ситуация 4

Вы беседуете с женщиной, которая еще совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что ее можно взять на работу. Она с удовольствием рассказывает вам обо всех планах конкурента на предстоящий год. Как вы поступите?

Ситуация 5

У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество запродаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите?

Ситуация 6

Есть шанс привлечь крупного клиента, который будет много значить и для вас лично, и для фирмы в целом. Его агент по закупкам намекнул, что может сработать «подарок». Вам помощник советует послать этому агенту на дом цветной телевизор. Как вы поступите?

Ситуация 7

Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего соглядатая, чтобы узнать о нововведении. Как вы поступите?

Ситуация 8

Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров о запродаже узнаете, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе, но если вы намекнете ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ вашей фирме. Как вы поступите?

Ситуация 9

Вы хотите опросить выборку потребителей об их реакциях на товар конкурента. Предлагается провести эти интервью якобы от имени некоего

несуществующего безобидного Института по исследованию маркетинга. Как вы поступите?

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«аналитические и проектные практические кейс-задания»**

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
Отлично (5)	Задание представлено на высоком уровне (обучающийся в полном объёме (не менее 90 %) выполнил все поставленные задачи, привёл аргументы в пользу своих суждений и т.п.). Задание оформлено в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ.
Хорошо (4)	Задание представлено на среднем уровне (обучающийся в целом (не менее 75 %) выполнил все поставленные задачи, привёл аргументы в пользу своих суждений и т.п.). В оформлении задания допущены некоторые неточности относительно требований, предъявляемых к данному виду работ.
Удовлетворительно (3)	Задание представлено на низком уровне (обучающийся выполнил не менее половины поставленных задач или допустил существенные неточности в изложении материала, или изложил материал с существенными ошибками и т.п.). В оформлении допущены ошибки относительно требований, предъявляемых к данному виду работ.
Неудовлетворительно (2)	Задание представлено на неудовлетворительном уровне или не представлено (обучающийся не готов, не выполнил задание и т.п.).

**4. Оценочные средства для промежуточной аттестации
(дифференцированный зачёт)**
(высокий уровень)

1. Что такое этикет и какую роль он играет в процессе общения? Какие существуют виды этикета?
2. Какие основные принципы лежат в основе современного этикета?
3. Что такое деловой этикет и как он связан с этикой деловых отношений?
4. Каковы принципы современного делового этикета?
5. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений?
6. Какие критерии различения приоритетов в приветствии и представлении действуют в современной жизни?
7. В каких случаях, согласно деловому этикету, возможно обращение на «ты» к партнеру по общению?
8. Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения. Как следует оформлять визитную карточку?
9. Назовите основные функции подарков и сувениров в деловой жизни.
10. Каковы этические требования к подбору и преподнесению подарков в деловой сфере?

11. Каковы этикетные правила ведения делового телефонного разговора?
12. Что собой представляет деловая этика как наука?
13. Какую роль играет общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности?
14. Охарактеризуйте слагаемые эффективного делового общения.
15. Каковы коммуникационно-психологические основы делового общения?
16. Что собой представляет психология личности в деловом общении?
17. Каковы моральные проблемы бизнеса?
18. Что собой представляет этика деловых отношений?
19. В чем заключаются этические проблемы деловых отношений?
20. Охарактеризуйте этику деятельности организации.
21. Каковы нормы этичного поведения руководителя.
22. В чем заключается сущность корпоративной этики?
23. В чем проявляется этика и социальная ответственность организации?
24. Какие документы деловой этики являются основополагающими?
25. Что собой представляет культура фирмы (имидж)?
26. В чем заключается эстетическая организация производственной среды?
27. Какие существуют манипуляции в общении и их характеристики?
28. Охарактеризуйте формы делового общения.
29. Какие существуют вербальные средства общения?
30. Какова природа и типология невербальной коммуникации?
31. В чем заключается гендерный аспект коммуникативного поведения?
32. Какую роль играют критика и комплименты в деловой коммуникации?
33. В чем заключается сущность вопросов и ответов в деловой коммуникации?
34. Что собой представляет публичная речь?
35. Что собой представляет психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров?
36. В чем заключается этика поведения на рабочем месте?
37. Перечислите и охарактеризуйте формы деловой коммуникации.
38. Что собой представляет межкультурная коммуникация?
39. Какие существуют методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере?
40. В чем проявляются национальные особенности деловых отношений?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«Оценочные средства для промежуточной аттестации
(дифференцированный зачёт)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
Отлично (5)	Ответ представлен на высоком уровне (обучающийся в полном объёме осветил рассматриваемую проблематику, привёл аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.).

Хорошо (4)	Ответ представлен на среднем уровне (обучающийся в целом осветил рассматриваемую проблематику, привёл аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
Удовлетворительно (3)	Ответ представлен на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.).
Неудовлетворительно (2)	Ответ представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (обучающийся не готов).

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)