МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловое общение

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	90	90	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е.

Экзамен: 7 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 37309

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Старший преподаватель каф. ТУ _____ А. Э. Лебедева

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

Доцент кафедры ТУ _____ А. Н. Булдаков

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ Е. В. Зайцева

Согласована на портале № 37309

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Этика делового общения» является изучение студентами теоретических основ этики деловых отношений, методов и средств делового общения в сфере сервиса, особенностей управленческой этики, формирование общекультурной компетенции.

1.2. Задачи дисциплины

– 1) Овладение студентами методов организации эффективных коммуникаций, управленческой этики и служебных взаимоотношений в сервисной деятельности.

– 2) Формирование этики предпринимательства.

– 3) Освоение практических методик и техники делового общения, речевого этикета, изучение основ эффективных коммуникаций.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловое общение» (Б1.В.ДВ.9.2) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Конфликтология, Профессиональная этика и этикет, Психологический практикум.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

– **знать** - основы этики деловых отношений; - особенности управленческой этики; - особенности взаимоотношений в сервисной деятельности; - особенности работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - особенности организации контактной зоны предприятия сервиса;

– **уметь** - применять методы и средства делового общения; - разрабатывать корпоративные взаимоотношения; - применять этические методы дистанционного общения; - работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - организовать контактную зону предприятия сервиса;

– **владеть** - методиками проведения переговоров; - навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; - правилами этикета. - навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	90	90
Проработка лекционного материала	16	16
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	74	74
Всего (без экзамена)	144	144

Согласована на портале № 37309

Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	180	180
Зачетные Единицы	5.0	5.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Сущность и происхождение этики	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
2 Основы этики делового общения	2	0	8	10	ОК-4, ПК-1
3 Методы и средства делового общения	2	6	10	18	ОК-4, ПК-1
4 Этика в рыночной экономике	2	6	10	18	ОК-4, ПК-1
5 Управленческая этика	2	6	10	18	ОК-4, ПК-1
6 Этика деловых отношений в разных культурах	2	0	10	12	ОК-4, ПК-1
7 Этика делового общения в отраслях экономики	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
8 Этика дистанционного об-щения	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
9 Этика делового человека	2	6	12	20	ОК-4, ПК-1
Итого за семестр	18	36	90	144	
Итого	18	36	90	144	

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Сущность и происхождение этики	Формирование и история этики. Морально-этические ценности. Нравственно-этические проблемы. Профессиональная и прикладная этика.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
2 Основы этики делового общения	Сущность деловой этики. Этические аспекты деловых отношений. Специфика этики деловых отношений. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Элементы деловой этики. Разновидности этики. Работа в команде, толе-	2	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 37309

	рантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных культурных различий. Организация контактной зоны предприятия сервиса.		
	Итого	2	
3 Методы и средства делового общения	Принципы и закономерности деловых отношений. Философия благотворительной деятельности, благотворительные социальные программы и проекты.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
4 Этика в рыночной экономике	Этика бизнеса. Этические программы и правила ведения бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса. Деловая российская этика. Моральные законы в финансово-экономической деятельности, моральная ответственность.Корпоративная этика. Профессиональные этические нормы и требования. Корпоративная социальная ответственность. Концепция корпоративной социальной ответственности бизнеса. Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
5 Управленческая этика	Этика руководителя. Стили руководства. Характеристика стилей. Качества российского работника. Современная кадровая политика. Особенности кадровой политики в России. Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений. Мораль делового партнерства. Конфликты и способы их разрешения.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
6 Этика деловых отношений в разных культурах	Особенности деловой этики в разных странах мира. Американская этика бизне-са. Европейская этика бизнеса. Азиатская этика деловых отношений.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
7 Этика делового общения в отраслях экономики	Формирование этики делового общения. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Этика менеджера. Коммерческая этика. Этика теневого бизнеса.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
8 Этика дистанционного об-щения	Роль информации в современном мире. Письменное общение и деловая переписка. Телефонные переговоры. Факсимильные и электронные сообщения.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
9 Этика делового человека	Основы риторики. Подготовка и проведе-ние деловой беседы. Организация пуб-личного выступления. Культура деловой дискуссии. Критика и принципы ее вос-приятия. Деловые совещания. Эффектив-ные коммуникации. Деловые переговоры. Ис-	2	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 37309

	кусство управления людьми. Социоло-гия и психология делового общения. Спе-цифика этикета. Этика делового туризма.		
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Предшествующие дисциплины									
1 Конфликтология					+				
2 Профессиональная этика и этикет									+
3 Психологический практикум									+

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Тест, Реферат
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Тест, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Согласована на портале № 37309

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
7 семестр			
1 Сущность и происхождение этики	Элементы деловой этики. Разновидности этики. Специфика этики деловых отношений. Работа в команде, толерантное восприятие социальных, этнических, конфессиональных культурных различий. Организация контактной зоны предприятия сервиса.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
3 Методы и средства делового общения	Благотворительные социальные программы и проекты.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	
4 Этика в рыночной экономике	Концепция корпоративной социальной ответственности бизнеса. Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	
5 Управленческая этика	Этика руководителя. Стили руководства. Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений. Мораль делового партнерства. Конфликты и способы их разрешения.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	
7 Этика делового общения в отраслях экономики	Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Этика менеджера. Коммерческая этика.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
8 Этика дистанционного об-щения	Письменное общение и деловая переписка. Телефонные переговоры. Факсимильные и электронные сообщения.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
9 Этика делового человека	Основы риторики. Подготовка и проведение деловой беседы. Организация публичного выступления. Культура деловой дискуссии. Критика и принципы ее восприятия. Деловые совещания.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Согласована на портале № 37309

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Сущность и происхождение этики	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
2 Основы этики делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Тест, Экзамен
	Итого	8		
3 Методы и средства делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
4 Этика в рыночной экономике	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
5 Управленческая этика	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
6 Этика деловых отношений в разных культурах	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
7 Этика делового общения в отраслях экономики	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Реферат, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного	2		

Согласована на портале № 37309

	материала			
	Итого	10		
8 Этика дистанционного об-щения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
9 Этика делового человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Контрольная работа, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
Итого за семестр		90		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		126		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
7 семестр				
Конспект самоподготовки	5		5	10
Контрольная работа	5	5	10	20
Реферат			10	10
Тест	10	10	10	30
Итого максимум за период	20	15	35	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	35	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4

Согласована на портале № 37309

От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

3. Деловая этика [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А. А. Кондратьева, Ф. А. Красина - 2018. 87 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/8109 (дата обращения: 09.07.2018).

4. Психология коммуникации [Электронный ресурс]: Психология коммуникации / Е. М. Покровская, Л. В. Смольникова - 2016. 115 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5979 (дата обращения: 09.07.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

3. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Е. А. Емельянова - 2014. 122 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 09.07.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Этика и деловой этикет [Электронный ресурс]: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов специальностей 080502 Экономика и управление на предприятии (в машиностроении), 080105 Финансы и кредит / Емельянова Е. А. - 2012. 31 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3313 (дата обращения: 09.07.2018).

2. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1193 (дата обращения: 09.07.2018).

3. Деловое общение [Электронный ресурс]: Учебно-методическое пособие для практиче-

Согласована на портале № 37309

ских и самостоятельных работ / М. В. Берсенев - 2017. 13 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6726 (дата обращения: 09.07.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

Согласована на портале № 37309

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:
• польза, выгода, трудолюбие;
• справедливость, добро, благо;
• честь, свобода, вера.
2. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):
• межъязыковые;
• мировоззренческие;
• психологические;
• соматические;
• социальные;
• технические;
3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
• доброжелательность;
• порядочность;
• тактичность;
• уважительность;

Согласована на портале № 37309

• эгоизм

4. Высококультурный человек всегда:

• законопослушный, морально устойчивый;

• потенциальный бездельник;

• преступник;

• склонный к злоупотреблениям служебным положением;

• честолюбивый

5. Главной христианской добродетелью является:

• вера;

• любовь;

• надежда;

• сила;

• смирение

6. Деловая беседа предполагает:

• использование лести;

• использование литературного языка;

• комплиментарное воздействие;

• чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

7. К невербальным средствам делового общения относятся:

• деловая переписка;

• мимика; жесты;

• профессиональный жаргон;

• речевые конструкции;

• социальные диалекты

8. К принципам международного бизнеса не относятся:

• бережное отношение к окружающей среде;

• поддержка односторонних торговых отношений;

• уважение правовых норм

9. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

• проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;

• регулирование межгрупповых отношений;

• учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;

• целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

10. Как называется умение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

• бестактность;

• воспитанность;

• порядочность;

• тактичность;

• уважение

11. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

• долг;

• достоинство;

• ответственность;

• справедливость;

• честь

12. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

• благо;

• долг;

• счастье;

• честь

Согласована на портале № 37309

13. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?
• все ответы верны;
• психологию делового общения;
• служебный этикет;
• технику делового общения;
• этику делового общения
14. Каноничные правила представления (два правильных ответа):
• женщина первая представляется мужчине;
• лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
• младшие по возрасту представляются старшим;
• мужчина первым представляется женщине
15. Литературный язык не используется:
• в научной речи;
• в невербальном общении;
• в официально-деловой речи;
• в письменной речи;
• в профессиональном общении
16. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:
• альтруизм;
• толерантность;
• честолюбие;
• эмпатия

17. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?
• равенстве;
• свободе;
• справедливости;
• честности
18. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:
• должностные обязанности;
• кодекс чести;
• корпоративная культура;
• правила внутреннего распорядка
19. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:
• диалектика
• культурология;
• логика;
• этика
20. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве:
• Объекта, на который направлено мое действие;
• Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
• Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
• Человек человеку – волк. Такова природа человека.
21. Ответственность – это:
• категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
• категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
• категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
• категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;

Согласована на портале № 37309

• 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

22. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется в:

• 1992 году;
• 1995 году;
• 1998 году

23. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

• вербальный этикет;
• мимика и жесты;
• этикетная атрибутика;
• этикетная проксемика

24. Предмет этики – это:

• культура;
• мораль;
• прекрасное;
• социальные отношения

25. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

• самобичевание;
• самовоспитание;
• самообразование;
• самоотречение;
• самопожертвование

26. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

• авторитет;
• имидж;
• популярность;
• престиж;
• репутация

27. Тактичность - это:

• внутренний голос человека;
• определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
• сделал, и что хотел сделать;
• способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
• способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
• эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

28. Укажите основные категории этики

• добро и зло;
• пространство и время;
• свобода;
• совесть

29. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

• безусловная исполнительность;
• бюрократизм;
• гуманизм;
• законность;
• справедливость

30. Целеполагающие категории этики:

• добро и зло;

Согласована на портале № 37309

• долг и совесть;
• смысл жизни и счастье;
• честь и достоинство
31. Честь и достоинство – это …
• контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими;
• нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
• правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу;
• этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе
32. Что должно лежать в основе служебных контактов?
• взаимный интерес;
• интересы дела;
• личная выгода;
• собственные амбиции;
• социальные и политические проблемы
33. Что изучает наука этика?
• мораль, нравственность;
• поведение каждого конкретного человека в обществе;
• политическое устройство общества;
• социальные проблемы общества;
• традиции, обычаи, народное творчество
34. Этика бизнеса как наука возникает в …
• конце XIX века;
• конце XX века;
• период формирования буржуазных отношений;
• середине XX века
35. Этика - это:
• учение о боге;
• учение о морали;
• учение о правилах хорошего тона;
• учение о традициях и обычаях

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1.Формирование и история этики. 2.Морально-этические ценности. 3. Нравственно-этические проблемы. 4.Профессиональная и прикладная этика. 5.Сущность деловой этики. 6. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. 7.Элементы деловой этики. 8.Разновидности этики. 9.Принципы и закономерности деловых отношений. 10. Специфика этики деловых отношений. 11. Особенности деловой этики в разных странах мира. 12. Деловая российская этика. 13.Философия благотворительной деятельности, благотворительные социальные программы и проекты. 14.Этика бизнеса. 15. Этические программы и правила ведения бизнеса. 16. Международные этические принципы ведения бизнеса. 17. Этические аспекты деловых отношений. 18. Этика менеджера. 19. Моральные законы в финансово-экономической деятельности, моральная ответственность. 20.Корпоративная этика. 21.Профессиональные этические нормы и требования. 22.Корпоративная социальная ответственность. 23.Концепция корпоративной социальной ответственности бизнеса. 24.Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения. 25.Этика руководителя. 26.Стили руководства. Характеристика стилей. 27. Качества российского работника. Современная кадровая политика. Особенности кадровой политики в России. 28.Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений. 29.Мораль делового партнерства. 30. Конфликты и способы их разрешения. 31.Американская этика бизнеса. 32. Европейская этика бизнеса. 33.Азиатская этика деловых отношений. 34.Формирование этики делового общения. 35. Государственная этика. 36.Социальная этика. 37. Производственная этика. 38.Коммерческая этика. 39.Этика теневого бизнеса. 40.Роль информации в современном мире. 41.Письменное общение и

Согласована на портале № 37309

деловая переписка. Телефонные переговоры. Факсимильные и электронные сообщения. 42.Основы риторики. Подготовка и проведение деловой беседы. 43.Организация публичного выступления. 44.Культура деловой дискуссии. 45.Критика и принципы ее восприятия. 46.Деловые совещания. Эффективные коммуникации. Деловые переговоры. 47. Искусство управления людьми. 48. Социология и психология делового общения. 49.Специфика этикета. 50.Этика делового туризма.

14.1.3. Темы рефератов

Специфика этики деловых отношений.
Особенности деловой этики в разных странах мира.
Деловая российская этика.
Философия благотворительной деятельности.
Благотворительные социальные программы и проекты.
Этика бизнеса.
Международные этические принципы ведения бизнеса.

14.1.4. Вопросы на самоподготовку

1. Международные этические принципы ведения бизнеса.
2. Этические аспекты деловых отношений.

14.1.5. Темы контрольных работ

Специфика этики деловых отношений.
Особенности деловой этики в разных странах мира.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступ-

Согласована на портале № 37309

ная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 37309