

**ПАСПОРТ**  
**фонда оценочных средств по дисциплине (модулю)**  
**ДЕЛОВАЯ ЭТИКА**

№ Д Е	Наименование дидактической единицы	№ п. п.	Тема	Перечень планируемых результатов обучения (ПРО)
1	Деловая этика как наука	1	Прикладная этика и ее разновидности.	ОК-5
		2	Основные концепции предпринимательской этики.	
		3	Возникновение деловой этики (бизнес-этики) как научной дисциплины, ее задачи и методы, основные понятия.	
		4	Моральные проблемы бизнеса	
2	Этика деятельности организации	5	Этика деловых отношений	ОК-5
		6	Виды и социальная ответственность предпринимательских организаций.	
		7	Составные части корпоративной культуры.	
		8	Понятие управления, этические аспекты управленческой деятельности.	
		9	Этическое поведение внутри корпорации.	
		10	Защита интеллектуальной собственности, раскрытие корпоративной информации и сделки с использованием внутрифирменной конфиденциальной информации.	
		11	Информационные технологии и этика.	
		12	Организационная культура фирмы, ее типы и функции.	
		13	Имидж и репутация фирмы.	
		14	Этические принципы рекламной деятельности.	
3	Этика руководителя	15	Нормы этического поведения руководителя.	ОК-5
		16	Этичность методов принятия управленческих решений.	
		17	Руководитель как работодатель. Аморальное поведение работодателя.	
		18	Карьерные стратегия и тактика.	

## ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	<i>Коммуникативно профессиональная игра</i> <i>Коммуникативно-профессиональный тренинг</i>	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
2	<i>Кейс-задача</i>	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи
3	<i>Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты</i>	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
4	<i>Проект</i>	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов

5	<i>Разноуровневые задачи и задания</i>	<p>Различают задачи и задания:</p> <p>а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;</p> <p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.</p>	Комплект разноуровневых задач и заданий
6	<i>Реферат</i>	<p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебноисследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также</p>	Темы рефератов
7	<i>Доклад, сообщение</i>	<p>Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы</p>	Темы докладов, сообщений

	<i>Творческое задание</i>	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
8	<i>Тест</i>	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и обучающегося.	Фонд тестовых заданий
9	<i>Эссе</i>	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе

**КОММУНИКАТИВНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТРЕНИНГ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ  
«ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»**

**МОЗГОВОЙ ШТУРМ**

**Тема: Деловой этикет общения менеджера с клиентами**

**Регламент мозгового штурма:**

1. Представление участников и ознакомление их с правилами.  
Распределение на группы «генераторов» и «аналитиков» (5-10 минут)
2. Постановка задачи (10-15 минут)
3. Ответы на вопросы (5-15 минут)

4. Генерирование идей (15-20 минут)
5. Анализ идей (30 минут)
6. Составление отредактированного списка идей (30-40 минут)

### **Правила:**

Отсутствие всяко критики.

Поощрение предлагаемых идей.

Равноправие участников мозгового штурма.

Свобода ассоциаций и творческого воображения.

Творческая атмосфера на «игровой поляне».

Обязательная фиксация всех высказанных идей.

Время для инкубации. Подведение итогов.

Для проведения мозгового штурма предлагается 4-5 ситуаций.

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других.

Студент активно анализирует свое участие в данном тренинге.

- **оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется студенту, если студент выполнил самостоятельно не всю необходимую часть работы, активно участвует в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы. Студент выслушивал мнения других. Студент активно анализирует свое участие в данном тренинге.

- **оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется студенту, если студент частично выполнил самостоятельно часть работы, безынициативно участвовал в обсуждении, не подготовил аргументы в пользу решения, мало предлагал альтернативы. Студент выслушивал мнения других, допускал коммуникативные ошибки Студент пассивен в данном тренинге.

- **оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** выставляется студенту,

если студент выполнял роль наблюдателя. Студент пассивен в данном тренинге.

## КЕЙС-ЗАДАЧИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»

*Проблемные вопросы и ситуации по психологии преподаватель может избирательно использовать по-своему (в лекциях, на семинарах, практических занятиях, в заданиях на самостоятельную работу и т. д.).*

### Примерные ситуационные задачи для анализа.

*Задача № 1: Классифицируйте приведённые неязыковые сигналы по следующим категориям - поза, мимика, жестикация, дистанцирование и интонация.*

Например: «Вы мечтательно рассмеялись» (мимика).

- 1) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!»
- 2) Она отступила на шаг назад: «Что это ты о себе вообразил?»
- 3) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.
- 4) Четырёхлетняя Валя уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.
- 5) В то время как Дима уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.
- 6) Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока помощница заполняет формуляр.
- 7) Он идёт к окну и закрывает его.
- 8) Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения
- 9) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.
- 10) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

Задача № 2: классифицируйте по 5 типам следующие сигналы:

- 1) Ухмылка
- 2) Топтание на месте
- 3) Робкий разговор
- 4) Лёгкое приседание
- 5) Приподнимание бровей
- 6) Сближение с кем-нибудь
- 7) Прерывание разговора
- 8) Наклон (чтобы поднять что-либо)
- 9) Сжимание кулаков
- 10) Перенесение веса с одной ноги на другую
- 11) Отведение взгляда
- 12) Произнесение слов громко и с нажимом
- 13) Молчание
- 14) Подъём со стула
- 15) Сердитое выражение лица
- 16) Почёсывание головы

Задача № 3: замените слова, пришедшие в русский язык из других языков, русскими синонимами:

- лояльность, инвестиции, реклама, рейтинг, имидж, креативность.
- санация, профанация, реклама, паритет, презентация, офис;
- девальвация, корпорация, лимит, лицензия, стереотип, фактор;
- инновация, гарант, брифинг, бестселлер, парламент, партнёр;
- экспертиза, эксклюзивный, номинация, сертификат, супермаркет;
- адаптация, альтернатива, апелляция, аудиенция, валюта, виза;
- корпорация, коррупция, мафия, гамбургер, вексель, кворум;

Задача № 4: оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:

- способствующие пониманию партнера, - не способствующие пониманию партнера, - нейтральные.

- 1) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т. п.
- 2) Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...»
- 3) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т. д.
- 4) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.
- 5) Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т. д.
- 6) Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому, что...»
- 7) Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.
- 8) Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.
- 9) Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер,



пренебрегаем его высказываниями.

*Задача № 5: сформулируйте критическое замечание в различной форме, в ситуации, когда критикуемый - подчинённый, а критикующий - начальник.*

*Формы критики:*

- 1) Подбадривающая
- 2) Упрёк
- 3) Аналогия
- 4) Похвала
- 5) Безличная
- 6) Сопереживание
- 7) Сожаление
- 8) Удивление
- 9) Ирония
- 10) Намёк
- 11) Смягчение
- 12) Укоризна
- 13) Замечание
- 14) Предупреждение
- 15) Требование
- 16) Совет
- 17) Конструктивная критика
- 18) Опасение
- 19) Окрик
- 20) Обида
- 21) Покровительство
- 22) Угроза
- 23) Хвалебная

### **Критерии оценки:**

- **оценка «отлично» (5 баллов)** выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, не допустил ошибки, предложил обоснованные рекомендации решения задачи. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

- **оценка «хорошо» (4 балла)** выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, допустил не более 1 ошибки, предложил обоснованные рекомендации решения задачи. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

- **оценка «удовлетворительно» (3 балла)** выставляется студенту, если студент поверхностно проанализировал ситуацию. Студент ответил на вопросы, но допустил более 2 ошибок, не предложил обоснованные рекомендации решения задачи.

- **оценка «неудовлетворительно» (0 баллов)** выставляется студенту, если студент не смог правильно решить ситуацию. Допустил ошибку при ее решении. Не ответил на вопросы.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА (ДИСКУССИИ, ДИСПУТА, ДЕБАТОВ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»**

#### **Занятие № 2**

**Тема Психические познавательные процессы и состояния в структуре делового общения форма проведения: круглый стол**

*Вопросы:*

- 1) Использование знаний о свойствах внимания в деятельности менеджера.
- 2) Использование в профессиональной деятельности знаний о закономерностях формирования волевого поведения.
- 3) Профессиональная интуиция.
- 4) Эмоции и чувства в профессиональной деятельности менеджера.
- 5) Приемы мнемотехники.
- 6) Понятие «аффективных комплексов». Причины аффективного поведения.
- 7) Воля и ее воспитание.

### **Занятие № 5**

**Тема: Статусно-ролевые отношения в профессиональной деятельности.**

**Форма проведения:** семинар-исследование

*Вопросы:*

- 1) Особенности статусно-ролевых отношений в профессиональной деятельности менеджера.
- 2) Как происходит выработка стиля поведения в общении менеджера.
- 3) Назовите основные типы установки на восприятие другого человека. Какую роль они играют в профессиональной деятельности менеджера?
- 4) В чем заключаются типичные искажения представления о другом человеке? Как их избежать? Свойство заражения: его проявление и использования в профессиональной деятельности менеджера

### **Занятие № 6**

**Тема Коллектив, его признаки и модели.**

**Форма проведения:** семинар-исследование

*Вопросы:*

- 1) Классификация видов коллектива.
- 2) Основные ступени формирования неформального коллектива.
- 3) Основные стадии зрелости коллектива.

4) «Шкала престижа».

### **Занятие № 9**

**Тема: Стили управления**

**Форма проведения: семинар-дискуссия**

*Вопросы:*

- 1) Стил ь управления. Основная характеристика.
- 2) Каковы основные виды отношений в системе «руководитель — подчиненный».
- 3) Раскройте типы взаимоотношений внутри коллективов (морально-психологический климат).
- 4) Как «технология личного обаяния» может быть использована в деятельности менеджера?
- 5) Каковы основные этапы внедрения ТЛО?

### **Занятие № 10**

**Тема: Лидерство и руководство** **Форма проведения: семинар- дискуссия**

*Вопросы:*

- 1) Понятие лидерства. Бытовой тип лидерства, социальный тип лидерства, политический тип лидерства.
- 2) Объективные и субъективные предпосылки деятельности руководителя.
- 3) Власть, авторитет менеджера и стили управления.
- 4) Критерии и условия лидерства.
- 5) Классификация лидеров в зависимости от того, как их воспринимает группа.
- 6) Типы руководителей и стили руководства.

## **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если студент активно участвует в дискуссии, задает вопросы, предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, не допускает принципиальных ошибок в их обсуждении.

- оценка «хорошо» (4 балла) выставляется студенту, если студент активно участвует в дискуссии, задает вопросы, не предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, допускает незначительные ошибки в обсуждении.

- оценка «удовлетворительно» (3 балл) выставляется студенту, если студент не проявляет активности в дискуссии, не задает вопросы, не предлагает проблемные ситуации для группового анализа, выслушивает мнения других. Студент знает теорию вопроса, допускает ошибки в обсуждении.

- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) выставляется студенту, если студент осуществляет роль стороннего наблюдателя. Не имеет подготовленного плана-проспекта дискуссии. Студент не владеет теорией вопроса.

## **ТЕМЫ ГРУППОВЫХ И / ИЛИ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»**

### **Практические задания**

#### Задание 1.

Перечислите формы деловой коммуникации (*деловые переговоры, беседа по телефону и т.д.*) - не менее восьми форм. Охарактеризуйте каждую форму. Подберите в художественной литературе по одному примеру перечисленных форм деловой коммуникации.

#### Задание 2.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример конфликтной ситуации. Проследите этапы конфликта, модели поведения

оппонентов, пути сглаживания конфликта. Дайте 3 варианта прогноза возможного развития ситуации.

### Задание 3.

Напишите эссе на тему «Образ делового человека в художественной литературе» (*анализ образа делового человека с примерами*) по плану:

- Эпоха как фон создания образа.
- Первое представление героя.
- Имидж персонажа (внешний вид, невербальные средства общения) Речь персонажа.
- Личностные качества.
- Деловые качества.
- Способы построения взаимоотношений с партнерами.
- Общение с оппонентами.
- Действия персонажа в сложных, критических ситуациях.

Авторская позиция в оценке деловых качеств современников, переданная посредством создания литературного образа.

### Задание 4.

Придумайте и опишите игровую модель конфликта в процессе делового совещания.

### Задание 5.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример переговоров. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

### Задание 6.

Придумайте и опишите игровую модель конфликта внутри фирмы на почве нарушения корпоративной культуры.

### Задание 7.

Напишите тезисный ответ по теме «Управление деловыми конфликтами»

Задание 8.

Напишите тезисный ответ по теме «Факторы успеха в проведении делового совещания»

Задание 9.

Подберите в художественной литературе пример торгов. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Задание 10.

Придумайте и опишите игровую модель конфликтной ситуации между представителями фирмпартнеров.

Задание 11

Напишите тезисный ответ по теме «Критика в деловой коммуникации»

Задание 12.

Подберите в художественной или публицистической литературе по одному примеру самопрезентации и делового совещания. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма построения данных форм деловой коммуникации.

Задание 13.

Напишите тезисный ответ по теме «Социально-психологические проблемы деловых отношений»

Задание 14.

Напишите тезисный ответ по теме «Психологические аспекты делового взаимодействия»

Задание 15.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример выстраивания делового взаимодействия. Охарактеризуйте пример с точки зрения структуры и механизма коммуникативного планирования и достижения цели.

Задание 16.

Придумайте и опишите игровую модель отчета начальника отдела кадров после беседы с пятью претендентами на вакансию руководителя проекта. Смоделируйте различные психологические и поведенческие типажи.

Задание 17.

Напишите тезисный ответ по теме «Глоссарий по теме «Деловое общение»

Задание 18.

Подберите в художественной или публицистической литературе пример метода генерирования идей и пример метода стимулирования творческого мышления специалистов. Охарактеризуйте примеры с точки зрения структуры и механизма данных аспектов деловой коммуникации.

Задание 19.

Придумайте и опишите игровую модель анализа и решения социально-психологических проблем деловых отношений в рамках одной фирмы.

Задание 20.

Напишите тезисный ответ по теме «Вопросы в деловой коммуникации»

Задание 21.

Подберите в художественной литературе три примера деловой беседы. Охарактеризуйте каждый пример с точки зрения структуры и механизма построения данной формы деловой коммуникации.

Сравните поведение участников коммуникации.

Задание 22.

Придумайте и опишите игровую модель дискуссии по вопросу формирования имиджа фирмы.

Задание 23.

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

Задание 24.



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 коммивояжера сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас попросят дать «зеленый» свет созданию «раздетого» товара. Как вы поступите?

#### Задание 25.

Вы - управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно коммивояжер проникает в дом под предлогом проведения опроса. Окончив опрос он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется чрезвычайно эффективным и применяется большинством конкурентов. Как Вы поступите?

#### Задание 26.

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?

#### Задание 27.

Ваша задача - публично представить организацию, в которой вы работаете. Это может быть салон красоты, книжный магазин, рекламное агентство или любое общественное движение:

- Определите цель предприятия.
- Составьте список и сделайте анализ состава приглашенных на презентацию. Выберите метод представления продукта
- (услуги) Подберите демонстрационные материалы.
- Подготовьте выступление.

Подготовьтесь к ответам на возможные вопросы аудитории, приглашенной на презентацию.

Задание 28.

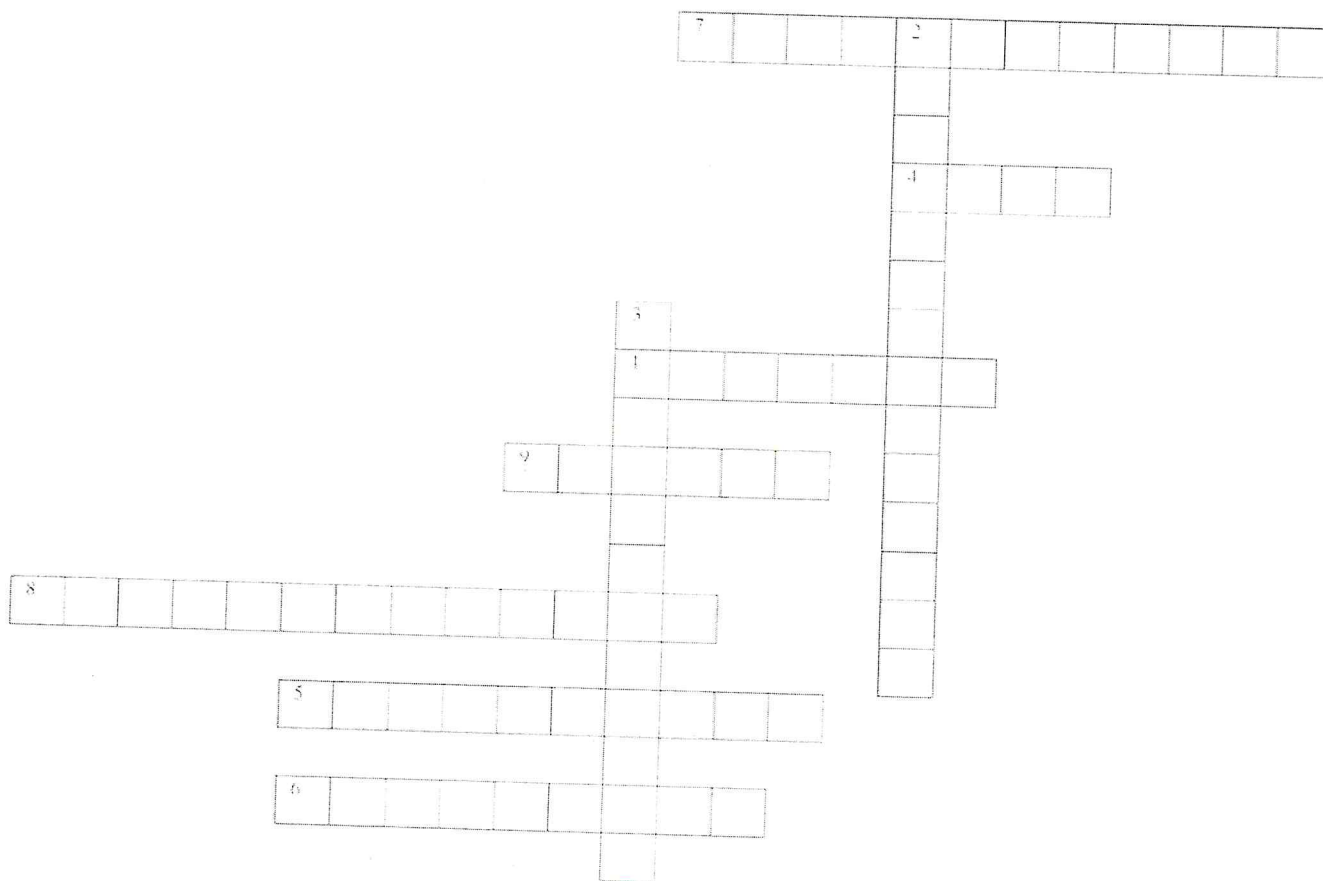
Этика и этикет. Как соотносятся эти понятия? Почему менеджеры должны знать и соблюдать нормы и принципы этикета не только в деловых отношениях, но и вообще в отношениях между людьми? Изложите свою точку зрения, подкрепите примерами.

Задание 29.

Этика общения как инструмент деловых отношений. Ключевые термины и понятия. Составьте логические схемы, характеризующие сущность данного вопроса.

Задание 30.

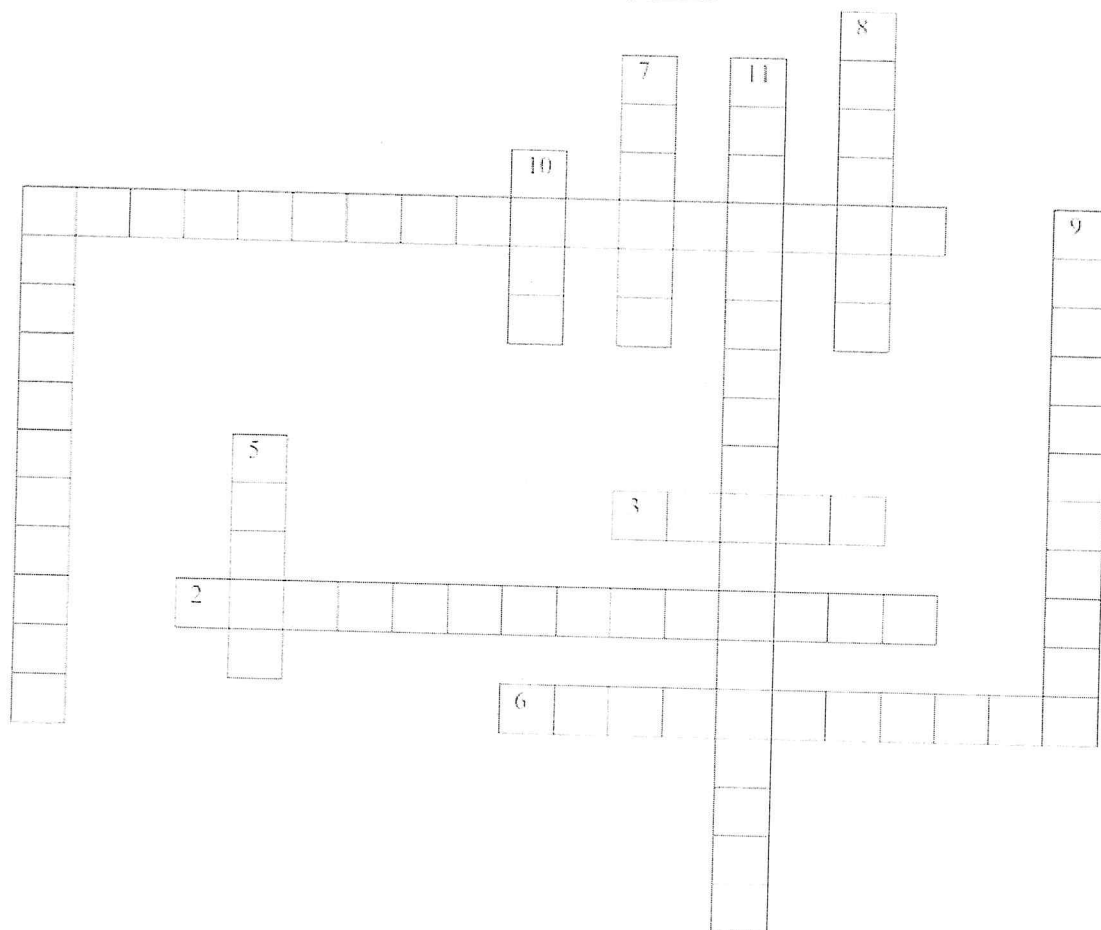
Решите предложенные кроссворды:



Кроссворд № 1

1. Процесс, порождаемый совместной деятельностью людей.
2. Тактика поведения направленная на удовлетворение участниками своих потребностей.
3. Обмен представлениями, идеями, интересами, настроениями.
4. Естественный звуковой язык.
5. Один из видов мотивов ступеней человека во взаимодействии с другим человеком, обеспечивающий максимизацию общего выигрыша.
6. Уступчивость принесение в жертву собственных целей для достижения целей партнёра.
7. Жест используемый для пояснения сказанного.
8. Способ познания другого человека, при котором предложение об его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнёра по общению.
9. Понятие, действие, выражающее смысл другого понятия, действия.

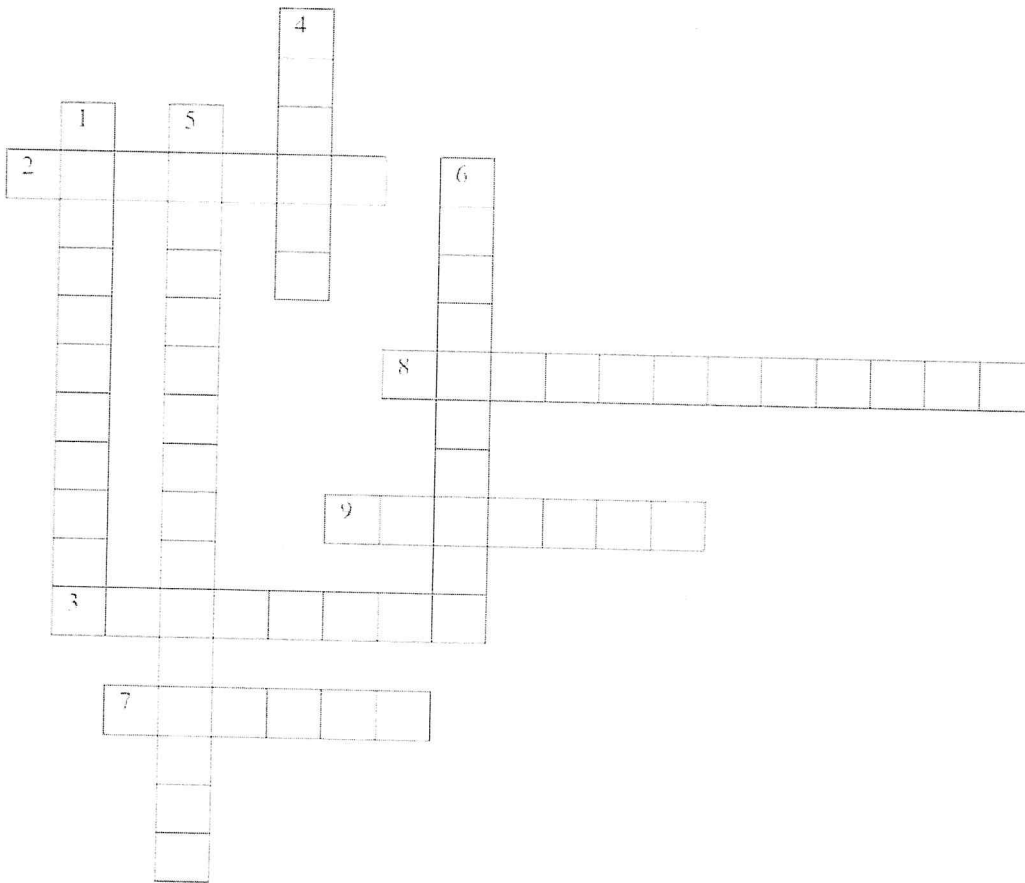
Кроссворд № 1



1. Осознаваемые и переживаемые человеком состояния нужды в чём либо.
2. Один из факторов, влияющих на мотивацию трудового поведения
3. Внутренний побудитель деятельности, придающий ей личностный смысл
4. Фактор формирования первого впечатления в человеке
5. Один из эффектов, возникающий при восприятии людьми друг друга
6. Природное качество, заключающееся в способности воздействовать словом
7. Препятствие, возникающее в процессе общения людей между собой
8. Умение видеть мир глазами других
9. Бессознательный психический образ, возникающий в момент визуального, слухового или чувственного контакта с человеком
10. Осознаваемый результат, на который в данный момент направлено поведение человека

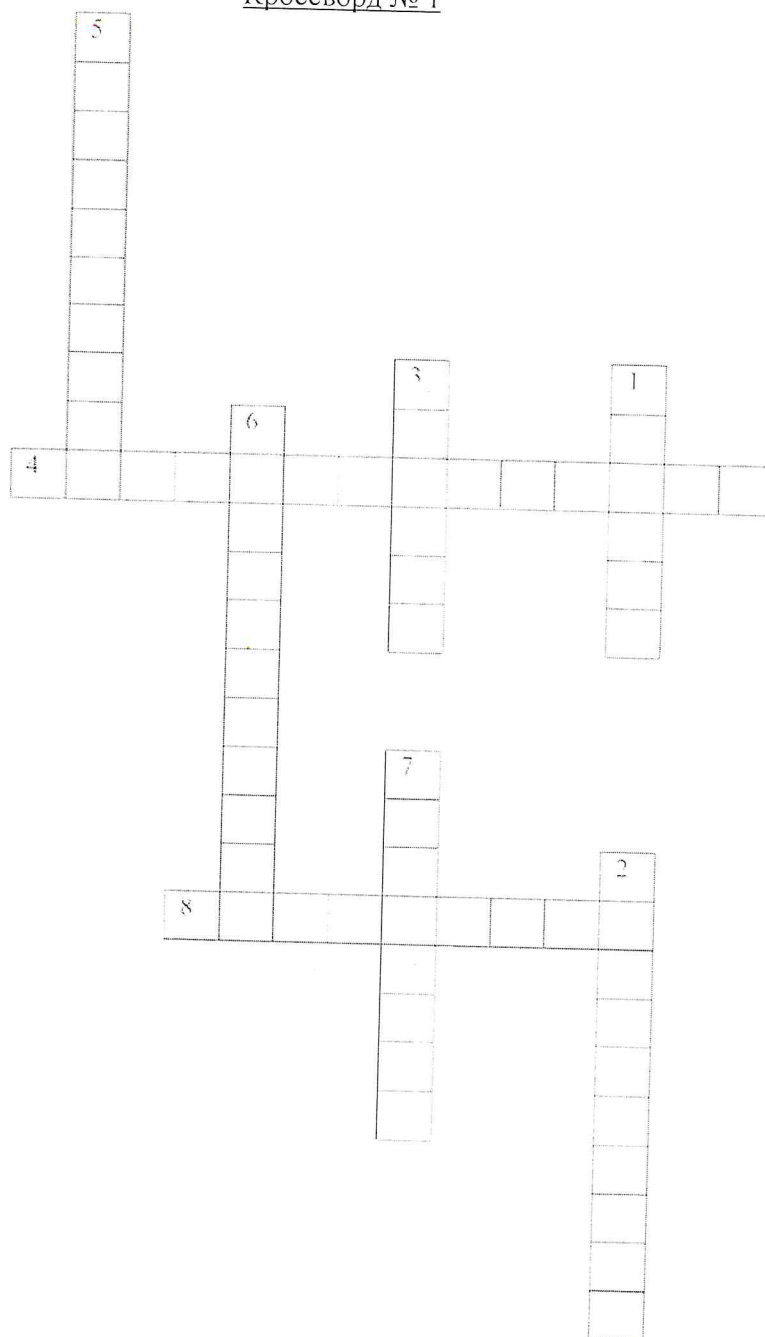
Кроссворд № 1

11. Умение говорить или действовать напрямую



1. Прием, заключающийся в высказывании повышенного интереса к подробностям в изложении собеседника.
2. Психологический прием воздействия на оппонента, с целью склонить его принять вашу сторону без какой-либо критики или сопротивления.
3. Прием, способствующий вызвать вновь определенные переживания.
4. Общее утверждение, банальность.
1. Изменение оценки ситуации в считанные секунды на прямо противоположное.
2. Прием, показывающий проявление интереса в процессе общения.
3. Психологическое препятствие, возникающее при встрече двух людей.
8. Чувство, которое характеризует психологический барьер.
9. Взаимоотношения, общение, разговор.

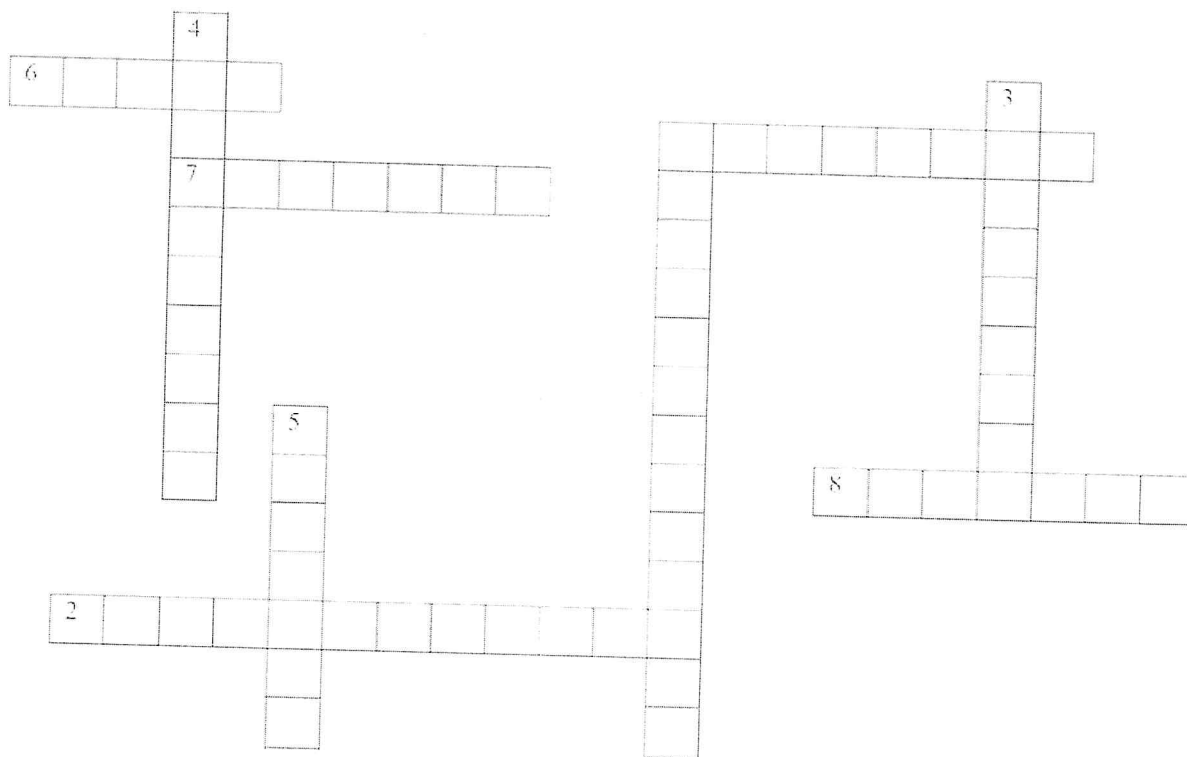
Кроссворд № 1



1. Общение между людьми.
2. Средство общения между людьми на деловом уровне.
3. Тактический прием, применяемый на переговорах, и вид колбасы.
4. Одно из правил установления отношений с партнером.
5. Один из важнейших этапов переговоров.

Кроссворд № 1

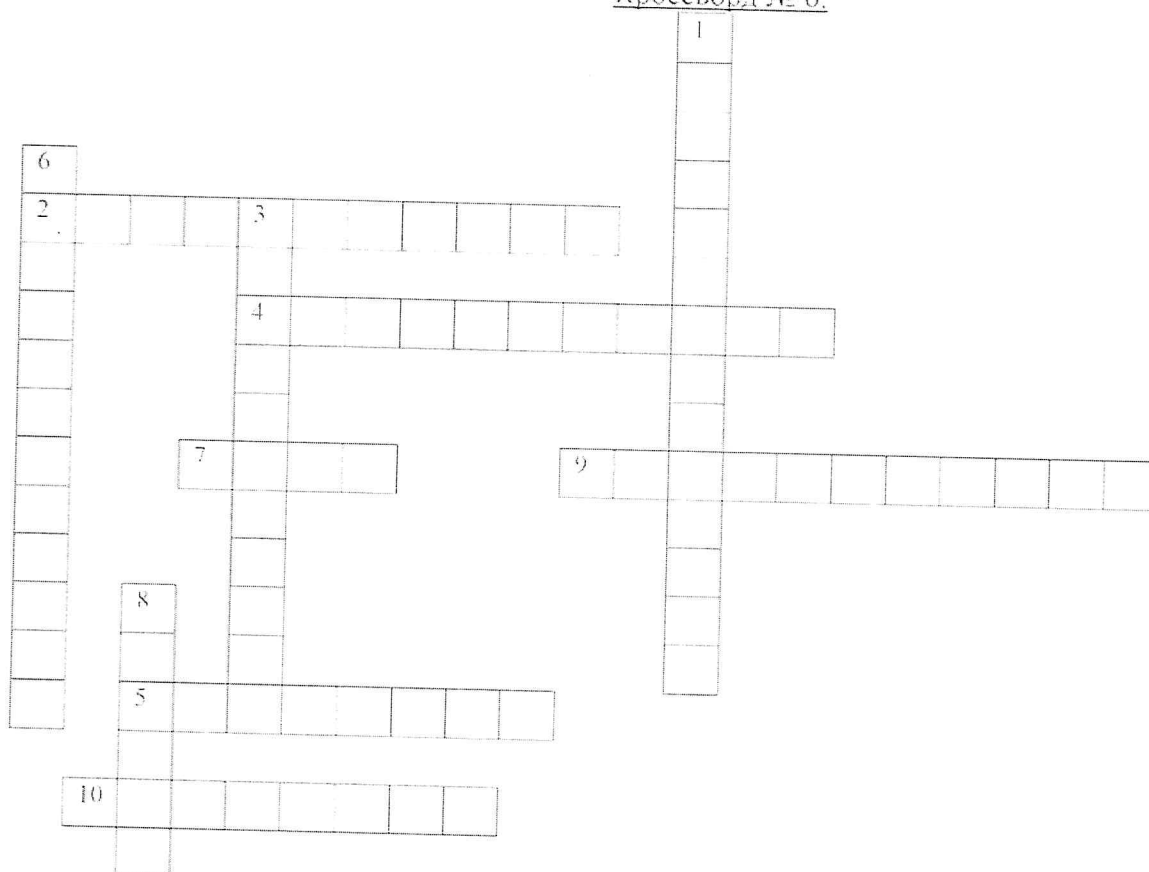
6. На что нужно обращать внимание в человеке, для того чтобы уменьшить недостатки?
7. Важное качество в переговорном процессе. 8. Важное условие делового сотрудничества.



1. Столкновение расходящихся интересов. Стратегия наведения в конфликтной ситуации.
2. Стратегия поведения, в конфликтной ситуации если предмет разногласия не представляет для человека большой ценности» и если ситуация может разрешиться сама собой.
3. Принятие точки зрения другой стороны, но лишь до определенной степени.
4. Стратегия поведения, когда участники признают право друг друга на собственное мнение и готовы его понять
5. Разрешение конфликта
6. То на чем мы настаиваем и о чем заявляем.

7. Побуждение человека принять данное решение, желание заботу
8. Не вина, а беда конфликтной личности бесконфликтного тела
9. Синоним уступчивости

Кроссворд № 6.



1. Позиция за столом, которая отражает стремление к взаимопониманию и эффективному взаимодействию
2. Современная форма древнего ритуала приветствия
3. Позы, осанка, посадка головы
4. Эмоциональное состояние, возникающее при смаковании вкусовых

Задание 33.



впечатлений

5. Жесты, отражающие специфические привычки человека, связанные с движением рук
6. Одно из важнейших качеств для делового общения
7. Средство общения, «самая предательская вещь»
8. Часть глаза, по которой можно определить отношение человека к собеседнику
9. Оптимальное положение 3 собеседников для беседы
10. Что обуславливает сильное изменение голоса?

Задание 31.

Доказать тезис об обязательности соблюдения этических норм в процессе деловой коммуникации.

Задание 32.

Описать 5 ситуаций, способных привести к открытой конфронтации между оппонентами во время переговоров.

### **Критерии оценки выполнения группового задания:**

- оценка «отлично» (5 баллов) выставляется студенту, если его вклад в достижение поставленной цели значителен, активно участвовал в работе, содействовал благоприятному климату в группе, постоянно поддерживал связь с другими участниками группы.

- оценка «хорошо» (4 балла) Вклад в достижение поставленной цели важен, участвовал в работе по мере обращения, содействовал благоприятному климату в группе, частично поддерживал связь с другими участниками группы.

- оценка «удовлетворительно» (3 балла) Вклад в достижение поставленной цели не важен, участвовал в работе по мере обращения, не содействовал благоприятному климату в группе, частично поддерживал связь с другими участниками группы

- оценка «неудовлетворительно» (2 балла) В работе группы практически не участвовал, создавал видимость работы, вклад в достижение цели не внес.

### **Критерии оценки индивидуального задания:**

- оценка «отлично» (3 балла) выставляется студенту, если студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **не допустил ошибки**, предложил обоснованные рекомендации ее решения. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

- оценка «хорошо» (2 балла) Студент разносторонне проанализировал ситуацию. Студент ответил на все вопросы, **допустил не более 1 ошибки**, предложил обоснованные рекомендации ее решения. Студент привел примеры эффективности аналогичных решений. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.

- оценка «удовлетворительно» (2 балла). Студент поверхностно

проанализировал ситуацию.

Студент ответил на вопросы, допустил более 2 ошибок, не предложил обоснованные рекомендации ее решения.

- оценка «неудовлетворительно» (0 баллов) Студент не смог правильно решить ситуацию. Допустил ошибку в анализе истории. Не ответил на вопросы.

### **ФОНД ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»**

Представленные тесты могут быть использованы как для текущего контроля по отдельным разделам дисциплины, так и для итогового контроля по всем разделам в ходе проведения промежуточной аттестации и итогового контроля.

Получаемые в ходе тестирования результаты могут оказаться полезными как для самооценки.

#### **Примерный тест для самопроверки знаний.**

1. *Группы подразделяются на:*
  - a) номинальные;
  - b) референтные;
  - c) лабораторные;
  - d) верно все перечисленное.
2. *Конфликт - это:*
  - a) все нижеперечисленное верно;
  - b) проблема межличностного общения;
  - c) борьба между различными культурно-этническими традициями;
  - d) столкновение противоположно направленных интересов.
3. *По теории К.Маркса, конфликт:*
  - a) порождается социальной системой;
  - b) главный источник изменений социальных систем;

- c) происходит из-за недостаточности ресурсов власти;
  - d) верно все вышеперечисленное.
4. *К признакам развивающегося конфликта относится:*
- a) наличие процедуры переговоров;
  - b) неделимость объекта конфликта;
  - c) наличие уровня кооперативности;
  - d) нет верного ответа.
5. *Личность - это:*
- a) человек как носитель определенных неповторимых черт;
  - b) один из представителей рода людей, отдельный человек;
  - c) собирательный образ человеческого рода в целом;
  - d) верно все вышеперечисленное.
6. *Малую группу характеризует:*
- a) поведенческая общность;
  - b) территориальная общность;
  - c) психологическая общность;
  - d) верно все вышеперечисленное.
7. *Большая группа может быть представлена:*
- a) семьёй;
  - b) этносом;
  - c) школьным классом;
  - d) компанией друзей.
8. *Для полноценной жизнедеятельности коллектива необходимо:*
- a) состояние психологического напряжения между членами группы;
  - b) формирование чувства личной и коллективной ответственности;
  - c) соблюдение принципа закрытости;
  - d) нет верного ответа.
9. *Воспринимающая сторона в процедуре общения:*
- a) коммутатор;
  - b) оппонент;

- c) адресат;
- d) реципиент.

10. Что означает понятие «когнитивное общение»:

- a) обмен предметами и продуктами деятельности;
- b) обмен побуждениями, целями, интересами, потребностями;
- c) обмен знаниями;
- d) обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

10. К основным принципам этики делового общения, по мнению Дж. Ягера, относится:

- a) все нижеперечисленное;
- b) конфиденциальность;
- c) яркий имидж;
- d) разумное лицемерие.

12. Этика - это:

- a) наука о человеке как о социальной единице;
- b) наука о красоте повседневного существования индивида;
- c) наука, оценивающая человеческие отношения с точки зрения общепринятых норм;
- d) верно всё вышеперечисленное.

13. Кому из мыслителей XX века принадлежит следующее высказывание:

"Культура возникает в игре, как игра"?

- a) К. Вундту;
- b) К. Юнгу;
- c) И. Хейзинге;
- d) З. Фрейду.

14. Язык является:

- a) способом коммуникации.
- b) видом практической деятельности субъекта;
- c) способом членения действительности на дискретные понятия и их классификации;

d) все перечисленное.

15. *Социализация есть:*

- a) процесс усвоения социальных ролей и культурных норм;
- b) подчинение врожденному инстинкту подражания;
- c) удовлетворение невыполнимых в реальной жизни желаний;
- d) модель эффективного поведения.

16. *Выберите наиболее подходящее высказывание, характеризующее деловую игру:*

- a) игра воспроизводит взятые из действительности ситуации;
- b) деловая игра задеиствует личность ее участников;
- c) воспроизводимая действительность осуществляется в условиях относительной неопределенности;
- d) верно все вышесказанное.

17. *Какому понятию соответствует данное определение: «Совокупность черт, отличающих одного индивида от другого, при этом различия проводятся на различных уровнях - биохимическом, психологическом, социальном и т.д.»:*

- a) личность;
- b) человек;
- c) индивидуальность;
- d) характер.

18. *Процесс социализации личности ограничен:*

- a) периодом раннего детства (до 5 лет);
- b) периодом молодости (до 25-30 лет);
- c) периодом зрелости (до 55-60 лет);
- d) периодом всей жизни индивида.

19. *К основным сферам социализации личности относятся:*

- a) все ниже перечисленные;
- b) СМИ;
- c) непосредственный круг общения индивида;

d) трудовой коллектив.

20. *Наделение личности свойствами, вызывающими преклонение перед ней и безусловную веру в ее возможности называется:*

a) харизма;

b) дар;

c) талант;

d) гениальность.

21. *В области невербальной коммуникации существует несколько специфических систем.*

*Укажите неправильное соотнесение понятия и определения:*

a) инесика - совокупность жестов, мимики и позы;

b) проксемика - организация пространства и времени коммуникативного процесса;

c) такесика - тоже, что и визуалика или контакт глаз;

d) экстралингвистика - различные околоречевые добавки, придающие общению определенную окраску.

22. *О каком типе статуса идет речь: «Данный статус индивид получает независимо от его желания, воли и усилий, например, пол, национальность, раса, кровное родство»:*

a) достигнутый статус;

b) предписанный статус;

c) личный статус;

d) смешанный статус.

23. *Лидерство - это:*

a) вид коммуникативной деятельности;

b) элемент структурализации группы;

c) один из механизмов реализации социально-экономических и политических отношений;

d) верно все вышеперечисленное.

24. *Какому типу лидера соответствует данное описание: «Это*

*сторонники сильного, волевого лидерства, отличающиеся ярко выраженной твердостью характера, стереотипным мышлением и непримиримостью к инакомыслию»:*

- a) авторитарный тип;
- b) тоталитарный тип;
- c) демократический тип;
- d) анархический тип.

25. *В набор личных качеств хорошего руководителя, по мнению психологов, входят следующие (указать неверные):*

- a) чувствительность и подвижность;
- b) высокая работоспособность;
- c) азартность;
- d) компетентность

26. *По мнению Б. Карлофа, хороший руководитель должен быть:*

- a) экстравертным, восприимчивым на результат;
- b) свободным от предрассудков;
- c) критически настроенным и терпеливым;
- d) верно все вышеперечисленное.

*Ключ:*

*1-г; 2-а; 3-г; 4-б; 5-а; 6-г; 7-б; 8-б; 9-г; 10-в; 11-б; 12-в; 13-в; 14-а; 15-а; 16-г; 17-в; 18-г; 19-а; 20-а; 21-в; 22-б; 23-г; 24-а; 25-в; 26-г.*

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» (5 баллов) 80 % правильных ответов. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.
- оценка «хорошо» (4 балла) 70 % правильных ответов. Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине в полном объеме.
- оценка «удовлетворительно» (3 балла). 50 % правильных ответов. Студент ответил на Студент владеет знаниями и умениями по дисциплине не в полном объеме.



- оценка «неудовлетворительно» (2 балла) менее 50 % правильных ответов. Студент не смог правильно решить тест. Не ответил на половину вопросов.

### КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ДОКЛАДА

- **оценка «отлично» (8 баллов)** выставляется студенту, если использованы дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры). Оформление работы. Оригинальность выполнения (работа сделана самостоятельно, представлена впервые).
- **оценка «хорошо» (7 баллов)** Содержание доклада включает в себя информацию из основных источников (методическое пособие), дополнительные источники информации не использовались. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Структура доклада сохранена (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).
- **оценка «удовлетворительно» (6 баллов).** Используются дополнительные источники информации. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме. Отражена структура доклада (вступление, основная часть, заключение, присутствуют выводы и примеры).
- **оценка «удовлетворительно» (5 баллов)** Содержание доклада ограничено информацией только из методического пособия. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствуют выводы и примеры. Оригинальность выполнения низкая
- **оценка «неудовлетворительно» (3 балла)** Содержание ограничено информацией только из методического пособия. Заданная тема доклада не раскрыта, основная мысль сообщения не передана.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНОК ЗА СОДЕРЖАНИЕ ЭССЕ

- **оценка «отлично» (6 баллов)** Студент четко сформулировал проблему для рассуждения, выдвинул тезисы и выстроил логическую цепочку доказательств (эссе отличается четкостью выражения мысли). Рассуждения характеризуются смысловой цельностью, речевой связностью и последовательностью изложения. Студенту удалось полностью соблюсти структуру эссе. В работе прослеживаются авторская позиция и личностные особенности студента, его жизненная позиция, ценности, взгляды. Фактических ошибок, связанных с понимаем поставленной проблемы нет.
- **оценка «хорошо» (5 баллов)** Студент сформулировал проблему, но выдвигаемые тезисы носят спорный характер и не имеют под собой весомой базы доказательств. Студенту удалось полностью соблюсти структуру эссе. Но в работе прослеживаются личностные особенности студента, его жизненная позиция, ценности, взгляды. Грубых фактических ошибок, связанных с пониманием поставленной проблемы нет.
- **оценка «удовлетворительно» (4 балла).** Сформулированная проблема, и выдвинутые тезисы не имеют четкости и конкретики. Рассуждение построено не логично с нарушением правил построения текста рассуждения. Студент в качестве доказательств приводит только бытовые суждения, авторская позиция не прослеживается. Выводы не обоснованы; материал изложен непоследовательно, без соответствующей аргументации и анализа. Имеются недостатки по оформлению.
- **оценка «неудовлетворительно» (1 балл).** Студенту удалось сформулировать проблему для рассуждения, но в формулировке имеются неточности и спорные моменты. Логика рассуждения нарушена, либо рассуждения вовсе нет. Имеются недостатки по оформлению работы. Автор плохо ориентируется в представленном материале. Содержание эссе заимствовано из какого-либо источника.

## КРИТЕРИИ ДОКЛАДА С ПРЕЗЕНТАЦИЕЙ

- **оценка «отлично» (8 баллов)** Самостоятельная подготовка доклада с использованием нескольких источников и с обязательным указанием на использованный материал (ссылки на использованную литературу). Рассказ перед аудиторией с частичной опорой на текст, без зачитывания. Использование компьютерных технологий. Создание презентации с картинками, иллюстрациями на каждом слайде. Либо создание мини-фильма на основе анализа использованного материала.
- **оценка «хорошо» (7 баллов)** Самостоятельная подготовка доклада с использованием нескольких источников, с указанием на использованный материал (ссылки на использованную литературу). Рассказ перед аудиторией с частичной опорой на текст, без зачитывания. Использование компьютерных технологий. Создание презентации с картинками, иллюстрациями на некоторых слайдах. Либо создание частичного, неполного минифильма на основе анализа.
- **оценка «удовлетворительно» (5 баллов).** Самостоятельная подготовка доклада с использованием нескольких источников, с указанием на использованный материал (ссылки на использованную литературу). Рассказ перед аудиторией с частичной опорой на текст, без зачитывания. Использование компьютерных технологий. Создание презентации с картинками, иллюстрациями на некоторых, единичных слайдах. Либо присутствие видеоматериала (не объединенного в единый фильм).
- **оценка «удовлетворительно» (4 балла)** Самостоятельная подготовка доклада с использованием нескольких источников, с указанием на использованный материал (ссылки на использованную литературу). Рассказ перед аудиторией с частичной опорой на текст, без зачитывания. Наличие элементов компьютерных технологий (например, в документе при описании вставлены картинки).
- **оценка «удовлетворительно» (2 балла)** Использование в докладе материала без ссылок. Не самостоятельное

выполнение работы (в том числе скаченный материал из интернета).  
Отсутствие компьютерных, мультимедийных технологий. Присутствие грубых ошибок.

## **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»**

1. Понятие этики в широком смысле и этики деловых отношений.
2. Сущность этики деловых отношений.
3. Основные принципы этики деловых отношений.
4. Закономерности межличностных отношений.
5. Этика и социальная ответственность организации.
6. Структура правил этики организации.
7. Этические нормы организации и этика руководителя.
8. Управление этическими нормами.
9. Нормы этического управления руководителя.
10. Этика решений спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
11. Коммуникативная культура в деловом общении.
12. Виды делового общения. Социально-психологические методы: заражение, подражание, принуждение, менторство.
13. Основы деловой риторики. Коммуникативные эффекты.
14. Культура речи в деловом общении.
15. Особенности речевого поведения.
16. Основы невербального общения.
17. Кинесические особенности невербального общения. Поза. Жесты. Мимика. Походка.
18. Этические нормы телефонного разговора.
19. Структура телефонного разговора.
20. Культура делового письма.
21. Характеристика манипуляций в общении.
22. Правила нейтрализации манипуляций.
23. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Ошибки в деловой беседе.
24. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
25. Этикет и имидж делового человека.
26. Этикет приветствий и представлений.
27. Внешний облик делового человека.
28. Поведение в общественных местах.
29. Правила вручения подарков.
30. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

## Методические материалы, определяющие процедуру оценивая знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

### *1. Критерии оценивания качества письменного ответа*

Результатом проверки компетенций на разных этапах формирования, полученных студентом в ходе освоения данной дисциплины, является оценка, выставляемая в соответствии со следующими критериями:

Оценка «отлично» выставляется, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

## *2. Критерии оценивания качества устного ответа*

Оценка «отлично» выставляется за глубокое знание предусмотренного программой материала, за умение четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» - за твердое знание основного (программного) материала, за грамотные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» - за общее знание только основного материала, за ответы, содержащие неточности или слабо аргументированные, с нарушением последовательности изложения материала.

Оценка «неудовлетворительно» - за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в ответах на вопросы, за неумение ориентироваться в материале, за незнание основных понятий дисциплины.

## *3. Критерии оценивания тестирования*

При тестировании все верные ответы берутся за 100%. Оценка выставляется в соответствии с таблицей:

<i>Процент выполнения</i>	<i>Оценка</i>
95% и более	отлично
80-94%	хорошо
60-79%	удовлетворительно
менее 60%	неудовлетворитель

## *4. Итоговый контроль в конце курса*

-«зачтено» - ответ соответствует показателям и критериям оценивания экзамена по шкале «удовлетворительно» и выше

-«не зачтено» - ответ соответствует показателям и критериям оценивания экзамена по шкале «неудовлетворительно»

- Оценка «отлично» выставляется за глубокое знание предусмотренного

программой материала, содержащегося в основных и дополнительных рекомендованных литературных источниках, за умение четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы, за умение анализировать изучаемые явления в их взаимосвязи и диалектическом развитии, применять теоретические положения при решении практических задач.

- Оценка «хорошо» - за твердое знание основного (программного) материала, включая расчеты (при необходимости), за грамотные, без существенных неточностей ответы на поставленные вопросы, за умение применять теоретические положения для решения практических задач.

- Оценка «удовлетворительно» - за общее знание только основного материала, за ответы, содержащие неточности или слабо аргументированные, с нарушением последовательности изложения материала, за слабое применение теоретических положений при решении практических задач.

- Оценка «неудовлетворительно» - за незнание значительной части программного материала, за существенные ошибки в ответах на вопросы, за неумение ориентироваться в расчетах, за незнание основных понятий дисциплины.