

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Петровская Анна Викторовна
Должность: Директор
Дата подписания: 28.02.2025 09:52:35
Уникальный программный ключ:
798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fd106aba5a1110c8c3199

Приложение 6

к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 09.03.03 Прикладная информатика
направленность (профиль) программы Прикладная информатика в
экономике

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»
Краснодарский филиал РЭУ им. Г. В. Плеханова**

Факультет экономики, менеджмента и торговли

Кафедра корпоративного и государственного управления

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Этика деловых отношений

Направление подготовки	09.03.03 Прикладная информатика
Направленность (профиль) программы	Прикладная информатика в экономике
Уровень высшего образования	Бакалавриат

Год начала подготовки 2024

Краснодар – 2024 г.

Составитель:

К.ф.н., доцент кафедры корпоративного и государственного управления
Д.А. Сигида

Оценочные материалы одобрены на заседании кафедры корпоративного и государственного управления Краснодарского филиала РЭУ им. Г.В. Плеханова протокол № 9 от 07.03.2024 г.

Оценочные материалы составлены на основе оценочных средств по дисциплине «Этика деловых отношений», утвержденных на заседании кафедры истории и философии РЭУ им. Г.В. Плеханова, протокол № 8 от «20» мая 2021 г., разработанных автором:

Витяевым С.М., к.ф.н., доцентом кафедры истории и философии.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине «Этика деловых отношений»

ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ И ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Формируемые компетенции (код и наименование компетенции)	Индикаторы достижения компетенций (код и наименование индикатора)	Результаты обучения (знания, умения)	Наименование контролируемых разделов и тем
УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<p>УК-3.1. 3-1. Знает основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы</p> <p>УК-3.1. 3-2. Знает методы оценки эффективности командной работы</p> <p>УК-3.1.3-3. Знает основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде коммуникации в команде</p>	Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе.
		УК-3.1.У-1. Умеет проектировать межличностные и групповые коммуникации	Тема 2. Нравственное поведение и нравственное сознание.
		УК-3.1.У-2. Умеет определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией	Тема 3. Социальная ответственность в бизнесе.
		УК-3.1.У-3. Умеет выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды	Тема 4. Корпорации и нравственность.
	УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	УК-3.2. 3-1. Знает теоретические основы и практические аспекты организации командной работы	Тема 5. Проблемы микроэтики.
		УК-3.2. 3-2. Знает основные методы анализа группового взаимодействия	Тема 6. Проблемы макроэтики. Этика деловых контактов.
		УК-3.2.3-3. Знает методы анализа командных ролей	Тема 7. История и принципы делового этикета.
		УК-3.2. У-1. Умеет проектировать и организовывать командную работу	
		УК-3.2. У-2. Умеет определять и корректировать командные роли	
		УК-3.2.У-3. Умеет определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями знаниями и умениями	

<p>УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>УК-4.3. У-2. Умеет выстраивать монолог, вести диалог и политолог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>	
--	--	--	--

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях

Вопросы для проведения опроса

Индикаторы достижения: УК-3.1; УК-3.2; УК-4.3

Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе

1. Для чего человеку нужны знания об основных этических проблемах и проблемах этики деловых отношений?
2. Дайте определение этики.
3. Как соотносятся мораль и нравственность?
4. Какова роль этики в системе знаний о морали?
5. В чем практическая значимость владения навыками деловой коммуникации?
6. Дайте определение этики деловых отношений.

Тема 2. Нравственное поведение и нравственное сознание

1. Как соотносятся мировоззрение, нравственные ценности, поведение?
2. Является ли золотое правило нравственности универсальным? Почему?
3. Как связаны между собой моральная оценка и моральное поведение?
4. Чем определяется уровень нравственного развития?
5. В чем заключается диалектика свободы выбора и моральной ответственности в экономических отношениях?
6. Назовите принципы установления нравственности действия (Утилитаризм действия и утилитаризм правила).
7. Почему можно утверждать, что нравственное сознание личности является основой профессиональных компетенций?

Тема 3. Социальная ответственность в бизнесе

1. В чем заключается сущность СОБ?
2. Дайте определение понятия «Социальная ответственность бизнеса».
3. Перечислите основные аспекты СОБ и раскройте их сущность.
4. Каковы основные подходы к СОБ?
5. Что такое «корпоративная совесть»?

Тема 4. Корпорации и нравственность

1. Что такое корпоративная этика и корпоративная культура?
2. Перечислите типы корпоративных культур.
3. Какова классификация рабочих групп (трудовых коллективов) и этические особенности работы с ними?
4. Каковы механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций?

Тема 5. Проблемы микроэтики

1. Охарактеризуйте основные стили руководства. Какой из них наиболее эффективный?
2. Как определить степень этичности психологических установок менеджера?
3. Каковы этические аспекты подготовки и принятия управленческих решений?
4. В чем состоит проблема манипулирования?
5. Что такое философия организации?

Тема 6. Проблемы макроэтики. Этика деловых контактов.

1. Назовите проблемы макроэтики.
2. В чем состоят правила международных деловых контактов?
3. Каково влияние Запада на отечественную деловую культуру?
4. Как влияет бизнес на экологическую проблему?
5. Каковы перспективы развития деловой культуры в России?

Тема 7. История и принципы делового этикета

1. В чем заключается взаимосвязь и отличия между этикой и этикетом?
2. Перечислите основные рекомендации и главные требования делового этикета.
3. Какими правилами поведения следует руководствоваться участникам деловых контактов?
4. Какие общие требования предъявляются к внешнему виду человека?
5. Каковы особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины?

Критерии оценки (в баллах):

- 2,86 балла выставляется обучающемуся по каждой теме, если суть и проблема была правильно понята и проанализирована, были получены все ответы на заданные вопросы, продемонстрировано развернутое и аргументированное изложение своей мысли и употребление ключевой лексики; если он имеет базовые представления об основных аспектах межличностных и групповых коммуникаций, понимает основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы, умеет оценивать эффективность командной работы и показывает глубину своих знаний;

- 1 балл выставляется обучающемуся по каждой теме, если он умеет выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды и знает методы выявления таких особенностей; были получены не все ответы на заданные вопросы, возникали сложности при демонстрации развернутого и аргументированного изложения своей мысли; знает на базовом уровне, с ошибками о методах командного взаимодействия; умеет на базовом уровне, с ошибками описывать теоретические и практические аспекты командной работы.

Задания для текущего контроля

Индикаторы достижения: УК-3.1; УК-3.2; УК-4.3

Кейс-задания

Кейс 1

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Кейс 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Кейс 3

1. Прокомментируйте высказывание А.Н.Толстого: «Зло нельзя уничтожить злом».
2. Подумайте над следующими определениями добра:
 - «Добрым мы называем то, что способно вызвать или увеличить наше удовольствие» (Дж.Локк);
 - «Добро – это сохранить жизнь, содействовать жизни» (А.Швейцер);
 - «Добро – это как будто превосходная степень пользы, это как будто очень полезная польза» (Н.Г.Чернышевский).Какие этические позиции в них отражены? Добавьте к перечисленным пониманиям добра свое.
3. Сделайте свой выбор из альтернативных суждений.
 - «Тот, кто искренне стремится к человеколюбию, не совершит зла» (Лунь юй);
 - «...Доброта и человеколюбие – мать проступков» (ШаньЦзюнь Шу)

Кейс 4

Есть в Пскове комбинат, производящий печенье, сухие завтраки и другую продукцию. Акционировавшись, он превратился в АО «Любятово» и в самом начале чековой приватизации был выставлен на чековой аукцион. Основную часть пакета акций купил чековый инвестиционный фонд «Альфа-Капитал». Новым владельцам предприятие понравилось: было оно недавно построенным, с современным импортным оборудованием.

Однако позже начались проблемы. «Старая» администрация, не посоветовавшись с руководством Фонда, продала на денежном аукционе пакет акций своему партнеру — местному предприятию «Псковмаш», намереваясь позже этот пакет у него перекупить. К сожалению, денег к тому времени уже не было, и «Псковмаш» продал эти акции западной фирме, проявлявшей большой интерес к комбинату. Впрочем, в этом не было большой беды, но вопрос о руководстве комбината стоял очень остро, так как производство на тот момент было убыточным, процветало воровство на всех уровнях и во всех видах, а после обеда на комбинате уже не с кем было разговаривать — все пьяные. Именно поэтому работники Фонда начали скупать акции в городе, в основном у коллектива комбината.

Они достаточно быстро купили контрольный пакет акций, который позволял решить

проблему с руководством.

Итак, к декабрю 1993 г. у «Альфы» было уже 55% акций комбината, и Фонд внедрил в руководство своего человека. Им стал 24-летний А. Молинский, работавший до этого в одном из западных банков. Он приехал на комбинат в роли заместителя генерального директора с широчайшими полномочиями.

Первое же появление г-на Молинского на комбинате ранним морозным утром принесло ему незабываемые впечатления: он увидел широкое народное гулянье по случаю дня рождения директора. Дальнейшие наблюдения за коллективом и особенно за руководством комбината подтвердили каждодневную готовность к яркому и праздничному времяпрепровождению.

Финансово-хозяйственная деятельность АО «Любятково» являла собой достаточно знакомую картину: дебиторская задолженность — 1 млрд. руб., кредит в местном банке для выплаты зарплаты — 500 млн. руб., задолженность поставщикам — около 100 млн. руб. В постоянно меняющихся ценах на сырье администрация не ориентировалась, но странным образом предпочитала платить в 1,5 раза больше рыночной цены, объясняя этот «мощный маркетинговый прием» необходимостью поддерживать связи с постоянными поставщиками.

Хронически не хватало оборотных средств, был беспорядок в бухгалтерской документации, а администрация расплывала свои силы, учреждая многочисленные АО и ТОО. Естественно, администрация приводила убедительнейшие доводы, доказывая, что именно такой стиль работы является единственно верным.

Господин Молинский начал свою деятельность на комбинате с аудиторской проверки, что оказалось чрезвычайно удачным ходом: результаты проверки не только прояснили положение дел, но впоследствии помогли успешному решению кадровой проблемы. Дело в том, что были выявлены многочисленные злоупотребления. Продукция комбината была достаточно дефицитной, и распорядиться ею можно было весьма «рационально». Способы хищения оказались вполне традиционными: это и неучтенная продукция, и покупка сырья по завышенной цене, и продажа готовой продукции по заниженной цене. Последовали оргвыводы. Управленческий персонал был сокращен на 10%. «Старые» кадры после ознакомления с результатами проверки беззвучно увольнялись. Самое интересное то, что на смену им приходили еще более «старые» кадры, в свое время ушедшие с предприятия после того, как не поладили с прежним руководством.

В первый квартал заработная плата не поднималась. Именно это ставилось в вину г-ну Молинскому, так как работники привыкли, что заработная плата на их предприятии

— одна из самых высоких в городе. Однако благодаря этому был погашен банковский кредит. Новое руководство быстро нашло некоторые неординарные ходы. Удалось, например, заметно снизить себестоимость продукции за счет того, что мука покупалась в количестве, заведомо превышающем потребности производства, но со значительной скидкой, а излишки ее реализовывались в области еще и с прибылью.

К осени 1994 г. дела комбината пошли так хорошо, что появилась возможность рекламировать свою продукцию не только в печати, но даже на телевидении. Некоторый эффект рекламная кампания дала, но явно недостаточный: у руководства комбината не хватило то ли настойчивости, то ли денег на продолжительную рекламную кампанию.

Главное изменение, как считает г-н Молинский, произошло в психологии людей. Привыкнув к виду непьющего руководителя, который не мечется, учреждая другие АО и ТОО, и не ворует, обновленный коллектив тоже разумно ограничил свои потребности. Тем более что зарплата увеличивается, выплачивается регулярно, а в столовой прекрасные (щедро дотируемые) обеды. Кроме того, в городе традиционно плохо с транспортом, а работников комбината на работу и с работы возят на автобусе.

ВОПРОСЫ К СИТУАЦИИ

1. Какие черты личности г-на Молинского помогли ему наладить работу на предприятии? Какими чертами должен обладать эффективный руководитель?

2. Как можно охарактеризовать коллектив предприятия до и после прихода нового руководителя? Назовите критерии эффективного коллектива.

3. Какой стиль руководства применил г-н Молинский после своего прихода на предприятие? Какой стиль руководства, по вашему мнению, был бы наиболее приемлемым?

4. Какие специальные знания могут помочь г-ну Молинскому руководить предприятием более эффективно?

Кейс 5

Сеть магазинов «Original Levi's Store» (OLS) существует в Москве уже более 3 лет. Ассортимент магазинов составляет продукция всемирно известной фирмы «Levi Strauss». За указанное время фирма «Сантан», которая является владельцем этой сети магазинов, добилась достаточно устойчивого положения на рынке и решила увеличить количество торговых точек. Было запланировано открытие двух новых магазинов. В связи с этим был произведен расширенный набор персонала на должности продавцов-консультантов.

Отбор проходил в два этапа, отсеив составил около 90%. Однако, несмотря на такой строгий контроль, всегда существует возможность появления в коллективе фирмы человека случайного, либо не подходящего для работы в сфере обслуживания, либо не разделяющего основных принципов внутрифирменного общения. Задача по выявлению таких людей ложится на плечи непосредственного руководителя, т.е. управляющего магазином. Именно он должен определить, удовлетворяет ли данный работник производственным и корпоративным требованиям. Причем чем скорее он это сделает, тем лучше, так как фирме не придется затрачивать средства на обучение и вовлечение в коллектив нового работника.

Прошедшие отбор кандидаты распределялись непосредственно по магазинам. Ежедневно в OLS направлялись группы новичков в количестве 2—3 человек. Они получали первоначальное представление об ассортименте, правилах торговли и поведения в коллективе, а затем поступали непосредственно в распоряжение старшего по смене и начинали постепенно включаться в процесс обслуживания клиентов. За деятельностью вновь прибывших велось тщательное наблюдение, в ходе которого выявлялось, соответствуют ли они требованиям, предъявляемым фирмой к своим сотрудникам. В результате принималось решение о дальнейшей судьбе кандидата.

В составе одной из групп в магазин поступила Светлана Петровская. С самого начала эта кандидатура вызвала у управляющего OLS Сергея Королева некоторые чисто интуитивные сомнения. Сергей работал управляющим около 2 лет, до этого прошел традиционный для OLS путь от продавца-консультанта до старшего по смене, поэтому ему была хорошо известна специфика работы своих подчиненных и он практически с первой минуты знакомства мог определить, подходит ли данный человек фирме или нет. Тем не менее, несмотря на первое впечатление, он решил присмотреться к Петровской. К тому же его интересовало мнение коллектива OLS о новой сотруднице, а для того, чтобы оно сформировалось, нужно определенное время. Сергей не создавал барьеров при общении с подчиненными и всячески поощрял инициативу. Мнение сотрудников о новом работнике было для него очень важно. За заботами об объеме продаж он никогда не забывал о своем персонале.

Итак, новая сотрудница начала свою деятельность в качестве продавца-консультанта. Она показала себя способной к обучению, адекватно воспринимала необходимую информацию, выполняла приказы руководства и в целом неплохо себя зарекомендовала. Однако положение вскоре изменилось. По прошествии нескольких дней выяснились некоторые странности в поведении Светланы. Девушка страдала излишней обидчивостью, отсутствием чувства юмора в обычном понимании и, вместе с тем, обладала способностью шутить так, что ее шутки были больше похожи на упреки. К тому же ее внешний вид оставлял желать лучшего: она не отличалась опрятностью и аккуратностью.

При работе с клиентами она выглядела так, словно ждала, что ее вот-вот кто-нибудь ударит. Вместе с тем она стремилась всячески им услужить, видимо, ради того, чтобы избежать возможных упреков. Однако ее жалостливый вид вызывал у некоторых клиентов отнюдь не желание ее поддержать, а совсем наоборот — поиздеваться и пошутить над ней. Самое главное состояло в том, что она этого даже не понимала. Таким образом, ее появление в торговом зале отнюдь не помогало формированию у покупателей правильного мнения о фирме.

Отношения с коллективом у Светланы тоже не сложились, хотя все сотрудники OLS были с ней доброжелательны и терпимы к ее странностям. Коллектив состоял в основном из молодежи, отличался энтузиазмом, сплоченностью и совместимостью. Последнее было особенно важно, некоторые сотрудники даже были уволены во время прохождения испытательного срока по причине несовместимости с коллективом. Светлана никогда не принимала участия в дружеских вечеринках, хотя объективных причин для отказа у нее не было. К тому же если с клиентами она была вежлива, то с коллегами — наоборот. Однако, несмотря на все уже перечисленные странности, Сергей пока не принимал решения относительно Петровской, хотя прошло почти 3 недели. Ему казалось, что стоит с ней немного поработать и все встанет на свои места. Членам коллектива было обидно за «лицо» своей фирмы. Они ждали от управляющего конкретного решения, а он медлил.

ВОПРОСЫ К СИТУАЦИИ

1. Можно ли назвать коллектив данного магазина эффективным? Можно ли назвать эффективным его руководителя?
2. Какой стиль руководства преобладает в деятельности С. Королева?
3. Каково положение руководителя магазина OLS в модели Фидлера? Четко ли оно определено?
4. Существует ли, на ваш взгляд, у коллектива OLS деловое кредо?
5. На каком уровне осознания управленческой позиции руководителя находится С. Королев?
6. Как, по-вашему, должен поступить управляющий в сложившейся ситуации? Почему он не учитывает требования коллектива? Не вступает ли его поведение в противоречие с присущим ему стилем управления?
7. Как проявляется сплоченность коллектива в ситуации с новой сотрудницей?

Кейс 6

Господин В. Савицкий — президент огромной корпорации «Развитие», объединяющей множество разнопрофильных фирм. В нее входят такие фирмы, как строительная компания, две фабрики по производству товаров народного потребления (легкая промышленность), несколько фабрик по производству пищевых продуктов, два отеля с ресторанами, несколько магазинов и предприятий сферы услуг, а также бензоколонок.

Господин Савицкий начинал в качестве мелкого предпринимателя. У него было высокодоходное небольшое предприятие, прибыль от которого он вкладывал в рисковое производство. Обладая гениальным деловым чутьем, хотя и не имея специального образования, он практически безошибочно угадывал те области, за которыми будущее. Его бизнес развивался очень быстро, он постоянно искал новые решения, новые технологии, новые рынки сбыта и сферы вложений. В результате за сорок лет он стал во главе большой корпорации, обладающей достаточной мощностью и возможностями для дальнейшего развития и инвестирования.

Нельзя сказать, что В. Савицкий — тот человек, который думает, что без него дело остановится. Он не стремится везде успевать и все контролировать, как это было, когда он только начинал. Хотя общую стратегию корпорации разрабатывает именно он и он же определяет сферы вложения капитала и иных ресурсов, у него имеются помощники, которые занимаются разработкой и непосредственным внедрением его идей.

Господин Савицкий уже не молод (ему 67 лет), как и те люди, вместе с которыми он начинал свой бизнес. Эти люди прошли с ним почти весь путь и хорошо знают все особенности деловой политики г-на Савицкого. Охарактеризуем этих людей.

А. Нестеров — 64 года, вице-президент корпорации, имеет специальное экономическое образование, стажировался в крупных преуспевающих компаниях за границей. Он не только компаньон, но и близкий друг г-на Савицкого, который прошел с ним почти весь его Путь в бизнесе, хороший помощник и толковый руководитель, но не обладает таким деловым чутьем, какое отличает его босса.

Л. Озерова — 43 года, имеет высшее юридическое образование, член совета директоров и главный юрист-консультант всей корпорации. Она уже довольно давно работает в компании и почти 10 лет входит в совет директоров. Л. Озерова блестящий знаток своего дела, не раз с ее помощью заключались выгодные и грамотные контракты.

И. Каримовский — 48 лет, начальник службы управления персоналом, также член совета директоров. У него специальное образование и довольно обширный опыт работы. Он всегда прекрасно справлялся со своими обязанностями в части организации работы с людьми в крупных быстро растущих компаниях. Господин Каримовский знаком со многими последними разработками и программами в области управления человеческими ресурсами. Он сравнительно недавно в этой компании (в отличие от А. Нестерова и Л. Озеровой) и еще не осознал всех ее потребностей.

У г-на Савицкого есть сын Андрей. Он очень перспективный молодой человек 28 лет, который уже довольно долго работает с отцом. Он имеет высшее экономическое образование и довольно разнообразный опыт работы. Однако его больше всего интересует гостиничное и ресторанное хозяйство. Последние несколько лет он занимается управлением двух отелей с ресторанами и всех бензоколонок, входящих в корпорацию. К остальным же предприятиям он не проявляет особого интереса.

В последнее время г-н Савицкий чувствует себя не очень хорошо, и он решил «сдать дела» в течение следующих 2—3 лет и уйти из корпорации. Однако он очень волнуется за свое детище. Он не знает, кого оставить на своем месте, потому что при ближайшем рассмотрении выяснилось, что никто, кроме него, не знает всех особенностей бизнеса и не обладает таким чутьем. Господин Савицкий боится, что после его ухода все то, чего он добивался в течение всей своей жизни, пойдет прахом.

Его бизнес довольно обширен, и у каждого отдельно взятого предприятия имеются свои проблемы. Самая же главная проблема состоит в том, как управлять всей сетью предприятий в совокупности. Господин Савицкий хочет оставить после себя органично функционирующую и прогрессирующую корпорацию.

Господин Савицкий пригласил группу экспертов провести исследование в его корпорации на предмет возможности реорганизации структуры власти. Он стоит перед выбором из двух альтернатив: во-первых, можно «разделить» власть и ответственность между отдельными предприятиями, т.е. сама корпорация как таковая перестанет существовать, вместо нее будут функционировать отдельные предприятия или их небольшие группы, а во-вторых, можно создать строгую иерархическую систему власти в центральном офисе, в котором те проблемы, которыми занимался сам г-н Б. Савицкий, будут решаться группой людей.

Проведя тщательный анализ, эксперты выяснили следующее:

в корпорации не имеется таких людей, которые смогли бы успешно заменить В. Савицкого (почти на всех предприятиях имеются люди, которые смогли бы управлять каждым конкретным предприятием, но не всей корпорацией);

в центральной администрации не имеется ни налаженной системы управления, ни четкой структуры власти и очень мало внимания уделяется налаживанию и поддержанию обратной связи;

к тому же на самих предприятиях работа с людьми ведется несистематично, поэтому там не сформирован резерв кадров, который можно было бы использовать в подобных ситуациях.

В связи с этим и исходя из того, что г-н Савицкий хотел бы сохранить свой бизнес как единое целое, эксперты предложили:

создать строгую иерархическую систему власти в центральном офисе (президент, несколько вице-президентов, которые в рамках всей корпорации руководят следующими отделами: служба управления персоналом, отдел рыночных исследований и маркетинга, аналитический отдел, отдел по связям с общественностью и др.);

провести исследование на всех предприятиях по вопросу поиска прогрессивных менеджеров, способных после тщательной подготовки занять ключевые позиции как на своем предприятии, так и в центральном офисе;

в рамках этой программы начать подготовку упомянутых менеджеров;

помимо всего прочего, провести реорганизацию службы управления персоналом, так как до сих пор она работала неэффективно (судя по тому, что в критический момент не было того резерва персонала, который можно было бы использовать в сложившейся ситуации);

хотя г-н Каримовский — человек знающий и образованный, ему в помощь следует нанять квалифицированных помощников.

Ознакомившись с результатами этого исследования, г-н Савицкий начал выполнять кое-что из предложенного. В частности, он начал реорганизацию службы управления персоналом, но в части полной реорганизации структуры власти в корпорации он решения не принял.

ВОПРОСЫ К СИТУАЦИИ

1. Охарактеризуйте проблему, возникшую в корпорации.
2. Что вы можете сказать о г-не Савицком как о руководителе?
3. Что вы можете сказать о кризисе власти, который возник в данный момент в корпорации?
4. Какие ошибки были допущены руководством корпорации?
5. Что вы могли бы предложить в части реорганизации службы управления персоналом?
6. Как вы предложили бы поступить В. Савицкому в сложившейся ситуации, какое решение вы бы приняли на его месте («отдали» бы власть на сами предприятия, провели бы реорганизацию управления в центральном офисе или попытались бы скомбинировать элементы обоих вариантов)?

Кейс 7

Некий коммерческий банк — один из многих мелких коммерческих банков, созданных в Москве за последние годы. Банк начал свои операции немногим более полутора лет назад. Весь штат банка состоял из 15 человек, не считая 6 человек охраны. Банк занимал помещение из 5 комнат: операционный зал, бухгалтерия, секретариат, кабинет управляющего и касса.

Управляющий банка — Иванов Сергей Васильевич, 45 лет, ранее работал в Научно-исследовательском центре. Стал управляющим благодаря своим глубоким знаниям в банковском деле и обширным связям в финансовом мире. Человек осторожный в общении с учредителями банка и несдержанный с подчиненными.

Главный бухгалтер банка — Смирнова Лидия Петровна, 40 лет. В течение 10 лет работала главным бухгалтером, 2 года назад окончила курсы бухгалтерского учета в коммерческом банке. Работала в этом коммерческом банке практически со дня его основания.

В результате проверки, проведенной Государственной налоговой инспекцией, были выявлены нарушения в ведении бухгалтерского учета и отчетности. На банк был наложен крупный штраф.

Следует отметить, что бухгалтерский учет велся в соответствии с учетной политикой

банка, утвержденной его руководством.

За несколько месяцев до проверки Смирнова пыталась предупредить управляющего о имеющихся нарушениях. При этом произошел следующий разговор.

«Сергей Васильевич, у нас возникла проблема. Имеются серьезные нарушения в области бухгалтерского учета». — «А чем я могу вам помочь? Ведь это же вы — главный бухгалтер. Для этого вас и взяли на работу». — «Видите ли, я не могу изменить учетную политику предприятия без согласования с руководством банка». — «Но вы же видите, сколько у меня дел! Разбирайтесь сами. Я спешу на встречу с руководителями фирмы, которая может стать очень выгодным клиентом нашего банка».

Смирнова пыталась снова начать этот разговор, однако у Иванова и на этот раз нашлись более важные дела. После того как на банк был наложен штраф, Иванов в присутствии всего коллектива в грубой и оскорбительной форме обвинил Смирнову в некомпетентности, невнимательности и непрофессионализме. Смирнова сочла невозможным продолжать работу в подобных условиях и подала заявление об уходе по собственному желанию.

Так как она была хорошим специалистом, да и замену ей пришлось бы искать долго, управляющий вынужден был извиниться. Для того чтобы принести свои извинения, Иванов счел неудобным вызывать главного бухгалтера к себе в кабинет и сам пришел в бухгалтерию, где кроме Смирновой находились еще двое бухгалтеров. Смирнова приняла извинения управляющего, и конфликт был улажен.

ВОПРОСЫ К СИТУАЦИИ

1. Достаточно ли профессиональных навыков, чтобы назначить человека начальником?
2. Как могла Смирнова привлечь внимание управляющего к своему вопросу?
3. Корректно ли поддерживать авторитет начальника за счет подчиненных?
4. Правильно ли повел себя Иванов, когда приносил извинения Смирновой?
5. Какие последствия может повлечь даже единственный случай грубого или просто нетактичного поведения в присутствии подчиненных? Как это отразится на авторитете начальника?
6. Какова роль руководителя в создании благоприятного психологического климата в коллективе?
7. Считаете ли вы справедливым следующее высказывание: «Невежливость между равными некрасива, со стороны же начальника она есть тирания» (Лопе де Вега)?

Критерии оценки (в баллах):

- 2,86 балла выставляется обучающемуся по каждой теме, если у него высокий уровень владения материалом при обсуждении каждого кейса, и он с лёгкостью находит решение для каждого случая, имеет базовые представления о методах анализа командных ролей, понимает необходимость применения специальных методов командного взаимодействия, способен выбирать коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами; превосходное умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения; высокий уровень этики ведения дискуссии.

- 1 балл выставляется обучающемуся по каждой теме, если низкий уровень владения материалом по теме обсуждаемых кейсов, не стремится активно решать поставленную задачу; знает на базовом уровне, с ошибками о принципах проектирования и организации командной работы; умеет на базовом уровне, с ошибками определять и корректировать командные роли, а также выбирать коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами; слабое умение формулировать свою

позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Низкий уровень этики ведения дискуссии.

Задания для творческого рейтинга

Темы докладов

Индикаторы достижения: УК-3.1; УК-3.2; УК-4.3

Тема 1. Место и роль этики деловых отношений в современном обществе

1. Культурно-этические традиции российского предпринимательства.
2. Типы современных российских предпринимателей.

Тема 2. Нравственное поведение и нравственное сознание

1. Этические проблемы и противоречия современного предпринимательства
2. Нравственное сознание личности как основа профессиональных компетенций
3. Подходы к этике в бизнесе

Тема 3. Социальная ответственность в бизнесе

1. Способы повышения морально-этического уровня бизнеса в России
2. Направления стратегии социальной ответственности бизнеса
3. Содержание дискуссии о социальной ответственности бизнеса

Тема 4. Корпорации и нравственность

1. Подготовьте сообщение на тему «Этические кодексы корпораций и их место в корпоративном управлении»- на конкретных примерах
2. Составьте этический кодекс для одного из типов корпоративной культуры.

Тема 5. Проблемы микроэтики

1. «Этические обязанности руководителя»
2. «Этические обязанности подчиненных»

Тема 6. Проблемы макроэтики. Этика деловых контактов.

1. Этика делового общения в международной компании
2. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции

Тема 7. История и принципы делового этикета

1. Особенности делового этикета в разных странах.
2. Примеры нарушения речевого этикета в деловых отношениях.
3. Современное деловое письмо

Критерии оценки (в баллах):

- 2,86 балла выставляется обучающимися по каждой теме, если он сделал развернутое сообщение с использованием теоретических знаний и дал правильные разъяснения по материалам доклада осветил основные аспекты темы доклада; знает основные методы анализа группового взаимодействия; знает методы анализа командных ролей; использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах, в частности при подготовке к публичным выступлениям; владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия.

- 1 балл выставляется обучающимися по каждой теме, если он умеет выстраивать относительно грамотный монолог, но испытывает трудности при диалогическом и полилогическом общении; испытывает трудности с аргументированным отстаиванием своей позиции.

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Структура зачетного задания

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Максимальное количество баллов</i>
<i>Вопрос 1</i>	<i>15</i>
<i>Вопрос 2</i>	<i>15</i>
<i>Кейс</i>	<i>10</i>

Задания, включаемые в зачетное задание

Перечень вопросов к зачету:

7. Этика деловых отношений – прикладная дисциплина этики как учения о морали и нравственности.
4. Предмет и принципы этики деловых отношений.
5. Этические категории, этические нормы и бизнес.
6. Этапы и направления развития этики деловых отношений.
7. Менеджер и трудовой коллектив: этические принципы взаимоотношений.
8. Понятие и сущность социальной ответственности предпринимательства, организации, руководителя.
9. Культура и этический кодекс организации.
10. Корпоративная культура и ЭДО.
11. Сущность и принципы макроэтики.
12. Уровни и проблемы взаимоотношений в макроэтике.
13. Проблемы и принципы управленческой этики.
14. Этические проблемы рекламной деятельности.
15. Этика и принципы делового этикета.
16. Этика дистанционного общения (телефонных переговоров, деловых писем и т.п.)
17. Этические ценности в предпринимательстве.
18. Японская этическая модель ведения бизнеса.
19. Китайская этическая модель ведения бизнеса.
20. Германская этическая модель ведения бизнеса.
21. Американская этическая модель ведения бизнеса.
22. Российская этическая модель ведения бизнеса.
23. Стиль руководства как этическая проблема.
24. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций и их показатели.

25. Социальная ответственность в бизнесе и благотворительность.
26. Конфликтные ситуации в деловой сфере, этические приемы их разрешения и предупреждения.
27. Сущность и содержание нравственного сознания, его роль в деловых отношениях.
28. Общечеловеческая, деловая, профессиональная и персональная этика, их диалектика.
29. История деловой этики в России.
30. Современная российская деловая этика и её проблемы.
31. Этикет и его виды.
32. Правила представления и приветствия.
33. Визитная карточка.
34. Внешний вид делового человека и этика.
35. Дресс-код.
36. Требования этикета к подготовке и организации делового приема.
37. Правила проведения делового обеда.
38. Правила комплимента, конструктивной критики и вручения подарков в деловой сфере.
39. Этические правила подготовки и проведения деловых переговоров.
40. Стиль руководства как этическая проблема.
41. Механизмы внедрения этических принципов в деятельность корпораций и их показатели.
42. Социальная ответственность в бизнесе и благотворительность.
43. Конфликтные ситуации в деловой сфере, этические приемы их разрешения и предупреждения.
44. Сущность и содержание нравственного сознания, его роль в деловых отношениях.
45. Общечеловеческая, деловая, профессиональная и персональная этика, их диалектика.
46. Этапы и направления развития этики деловых отношений.
47. Менеджер и трудовой коллектив: этические принципы взаимоотношений.
48. Понятие и сущность социальной ответственности предпринимательства, организации, руководителя.
49. Культура и этический кодекс организации.
50. Корпоративная культура и ЭДО.
51. Сущность и принципы макроэтики.
52. Этика и принципы делового этикета.

Типовые кейсы для зачета:

Кейс 1

Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Дети́ми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Кейс 2

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Кейс 3

Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. На этом совещании находятся и несколько рядовых работников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

Кейс 4

На сегодняшнее утро вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет вас.

Как вы поведете себя?

Кейс 5

Вы принимаете работников по личному вопросу. К вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтера. С каждым его приходом вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у вас время, задерживает других посетителей.

Что бы вы предприняли на месте руководителя?

Кейс 6

К вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста.

Как бы вы отреагировали на просьбу рабочего?

Кейс 7

Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним.

Как бы вы построили свое выступление?

Кейс 8

Вы – руководитель семинара. Один из слушателей говорит: «Все, что вы сейчас рассказывали, не имеет отношения к практике, оторвано от жизни».

Вы говорите: _____

Кейс 9

Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны вам. Он хвалит ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т. д. При этом он приводит конкретные примеры.

Как вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Кейс 10

Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Иванов, резко высказался против вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как вы будете реагировать на выступление инженера Иванова?

Кейс 11

В процессе организационного проектирования создается организационная структура управления, а также разрабатываются положения о подразделениях аппарата управления. В каждом из них обязательно должен присутствовать раздел: «Взаимоотношения с другими подразделениями организации».

Задание: Проанализируйте следующую ситуацию и определите, о каких коммуникациях идет речь.

Кейс 12

В компании AT&T разработана программа по управлению производительностью. Важной частью этой программы выступает разработка и распространение внутри компании специальных вопросников.

В анкетах, которые раздаются всем сотрудникам одного подразделения, затрагиваются такие вопросы, как:

- уважение к работнику,
- стремление оказать активную помощь клиенту,
- работа в команде,
- инновации и высокие этические нормы.

Результаты этого опроса, получаемые руководителем, по сути своей являются проявлением обратной связи от его подразделения. Руководитель анализирует эти

результаты, затем конфиденциально обсуждает их с фасилитатором (человек, обеспечивающий успешную групповую коммуникацию), после чего они выносятся на обсуждение общего собрания коллектива подразделения.

Задание: Проанализируйте следующую ситуацию из практики деятельности компании и определите, о каких коммуникациях идет речь.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания

Шкала оценивания		Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
85 – 100 баллов	«зачтено»	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<p>Знает верно и в полном объеме: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы; методы оценки эффективности командной работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды</p>	Продвинутый
			УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	<p>Знает верно и в полном объеме: теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: проектировать и организовывать командную работу; определять и корректировать командные роли; определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями</p>	
		УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<p>Знает верно и в полном объеме: Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>	

) языке(ах)			
70 – 84 баллов	«зачтено»	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	Знает с незначительными замечаниями: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы; методы оценки эффективности командной работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде Умеет с незначительными замечаниями: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды	Повышенный
			УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	Знает с незначительными замечаниями: теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей Умеет с незначительными замечаниями: проектировать и организовывать командную работу; определять и корректировать командные роли; определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями	
		УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Знает с незначительными замечаниями: Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Умеет с незначительными замечаниями: выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи	
50 – 69 баллов	«зачтено»	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	Знает на базовом уровне, с ошибками: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы; методы оценки эффективности командной работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде	Базовый

				<p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды</p>	
			УК-3.2. Применяет методы командного взаимодействия	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: теоретические основы и практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: проектировать и организовывать командную работу; определять и корректировать командные роли; определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями</p>	
		УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи</p>	
менее 50 баллов	«не зачтено»	УК 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	<p>Не знает на базовом уровне: основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы; методы оценки эффективности командной работы; основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде</p> <p>Не умеет на базовом уровне: проектировать межличностные и групповые коммуникации; определять свою роль в команде, ставить цели и формулировать задачи, связанные с ее реализацией; выстраивать взаимодействие с учетом социальных особенностей членов команды</p>	Компетенции не сформированы
			УК-3.2. Применяет методы	Не знает на базовом уровне: теоретические основы и	

			командного взаимодействия	практические аспекты организации командной работы; основные методы анализа группового взаимодействия; методы анализа командных ролей Не умеет на базовом уровне: проектировать и организовывать командную работу; определять и корректировать командные роли; определять потребности участников команды в овладении новыми знаниями и умениями
		УК 4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
			УК-4.3. Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Не знает на базовом уровне: Владеет нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия Не умеет на базовом уровне: выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи

Тестовые задания для оценки степени сформированности индикаторов компетенций по дисциплине

Индикатор компетенции УК-3.1

Тестовые задания закрытого типа

1. Тестовое задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- а. Аристотель
- б. Гегель
- в. Кант
- г. Сартр

2. В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам

- а. польза, выгода, трудолюбие
- б. справедливость, добро, благо
- в. честь, свобода, вера

3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

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

4. Высококультурный человек всегда:

- а. законопослушный, морально устойчивый
- б. потенциальный бездельник
- в. преступник

- г. склонный к злоупотреблениям служебным положением
 - д. честолюбивый
5. Главной христианской добродетелью является:
- а. вера
 - б. любовь
 - в. надежда
 - г. сила
 - д. смирение
6. Деловая беседа предполагает:
- а. использование лести
 - б. использование литературного языка
 - в. комплиментарное воздействие
 - г. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
7. К невербальным средствам делового общения относятся:
- а. деловая переписка
 - б. мимика и жесты
 - в. профессиональный жаргон
 - г. речевые конструкции
 - д. социальные диалекты
8. К принципам международного бизнеса не относятся:
- а. бережное отношение к окружающей среде
 - б. поддержка односторонних торговых отношений
 - в. уважение правовых норм
9. К способу регулирования межличностных отношений не относится:
- а. проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений
 - б. регулирование межгрупповых отношений
 - в. учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах
 - г. целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения
10. Как называется 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

2. Тестовое задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

1. Виды барьеров общения (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. межъязыковые
 - б. мировоззренческие
 - в. психологические
 - г. соматические
 - д. социальные
 - е. технические
2. Каноничные правила представления (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. женщина первая представляется мужчине
 - б. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
 - в. младшие по возрасту представляются старшим
 - г. мужчина первым представляется женщине
3. Фундаментальные принципы административной этики (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. безусловная исполнительность

- б. бюрократизм
- в. гуманизм
- г. законность
- д. справедливость

4. Что из ниже перечисленного относится к стилям руководства (укажите не менее двух правильных ответов)?

- а. политический
- б. либеральный
- в. демократический
- г. авторитарный

5. К международным этическим принципам ведения бизнеса относятся (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. принципы управления
- б. уважение международных и национальных традиций в экономике
- в. социальное сотрудничество работников
- г. человеческое достоинство

6. Кодекс корпоративного поведения включает следующие разделы (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. контроль за поведением сотрудника
- б. контроль за финансово-хозяйственной деятельностью
- в. принципы корпоративного управления
- г. исполнительные органы общества

7. Наиболее известные русские купцы-меценаты – это (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. Алексеев
- б. Морозов
- в. Третьяков
- г. Прохоров

8. К социальным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. социальная жизнь
- б. социальные блага
- в. социальные гарантии по тк рф
- г. социальная ответственность

9. К компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. рыночная
- б. моральная
- в. финансовая
- г. социальная

10. К финансовым компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. себестоимость продукции
- б. привлекательность для инвесторов
- в. темпы экономического роста
- г. финансовая стабильность

Тестовые задания открытого типа

3.1

1. Соотнесите методы, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Методы	Характеристика метода
А. Метод зацепки	1. Непосредственный переход к сути дела
Б. Метод снятия напряженности	2. Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шуток для установления контакта
В. Метод прямого подхода	3. Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться
Г. Метод стимулирования игры воображения	4. Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы

2. Сопоставьте пословицы с высказываниями (ответ запишите цифрами без пробелов и запятыми).

Начало пословицы	Конец пословицы
А. На вкус и цвет	1. лучше новых двух.
Б. Не имей 100 рублей	2. товарища нет.
В. Друзья познаются	3. а имей 100 друзей.
Г. Старый друг	4. в беде.

3. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятыми).

Тип темперамента	Характеристика темперамента
А. Сангвиник	1. Впечатлителен, повышено эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.
Б. Флегматик	2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособность, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении – резок, несдержан в выражениях.
В. Холерик	3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное.
Г. Меланхолик	4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

4. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятыми).

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность ,приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
В. Воинская служба	2. Постоянная мобилизация , готовность к социальным контактам, понимание людей ,эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость
С. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга ,мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

5. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятыми).

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи.(Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений.

6. Установите соответствие между типами профессий людей и их особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Типы профессий людей:	Особенности:
А. «человек- знаковая система»	1. Умение перевоплощаться
Б. «человек-техника»	2. Ответственность перед обществом
В. «человек-природа»	3. Напряженность труда, отсутствие коммуникативных навыков
Г. «человек – художественный образ»	4. Анализ состояния и развития растений
Д. «человек-человек»	5. Владение технологией общения

7. Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А.Совесть	1. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей
Б.Долг	2. Самоуважение, осознание значимости своей личности
В.Честь	3. Сдержанность в обнаружении своих достоинств
Г.Достоинство	4. Моральное осознание своих действий
Д.Скромность	5. Признание моральных заслуг, репутации

8. Установите соответствие между основными типами человеческого взаимодействия и их проявлениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Области взаимодействия:	Поведенческие проявления:
А.Позитивные эмоции	1.Предложения,указания; Выражение мнений; Выдача ориентаций.
Б.Решение проблем	2.Выражение несогласия; Создание напряженности; Демонстрация антагонизма.
В.Постановка проблем	3.Выражение солидарности; Снятие напряжения; Выражения согласия.
Г.Негативные эмоции	4.Просьба об информации; Просьбы высказывать мнение; Просьбы об указаниях.

9. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Общение-это процесс взаимодействия, при котором происходит обмен информацией. (Б) Все больше и больше людей в мире пользуются мобильными телефонами: они не только звонят или отвечают на звонки, но и переписываются с помощью SMS-сообщений. (В) Привычка общаться с помощью коротких простых текстов вредна, т.к. может привести к тому, что человек разучится разговаривать по душам, вникать в интонации собеседника и сочувствовать ему. (Г) В ряде стран Европы десяткам пользователей телефонов поставлен диагноз-« SMS-зависимость». (Д) Специалисты отделения вредных привычек одной из клиник зафиксировали, что люди, страдающие этим заболеванием, могут писать SMS- сообщения по семь и более часов в день.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

10. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Тип конфликта:	Ситуация:
А. внутриличностный конфликт	1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию;
Б. межличностный конфликт	2. руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
В. межгрупповой конфликт	3. при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
Г. конфликт между группой и личностью.	4. столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе.

11. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А. целеустремленность	1. умение принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь.
Б. самообладание	2. умение действовать на основании своих взглядов и убеждений и критически оценивать советы и предложения других людей.
В. самостоятельность	3. качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками.
Г. решительность	4. способность подчинять свои действия целям, которые необходимо достичь

12. Установите соответствие между основными волевыми понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А. настойчивость	1. обилие и яркость новых идей и планов.
Б. энергичность	2. возможность действовать быстро и с большим напряжением физических и духовных сил.
В. инициативность	3. мобилизация своих сил для относительно длительной и сложной борьбы с препятствиями трудностями
Г. исполнительность	4. качество, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений.

13. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Состоялся очередной Всероссийский творческий конкурс (олимпиада) для выпускников 11-классов «Твое признание-финансист!» (Б) Профессия финансиста по предмету труда относится к типу «человек - знаковая система», по характеру труда является профессией творческого класса. (В) Победители и призеры были зачислены без экзаменов в Финансовый институт. (Г) Все участники конкурса показали себя достойными интеллектуалами. (Д) Выбор победителей был самым трудным для жюри.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

14. Установите соответствие между видами общения и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Виды общения:	Характеристика общения:
А. «контакт масок»	1. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Б. примитивное общение	2. беспредметное общение, говорят не то, что думают, а то, что

	положено говорить в подобных случаях
В.формально-ролевое общение	3.в процессе общения используется стандартный набор масок: строгость, вежливость, безразличие.
Г.деловое общение	4.общение, при котором вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли.
Д.светское общение	5.общение, обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей.

15. Установите соответствие между характером человека и его особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Проявления характера человека:	Особенности:
А.отношение к другим людям	1.отношение к общественной собственности
Б.отношение к самому себе	2.общительность,замкнутость, откровенность, скрытность, вежливость, грубость
В.отношение к миру вещей	3.трудолюбие, лень, ответственность, легкомысленность
Г.отношение к делу, труду	4.неуверенность застенчивость, эгоизм, эгоцентризм

16. Установите соответствие между основными понятиями этики и их значением (сущностью): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Значения (сущность):
А. этика	1. то, что позволяет развиваться, достигать гармонию
Б. добро	2. возможность выбора (отсутствие внешнего принуждения, осознанность, ориентиры – ценности, идеи, идеалы; цель и средства ее достижения)
В. зло	3. вид морального зла, выражающийся в малодушии, трусости, лени, холопству, в отсутствии самоконтроля
Г. враждебность	4. раздел философии, изучающий мораль (нравственность)
Д. распущенность	5. то, что разрушает, ведет к отчуждению
Е. свобода	6. вид морального зла, выражающийся в агрессии, насилии, разрушении, гневе, ненависти; активное зло, стремящееся к уничтожению чужого бытия

17. Установите соответствие между разделами теоретической этики и их учениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Раздел:	Учение:
А. аретология	1. учение о смерти
Б. деонтология	2. учение о счастье
В. аксиология	3. учение о долге
Г. фелинология	4. учение о добродетелях
Д. танатология	5. учение о ценностях

18. Установите соответствие между свойствами и их отличительными особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Свойства:	Отличительные особенности:
А. природные аффекты	1. умеренность, щедрость, мужество
Б. свойства ума	2. страх, гнев, досада
В. свойства характера	3. память, глубина и широта мысли, критичность ума

19. Установите соответствие между названием учения и принимаемым в нем нравственным идеалом (моральным образцом): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите

соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. конфуцианство	1. «Совершенно мудрый»
Б. даосизм	2. «Просветленный»
В. буддизм	3. «Благородный муж»
Г. джайнизм	4. «Монах-отшельник»

20. Установите соответствие между названием учения и высказыванием: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. ветхозаветная мораль (заповеди Моисея)	1. Не мсти и не злобствуй на сына своего народа, и люби своего ближнего, как себя
Б. мораль Нового завета (Нагорная проповедь)	2. Ибо если вы будете любить любящих вас, какая вам награда? Не то ли делают и мытари? И если вы приветствуете только братьев ваших, что особенного делает? Не так ли поступают язычники?
В. Исламская мораль	3. Поступки оцениваются по намерениям – в этом устоя жизни

21. Установите соответствие между термином и его определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. имморализм	1. житейская позиция, намеренно отвергающая моральные нормы
Б. аморализм	2. отрицание общепринятых норм и ценностей
В. нигилизм	3. философская позиция, претендующая на выход за сковывающие рамки существующих моральных понятий и ценностей

22. Установите соответствие между причинами поведения человека и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Определение:	Причина поведения человека:
А. Личностная атрибуция	1. получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается
Б. Обстоятельственная атрибуция	2. отчислили из образовательного учреждения – сам виноват
В. Стимульная атрибуция	3. опоздал на занятия – транспорт плохо ходит
Г. Внутренняя атрибуция	4. билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой
Д. Внешняя атрибуция	5. успех на экзамене однокурсника – высокие умственные способности, старание, упорство и т.д

23. Установите соответствие между видами общения и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Виды общения:	Определения:
А. «Контакт масок»	1. нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности
Б. Примитивное общение	2. обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
В. Формально-ролевое общение	3. общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
Г. Деловое общение	4. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Д. Светское общение	5. вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

24. Определите правильную последовательность удовлетворения потребностей личности, предложенная в концепции А.Маслоу (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых):

1. потребности в привязанности и любви
2. потребности в безопасности
3. когнитивные потребности
4. физиологические потребности
5. потребности в уважении и одобрении

25. Определите правильную последовательность этапов процесса подготовки презентации (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых):

1. определение цели презентации
2. разработка плана презентации
3. выбор метода представления продукта, проекта, услуги и пр.
4. составление списка приглашенных на презентацию
5. подготовка выступлений
6. подбор демонстрационных материалов

26. ... – это совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников организации (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

27. ... – это категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

28. ... – это сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

29. ... – это способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

30. ... – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

Индикатор компетенции УК-3.2

Тестовые задания закрытого типа

1. Тестовое задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа

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

- а. долг
- б. достоинство
- в. ответственность
- г. справедливость
- д. честь

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

- а. благо
- б. долг

- в. счастье
 - г. честь
3. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?
- а. все ответы верны
 - б. психологию делового общения
 - в. служебный этикет
 - г. технику делового общения
 - д. этику делового общения
4. Литературный язык не используется:
- а. в научной речи
 - б. в невербальном общении
 - в. в официально-деловой речи
 - г. в письменной речи
 - д. в профессиональном общении
5. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:
- а. альтруизм
 - б. толерантность
 - в. честолюбие
 - г. эмпатия
6. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?
- а. равенстве
 - б. свободе
 - в. справедливости
 - г. честности
7. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:
- а. должностные обязанности
 - б. кодекс чести
 - в. корпоративная культура
 - г. правила внутреннего распорядка
8. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:
- а. диалектика
 - б. культурология
 - в. логика
 - г. этика
9. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве
- а. объекта, на который направлено мое действие
 - б. равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства
 - в. человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута
 - г. человек человеку – волк. такова природа человека
10. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:
- а. 1992 году
 - б. 1995 году
 - в. 1998 году
 - г. 1999 году

2. Тестовое задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

1. К корпоративным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. репутация первого лица (лидерство)
- б. престижность работы в организации
- в. корпоративные праздники
- г. рост квалификации специалистов

2. К рыночным компонентам деловой репутации организации относятся следующие компоненты (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. рыночная цена
- б. позиционирование организации на рынке
- в. качество продукции и сервис
- г. клиенты и партнеры организации

3. Каноничные правила представления (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. женщина первая представляется мужчине
- б. младшие по возрасту представляются старшим
- в. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
- г. мужчина первым представляется женщине

4. Соответствие характеристик коммуникации сфере общения (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. жесткая регламентация общения
- б. коммуникация в переговорах
- в. не связана с принятием решений
- г. количество тем для обсуждения ограничено повесткой дня
- д. четко определена цель коммуникации
- е. частый и немотивированный переход от одной темы к другой
- ж. повседневная коммуникация

5. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора
- б. структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы
- в. присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов

6. Законы современной деловой риторики предписываются (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. учет таких особенностей собеседника, как его социальный статус, образовательный, культурно-речевой уровень, особенности его личности
- б. ориентирование партнера в ходе деловых переговоров по принимаемым решениями через резюмирование
- в. демонстрация готовности к сотрудничеству
- г. воздержание от похвал и комплиментов в адрес собеседника
- д. дезориентирование партнера, манипулирование им
- е. соблюдение правил эффективной речевой коммуникации

7. Отметьте верные суждения (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. принцип Поллианы требует, чтобы содержание речевого общения удовлетворяло критериям оптимистического настроения коммуникантов
- б. в деловой коммуникации сообщаемая информация должна быть интересной не только для адресанта, но и для адресата
- в. в деловом общении в условиях диалога реактивные реплики адресата (так-так, возможно, неплохо и т.п.) расцениваются как бестактные, как попытки прервать говорящего (адресанта)
- г. принцип кооперации и коммуникативного сотрудничества исключает смену коммуникативных ролей в диалогической речи

8. Какие есть виды визитных карточек (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. карточки фирмы
- б. стандартные деловые карточки
- в. продуктовые карточки
- г. «семейные» карточки

9. Позитивные свойства возможного делового партнера – это (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. компетентность
- б. добродушие
- в. порядочность
- г. надежность

10. К содержанию деловых писем предъявляются следующие требования (укажите не менее двух правильных ответов):

- а. поэтичность
- б. грамотность
- в. точность
- г. краткость

Тестовые задания открытого типа

1. ... – это процесс взаимодействия общественных субъектов, социальных групп, общностей или личностей, в ходе которого происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

2. ... – это поведение человека, которое сигнализирует об эмоциональных состояниях и характере взаимодействия общающихся личностей (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

3. ... – это те многочисленные факторы, которые служат причиной конфликтов или способствуют им (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

4. ... – это документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю) (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

5. ... функция – это функция рекламы: «формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая» (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

6. ... – это информация, которую мы предоставляем другим и которая содержит нашу реакцию на их поведение (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

7. ... – это целостный комплекс знаков (речевых, поведенческих и т.д.), направленных на создание определенного образа (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

8. ... – это мировоззренческий принцип, призывающий к уважению достоинства человеческой личности, ее прав, отношению к человеку как высшей ценности, проявлению заботы о его благе и созданию благоприятных условий для его существования (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

9. ... – это предмет изучения этики, форма общественного сознания, социальный институт, выполняющий функцию регулирования поведения людей (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

10. ... – это философская наука, предметом изучения которой является выявление происхождения и сущности морали, закономерностей ее исторического развития, анализ этических систем и профессиональной этики (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

11. ... – это мерная характеристика человеческих отношений, должный порядок, при котором существует соответствие между деянием и воздаянием, достоинством и вознаграждением (Ответ записать словом в именительном падеже).
12. ... – это представление о чем-нибудь внутреннем облике и образе (Ответ записать словом в именительном падеже).
13. ... – это сфера духовной жизни человека и общества, включающая в себя различные обычаи, нормы человеческого общества (Ответ записать словом в именительном падеже).
14. Деловая ... – это форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения (Ответ записать словом в именительном падеже).
15. ... слушание – это слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничивается реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку (Ответ записать словом в именительном падеже).
16. ... метод – это аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера (Ответ записать словом в именительном падеже).
17. ... – это умышленная ошибка в процессе аргументации (Ответ записать словом в именительном падеже).
18. ... – это положение или утверждение, истинность которого следует доказать (Ответ записать словом в именительном падеже).
19. ... этика – это система представлений и правил поведения в организации, обеспечивающая нравственный характер отношений между работниками (Ответ записать словом в именительном падеже).
20. ... слушание – это активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга (Ответ записать словом в именительном падеже).
21. Установите соответствие между термином и его определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. имморализм	1. житейская позиция, намеренно отвергающая моральные нормы
Б. аморализм	2. отрицание общепринятых норм и ценностей
В. нигилизм	3. философская позиция, претендующая на выход за сковывающие рамки существующих моральных понятий и ценностей

22. Установите соответствие между причинами поведения человека и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Определение:	Причина поведения человека:
А. Личностная атрибуция	1. получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается
Б. Обстоятельная атрибуция	2. отчислили из образовательного учреждения – сам виноват
В. Стимульная атрибуция	3. опоздал на занятия – транспорт плохо ходит
Г. Внутренняя атрибуция	4. билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой
Д. Внешняя атрибуция	5. успех на экзамене однокурсника – высокие умственные способности, старание, упорство и т.д

23. Установите соответствие между видами общения и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Виды общения:	Определения:
А. «Контакт масок»	1. нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности
Б. Примитивное общение	2. обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
В. Формально-ролевое общение	3. общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
Г. Деловое общение	4. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Д. Светское общение	5. вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

24. Определите правильную последовательность удовлетворения потребностей личности, предложенная в концепции А.Маслоу (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых):

1. потребности в привязанности и любви
2. потребности в безопасности
3. когнитивные потребности
4. физиологические потребности
5. потребности в уважении и одобрении

25. Определите правильную последовательность этапов процесса подготовки презентации (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых):

1. определение цели презентации
2. разработка плана презентации
3. выбор метода представления продукта, проекта, услуги и пр.
4. составление списка приглашенных на презентацию
5. подготовка выступлений
6. подбор демонстрационных материалов

26. ... – это совокупность нравственных принципов, характеризующих должностное поведение сотрудников организации (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

27. ... – это категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

28. ... – это сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

29. ... – это способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

30. ... – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свои действия, свое отношение к чему-либо (*Ответ записать словом в именительном падеже*).

Индикатор компетенции УК-4.3

Тестовые задания закрытого типа

1. Тестовое задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа

1. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:
 - а. вербальный этикет
 - б. мимика и жесты
 - в. этикетная атрибутика
 - г. этикетная проксемика
2. Предмет этики -
 - а. культура
 - б. мораль
 - в. прекрасное
 - г. социальные отношения
3. Принцип, выражающий любовь к Родине:
 - а. гуманизм
 - б. оптимизм
 - в. патриотизм
 - г. справедливость
4. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:
 - а. самобичевание
 - б. самовоспитание
 - в. самообразование
 - г. самоотречение
 - д. самопожертвование
5. Укажите основные категории этики
 - а. добро и зло
 - б. пространство и время
 - в. свобода
 - г. совесть

б. Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилем есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

 - а. В.С. Соловьев
 - б. Л.Н. Толстой
 - в. Н.А. Бердяев
 - г. С.Н. Булгаков
 - д. Ф.М. Достоевский
7. Целеполагающие категории этики:
 - а. добро и зло
 - б. долг и совесть
 - в. смысл жизни и счастье
 - г. честь и достоинство
8. Честь и достоинство – это ...
 - а. контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими
 - б. нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра
 - в. правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу
 - г. этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе
9. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- а. взаимный интерес
 - б. интересы дела
 - в. личная выгода
 - г. собственные амбиции
 - д. социальные и политические проблемы
10. Что изучает наука этика?
- а. мораль, нравственность
 - б. поведение каждого конкретного человека в обществе
 - в. политическое устройство общества
 - г. социальные проблемы общества
 - д. традиции, обычаи, народное творчество

2. Тестовое задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

1. Какие есть способы представления информации (укажите не менее двух правильных ответов)?
- а. устный
 - б. графический
 - в. электронный
 - г. нарисованный
2. Какие есть зоны в деловой коммуникации (укажите не менее двух правильных ответов)?
- а. коллективная
 - б. социальная
 - в. интимная
 - г. персональная
3. К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относится (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. принцип ассоциативности
 - б. принцип экстенсивности
 - в. принцип экспрессивности
 - г. принцип доступности
4. К психическим барьерам общения относятся (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. агрессия
 - б. ужас
 - в. страх
 - г. злость
5. Деловое общение реализуется в следующих основных формах (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. деловое поведение
 - б. деловая беседа
 - в. телефонные переговоры
 - г. деловые переговоры
6. Какие разделы содержит философия организации (укажите не менее двух правильных ответов)?
- а. условия жизни
 - б. увлечение (хобби)
 - в. оплата труда
 - г. условия труд
7. При разработке философии необходимо учитывать (укажите не менее двух правильных ответов):
- а. личные убеждения сотрудников
 - б. личные убеждения директора

- в. личные убеждения начальника
 г. национальный состав сотрудников
8. Исходными документами организации для разработки философии являются (укажите не менее двух правильных ответов):
 а. уголовный кодекс
 б. опыт лучших предприятий и организаций
 в. гражданский кодекс
 г. религиозные писания (Библия, Коран)
9. Что относится к любой переговорной стратегии (укажите не менее двух правильных ответов)?
 а. быть эффективным
 б. игнорировать своего собеседника более чем на 5 минут
 в. не портить отношения между сторонами
 г. грубо разговаривать с собеседником
 д. приводить к разумному соглашению
10. Что относится к началу деловой беседы (укажите не менее двух правильных ответов)?
 а. возбуждение интереса
 б. привлечение внимания к теме
 в. создание благоприятной атмосферы
 г. установление контакта

Тестовые задания открытого типа

1. Соотнесите методы, эффективных в начале деловой беседы, и их характеристик (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Методы	Характеристика метода
А. Метод зацепки	1. Непосредственный переход к сути дела
Б. Метод снятия напряженности	2. Использование теплых слов, личного обращения, комплиментов, шутки для установления контакта
В. Метод прямого подхода	3. Постановка в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые будут рассматриваться
Г. Метод стимулирования игры воображения	4. Использование какого-либо события, сравнения, личного впечатления, анекдота или необычного вопроса, позволяющих образно представить суть проблемы

2. Сопоставьте пословицы с высказываниями (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Начало пословицы	Конец пословицы
А. На вкус и цвет	1. лучше новых двух.
Б. Не имей 100 рублей	2. товарища нет.
В. Друзья познаются	3. а имей 100 друзей.
Г. Старый друг	4. в беде.

3. Установите соответствие между основными типами темперамента и их характеристиками: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Тип темперамента	Характеристика темперамента
А. Сангвиник	1. Впечатлителен, повышено эмоционален, больше подвержен отрицательным эмоциям, в сложных ситуациях проявляет растерянность, теряет самообладание, в благоприятных – хорошо справляется со своими обязанностями.

Б. Флегматик	2. Активен, предприимчив, отличается большой работоспособность, упорством в преодолении трудностей, подвержен резким сменам настроения, депрессии, в общении – резок, несдержан в выражениях.
В. Холерик	3. Уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новой обстановке; долго обдумывает новое дело, но, начав его, доводит до конца; настроение, как правило, ровное, спокойное.
Г. Меланхолик	4. Жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми.

4. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность ,приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
В. Военская служба	2. Постоянная мобилизация , готовность к социальным контактам, понимание людей ,эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость
С. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга ,мужество, дисциплинированность, преданность Родине.

5. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Иван успешно прошел собеседование при приеме на работу на должность оператора связи.(Б) Но работодатель отказался заключить с ним трудовой договор, узнав, что ему 48 лет. (В) В объявленной вакансии возраст претендента особо не оговаривался. (Г) Правильным со стороны Ивана было бы обжаловать это решение в суде.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений.

6. Установите соответствие между типами профессий людей и их особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Типы профессий людей:	Особенности:
А. « человек- знаковая система»	1. Умение перевоплощаться
Б. «человек-техника»	2. Ответственность перед обществом
В. «человек-природа»	3. Напряженность труда , отсутствие коммуникативных навыков
Г. « человек – художественный образ»	4. Анализ состояния и развития растений
Д. « человек-человек»	5. Владение технологией общения

7. Установите соответствие между понятиями и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Определения:
А.Совесть	1. Осознание добросовестного исполнения своих обязанностей
Б.Долг	2. Самоуважение, осознание значимости своей личности
В.Честь	3. Сдержанность в обнаружении своих достоинств
Г.Достоинство	4. Моральное осознание своих действий
Д.Скромность	5. Признание моральных заслуг, репутации

8. Установите соответствие между основными типами человеческого взаимодействия и их проявлениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Области взаимодействия:	Поведенческие проявления:
А.Позитивные эмоции	1.Предложения,указания; Выражение мнений; Выдача ориентаций.
Б.Решение проблем	2.Выражение несогласия; Создание напряженности; Демонстрация антагонизма.
В.Постановка проблем	3.Выражение солидарности; Снятие напряжения; Выражения согласия.
Г.Негативные эмоции	4.Просьба об информации; Просьбы высказывать мнение; Просьбы об указаниях.

9. Прочитайте приведенный ниже текст, каждое положение которого обозначено определенной буквой (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

(А) Общение-это процесс взаимодействия, при котором происходит обмен информацией. (Б) Все больше и больше людей в мире пользуются мобильными телефонами: они не только звонят или отвечают на звонки, но и переписываются с помощью SMS-сообщений. (В) Привычка общаться с помощью коротких простых текстов вредна, т.к. может привести к тому, что человек разучится разговаривать по душам, вникать в интонации собеседника и сочувствовать ему. (Г) В ряде стран Европы десяткам пользователей телефонов поставлен диагноз-«SMS-зависимость». (Д) Специалисты отделения вредных привычек одной из клиник зафиксировали, что люди, страдающие этим заболеванием, могут писать SMS-сообщения по семь и более часов в день.

Определите, какие положения текста носят:

- 1) фактический характер
- 2) характер оценочных суждений
- 3) характер теоретических утверждений.

10. Установите соответствие между типами конфликта и конкретной ситуацией: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Тип конфликта:	Ситуация:
А. внутрличностный конфликт	1. администрация предъявляет к сотруднику противоречивые требования к конечному результату его работы, а он отстаивает свою позицию;
Б.межличностный конфликт	2.руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;
В.межгрупповой конфликт	3.при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров;
Г.конфликт между группой и личностью.	4.столкновение политических интересов различных социальных групп в обществе.

11. ... – это философская наука, предметом изучения которой является выявление происхождения и сущности морали, закономерностей ее исторического развития, анализ этических систем и профессиональной этики (Ответ записать словом в именительном падеже).

12. ... – это мерная характеристика человеческих отношений, должный порядок, при котором существует соответствие между деянием и воздаянием, достоинством и вознаграждением (Ответ записать словом в именительном падеже).

13. ... – это представление о чьем-нибудь внутреннем облике и образе (Ответ записать словом в именительном падеже).

14. ... – это сфера духовной жизни человека и общества, включающая в себя различные обычаи, нормы человеческого общества (Ответ записать словом в именительном падеже).

15. Деловая ... – это форма делового общения, для которой характерны столкновения мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения (Ответ записать словом в именительном падеже).

16. ... слушание – это слушание, при котором адресат не вмешивается в речь собеседника, не перебивает его, ограничивается реактивными репликами типа «да-да» и при этом демонстрируя доброжелательность и поддержку (Ответ записать словом в именительном падеже).

17. ... метод – это аргументация с помощью фактов, цифровых примеров и сведений, являющихся основой доказательства собственной позиции или опровержения доводов партнера (Ответ записать словом в именительном падеже).

18. ... – это умышленная ошибка в процессе аргументации (Ответ записать словом в именительном падеже).

19. ... – это положение или утверждение, истинность которого следует доказать (Ответ записать словом в именительном падеже).

20. ... этика – это система представлений и правил поведения в организации, обеспечивающая нравственный характер отношений между работниками (Ответ записать словом в именительном падеже).

21. ... слушание – это активное участие слушающего в речи собеседника, помощь в выражении его мыслей и чувств с целью правильного и точного понимания собеседниками друг друга (Ответ записать словом в именительном падеже).

22. Установите соответствие между характером человека и его особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Проявления характера человека:	Особенности:
А. отношение к другим людям	1. отношение к общественной собственности
Б. отношение к самому себе	2. общительность, замкнутость, откровенность, скрытность, вежливость, грубость
В. отношение к миру вещей	3. трудолюбие, лень, ответственность, легкомысленность
Г. отношение к делу, труду	4. неуверенность, застенчивость, эгоизм, эгоцентризм

23. Установите соответствие между основными понятиями этики и их значением (сущностью): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Понятия:	Значения (сущность):
А. этика	1. то, что позволяет развиваться, достигать гармонию
Б. добро	2. возможность выбора (отсутствие внешнего принуждения), осознанность, ориентиры – ценности,

	идеи, идеалы; цель и средства ее достижения)
В. зло	3. вид морального зла, выражающийся в малодушии, трусости, лени, холопству, в отсутствии самоконтроля
Г. враждебность	4. раздел философии, изучающий мораль (нравственность)
Д. распущенность	5. то, что разрушает, ведет к отчуждению
Е. свобода	6. вид морального зла, выражающийся в агрессии, насилии, разрушении, гневе, ненависти; активное зло, стремящееся к уничтожению чужого бытия

24. Установите соответствие между разделами теоретической этики и их учениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Раздел:	Учение:
А. аретология	1. учение о смерти
Б. деонтология	2. учение о счастье
В. аксиология	3. учение о долге
Г. фелинология	4. учение о добродетелях
Д. танатология	5. учение о ценностях

25. Установите соответствие между свойствами и их отличительными особенностями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Свойства:	Отличительные особенности:
А. природные аффекты	1. умеренность, щедрость, мужество
Б. свойства ума	2. страх, гнев, досада
В. свойства характера	3. память, глубина и широта мысли, критичность ума

26. Установите соответствие между названием учения и принимаемым в нем нравственным идеалом (моральным образцом): к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. конфуцианство	1. «Совершенно мудрый»
Б. даосизм	2. «Просветленный»
В. буддизм	3. «Благородный муж»
Г. джайнизм	4. «Монах-отшельник»

27. Установите соответствие между названием учения и высказыванием: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. ветхозаветная мораль (заповеди Моисея)	1. Не мсти и не злобствуй на сына своего народа, и люби своего ближнего, как себя
Б. мораль Нового завета (Нагорная проповедь)	2. Ибо если вы будете любить любящих вас, какая вам награда? Не то ли делают и мытари? И если вы приветствуете только братьев ваших, что особенного делает? Не так ли поступают язычники?
В. Исламская мораль	3. Поступки оцениваются по намерениям – в этом устой жизни

28. Установите соответствие между термином и его определением: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Название учения:	Идеал (образец):
А. имморализм	1. житейская позиция, намеренно отвергающая моральные нормы
Б. аморализм	2. отрицание общепринятых норм и ценностей
В. нигилизм	3. философская позиция, претендующая на выход за сковывающие рамки существующих моральных понятий и ценностей

29. Установите соответствие между причинами поведения человека и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Определение:	Причина поведения человека:
А. Личностная атрибуция	1. получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается
Б. Обстоятельственная атрибуция	2. отчислили из образовательного учреждения – сам виноват
В. Стимульная атрибуция	3. опоздал на занятия – транспорт плохо ходит
Г. Внутренняя атрибуция	4. билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой
Д. Внешняя атрибуция	5. успех на экзамене однокурсника – высокие умственные способности, старание, упорство и т.д

30. Установите соответствие между видами общения и их определениями: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца (ответ запишите цифрами без пробелов и запятых).

Виды общения:	Определения:
А. «Контакт масок»	1. нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности
Б. Примитивное общение	2. обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей
В. Формально-ролевое общение	3. общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях
Г. Деловое общение	4. характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект
Д. Светское общение	5. вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли

Ответы к тестам по дисциплине «Этика деловых отношений», Индикатор компетенции УК-3.1

Тестовые задания закрытого типа

1. Тестовое задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа

1.	б. Гегель
2.	б. справедливость, добро, благо
3.	д. эгоизм
4.	д. честолюбивый
5.	д. смирение
6.	в. комплиментарное воздействие

7.	б. мимика и жесты
8.	б. поддержка односторонних торговых отношений
9.	б. регулирование межгрупповых отношений
10.	г. тактичность

2. Тестовое задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

1.	авде
2.	вг
3.	вгд
4.	бвг
5.	бвг
6.	бвг
7.	бвг
8.	бвг
9.	авг
10.	бвг

Тестовые задания открытого типа

3.1

1.	4213
2.	2341
3.	4321
4.	231
5.	1112
6.	23415
7.	41523
8.	3142
9.	31211
10.	2143
11.	4321
12.	3214
13.	13122
14.	31452
15.	2413
16.	415632
17.	43521
18.	231
19.	3124
20.	123
21.	312
22.	13254
23.	14523
24.	42153
25.	142365
26.	Служебные взаимоотношения
27.	Ответственность
28.	Репутация
29.	Тактичность

30.	Этические принципы
-----	--------------------

Индикатор компетенции УК-3.2

Тестовые задания закрытого типа

1. Тестовое задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа

1.	г. справедливость
2.	б. долг
3.	а. все ответы верны
4.	б. в невербальном общении
5.	а. альтруизм
6.	б. свободе
7.	в. корпоративная культура
8.	а. диалектика
9.	б. равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства
10.	а. 1992 году

2. Тестовое задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

1.	абг
2.	бвг
3.	бг
4.	бе
5.	аб
6.	абвг
7.	аб
8.	абг
9.	авг
10.	бвг

Тестовые задания открытого типа

1.	Общение
2.	Невербальная коммуникация
3.	Барьеры общения
4.	Коммерческий запрос
5.	Увещательная
6.	Обратная связь
7.	Модель поведения
8.	Гуманизм
9.	Мораль
10.	Этика
11.	Справедливость
12.	Имидж
13.	Нравственность
14.	полемика
15.	Нерефлексивное
16.	Фундаментальное
17.	Софизм
18.	Тезис

19.	Профессиональная
20.	Рефлексивное
21.	312
22.	13254
23.	14523
24.	42153
25.	142365
26.	Служебные взаимоотношения
27.	Ответственность
28.	Репутация
29.	Тактичность
30.	Этические принципы

Индикатор компетенции УК-4.3

Тестовые задания закрытого типа

1. Тестовое задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа

1.	г. этикетная проксемика
2.	б. мораль
3.	в. патриотизм
4.	г. самоотречение
5.	а. добро и зло
6.	б. Л.Н. Толстой
7.	в. смысл жизни и счастье
8.	г. этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе
9.	б. интересы дела
10.	а. мораль, нравственность

2. Тестовое задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов

1.	абв
2.	авг
3.	авг
4.	авг
5.	бвг
6.	бвг
7.	бг
8.	бвг
9.	авд
10.	абвг

Тестовые задания открытого типа

1.	4213
2.	2341
3.	4321
4.	231
5.	1112
6.	23415
7.	41523

8.	3142
9.	31211
10.	2143
11.	Этика
12.	Справедливость
13.	Имидж
14.	Нравственность
15.	полемика
16.	Нерефлексивное
17.	Фундаментальное
18.	Софизм
19.	Тезис
20.	Профессиональная
21.	Рефлексивное
22.	2413
23.	415632
24.	43521
25.	231
26.	3124
27.	123
28.	312
29.	13254
30.	14523

Критерии оценки освоения компетенций:

Уровень освоения компетенции	Процент баллов максимального количества
Компетенция сформирована	50% и выше
Компетенция не сформирована	менее 50%