

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 09.10.2024 14:22:29

Уникальный идентификационный ключ

798bd55f10e06821768f6f171084179070c31f0c4d675e1006051690



Приложение 6 к основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело направленность (профиль) программы Коммерция

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

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

УТВЕРЖДЕНО

Протоколом заседания кафедры бухгалтерского учета и анализа от 28.03.2019 № 7

Зав КБУ, к.э.н., доц.  Н.В. Лактионова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.ДВ.01.02 Этика деловых отношений
год приема 2020

Направление подготовки 38.03.06

Торговое дело

Направленность (профиль) программы

Коммерция

Уровень высшего образования **Бакалавриат**

Программа подготовки **Академический бакалавриат**

Составители:

к.ф.н., доцент



Д.А. Сигида

Краснодар
2019

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	4
4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	4
5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ	5
6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ..	8
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	8
ПРИЛОЖЕНИЯ:	
1. Комплект тестовых заданий по темам курса.....	11
2. Кейс-задачи.....	17
3. Вопросы для собеседования.....	20
4. Темы творческих заданий.....	22
5. Комплект заданий для выполнения контрольной работы	23
6. Комплект заданий для выполнения контрольной работы для студентов заочной формы обучения.....	24
7. Перечень тем рефератов (докладов).....	27
8. Перечень вопросов, практических заданий к зачету.....	28

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений» является неотъемлемой частью нормативно-методического обеспечения системы оценки знаний и уровня сформированности компетенций обучающихся направления подготовки 38.03.06. «Торговое дело» направленности (профиля) «Коммерция» и обеспечивают качество образовательного процесса.

Фонд оценочных средств входит в состав ОПОП ВО, представляют собой совокупность контролирующих материалов, предназначенных для измерения уровня достижения обучающихся установленных результатов обучения, указанных в рабочей программе учебной дисциплины.

Фонд оценочных средств по дисциплине используется при входном контроле уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, при проведении текущего контроля успеваемости (контроля самостоятельной работы) и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине с учетом требований:

«Положения о текущем контроле, рубежном контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о рейтинговой системе оценки успеваемости и качества знаний студентов в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о разработке основных профессиональных образовательных программ подготовки бакалавров, специалистов и магистров в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»,

«Положения о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова».

Входной контроль уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины проводится с целью определения реального уровня базовой подготовки обучающихся первого курса по общеобразовательным дисциплинам, уровня профессиональной подготовки обучающихся в процессе изучения смежных дисциплин

Виды оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений» соответствуют образовательным технологиям, представленным в рабочей программе учебной дисциплины, в Календарно-тематическом плане учебной дисциплины.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ РАЗРАБОТКИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Целью разработки фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений» является установление соответствия знаний и уровня сформированности компетенций студента на данном этапе обучения требованиям рабочей программы учебной дисциплины. Задачи, решаемые при помощи оценочных средств по учебной дисциплине:

-управление процессом приобретения студентами необходимых знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенций, определенных в ФГОС ВО по соответствующему направлению подготовки;

-сформировать целостное представление об этических аспектах расчетно-экономической; аналитической, научно-исследовательской; учетной и организационно-управленческой деятельности, основных принципах и нормах деловой этики;

-развить творческое отношение к освоению отечественного и мирового опыта в решении этических проблем в деловой сфере;

-сформировать навыки этического поведения в деловой сфере.

3. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Изучение учебной дисциплины «Этика деловых отношений» направлено на формирование следующих компетенций:

ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ОК-5- способностью к самоорганизации и самообразованию;

ПК-6 – способностью выбирать деловых партнеров, проводить с ними деловые переговоры, заключать договора и контролировать их выполнение.

Основными этапами формирования данных компетенций при изучении дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов (тем) учебной дисциплины. Изучение каждого раздела (темы) предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями.

Результат аттестации обучающихся на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимися.

Этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины (таблица 1):

Таблица 1

Разделы (темы) дисциплины (модулей)	Формируемые компетенции (коды компетенций)		
	ОК-4	ОК-5	ПК-6
Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности	+	+	+
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле	+	+	+
Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности	+	+	+
Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль в формировании деловых отношений	+	+	+

4. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений» включает контрольные материалы для проведения входного контроля уровня подготовки обучающихся в начале изучения дисциплины, текущего контроля и промежуточной аттестации с указанием этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, таблица 2:

Таблица 2

Контролируемые разделы, темы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Оценочные средства		
		тестовые задания, кол-во	другие оценочные средства	
			вид	кол-во (комплект, перечень)
Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности	ОК-4, ОК-5, ПК-6	-	Собеседование, реферат творческое задание, кейс -задача	4
Тема 2 Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле	ОК-4, ОК-5, ПК-6	20	Собеседование, реферат, кейс -задача	3
Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности	ОК-4, ОК-5, ПК-6	-	Собеседование, реферат, кейс –задача, контрольная работа	4
Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль формировании деловых отношений	ОК-4, ОК-5, ПК-6	-	Собеседование, творческое задание, кейс -задача	3
Промежуточная аттестация	ОК-4, ОК-5, ПК-6	-	Вопросы и практические задания к зачету	1
Всего	ОК-4, ОК-5, ПК-6	20	6	15

5. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

Контроль сформированности компетенции осуществляется с позиции оценивания составляющих ее частей по трёхкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием разделов (тем) дисциплины.

Оценивание компетенций в рамках изучения данной дисциплины осуществляется в форме текущего и промежуточного контроля.

В рамках текущего контроля оценивается отдельно взятая компетенция на основе продемонстрированного обучаемым уровня самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины знаний, умений и навыков. В ходе изучения данной дисциплины осваивается определенный этап формирования компетенции.

В рамках промежуточного контроля осуществляется оценка уровня обученности по учебной дисциплине на основе комплексного подхода к уровню сформированности всех компетенций, обязательных к формированию в процессе изучения дисциплины. При оценке обучаемого в процессе определения уровня освоения учебной дисциплины (прохождения практики) в качестве основного критерия выступает наличие сформированных у него компетенций по результатам освоения учебной дисциплины (этапов практики).

Для обучающихся очной формы применяется 100-балльная оценка знаний, для обучающихся заочной формы обучения – традиционная четырехбалльная система оценки знаний.

Показатели и критерии оценивания планируемых результатов освоения компетенций и результатов обучения, шкала оценивания представлены в таблице 3:

Таблица 3

100-балльная система оценки	Традиционная четырехбалльная система оценки	Формируемые компетенции (индикаторы компетенций)	Критерии оценивания
85 – 100 баллов	«отлично» «зачтено»	ОК-4	<p>Знает верно и в полном объеме: особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов</p> <p>Умеет верно и в полном объеме применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения</p>
		ОК-5	<p>Знает верно и в полном объеме: цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: реализовывать достижения в сфере профессиональной этики</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений</p>
		ПК-6	<p>Знает верно и в полном объеме: правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов.</p> <p>Умеет верно и в полном объеме: проводить деловые переговоры с деловыми партнерами с учетом профессиональной этики коммерсанта</p> <p>Владет навыками верно и в полном объеме: навыками проведения переговоров, правилами делового этикета</p>
70 – 84 баллов	«хорошо» «зачтено»	ОК-4	<p>Знает с незначительными замечаниями: особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владет навыками с незначительными навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения</p>
		ОК-5	<p>Знает с незначительными замечаниями: цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: реализовывать достижения в сфере профессиональной этики</p> <p>Владет навыками с незначительными замечаниями: навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений</p>

		ПК-6	<p>Знает с незначительными замечаниями: правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов</p> <p>Умеет с незначительными замечаниями: проводить деловые переговоры с деловыми партнерами с учетом профессиональной этики коммерсанта</p> <p>Владеет с незначительными замечаниями: навыками проведения переговоров, правилами делового этикета</p>
50 – 69 баллов	«удовлетворительно» «зачтено»	ОК-4	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения</p>
		ОК-5	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: реализовывать достижения в сфере профессиональной этики</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений</p>
		ПК-6	<p>Знает на базовом уровне, с ошибками: правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов</p> <p>Умеет на базовом уровне, с ошибками: проводить деловые переговоры с деловыми партнерами с учетом профессиональной этики коммерсанта</p> <p>Владеет на базовом уровне, с ошибками: навыками проведения переговоров, правилами делового этикета</p>
менее 50 баллов	«неудовлетворительно» «не зачтено»	ОК-4	<p>Не знает на базовом уровне: особенности межличностных отношений с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных различия индивидов</p> <p>Не умеет на базовом уровне: применять принципы и закономерности межличностных взаимоотношений в деятельности, работать в коллективе; толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками взаимодействия с коллегами с учетом основных этических принципов делового общения</p>
		ОК-5	<p>Не знает на базовом уровне: цели, задачи и способы общекультурного и профессионального самосовершенствования</p> <p>Не умеет на базовом уровне: реализовывать достижения в сфере профессиональной этики</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками самоорганизации и самообразования в сфере этики деловых отношений</p>

		ПК-6	<p>Не знает на базовом уровне: правила проведения деловых переговоров, служебных совещаний, деловой беседы с учетом принципов.</p> <p>Не умеет на базовом уровне: проводить деловые переговоры с деловыми партнерами с учетом профессиональной этики коммерсанта</p> <p>Не владеет на базовом уровне: навыками проведения переговоров, правилами делового этикета</p>
--	--	------	--

Фонды оценочных средств сформированы на бумажном и электронном носителях и хранятся на кафедре.

На сайте филиала в свободном доступе для студентов размещены фонды оценочных средств: для подготовки к семинарским занятиям, выполнению самостоятельной работы, вопросы к зачету.

6. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ И ИНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Текущий контроль

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение периода теоретического обучения по всем видам аудиторных занятий и самостоятельной работы обучающегося в соответствии с утвержденным графиком учебного процесса, а также проведения научно-исследовательской работы, практик.

Промежуточная аттестация

Вопросы для проведения промежуточной аттестации соотносятся соответственно со знаниевыми компонентами, умениями, навыками, характеризующими этапы формирования компетенций в рамках изучаемой дисциплины.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, навыков, и (или) опыта деятельности, характеризующая этапы формирования компетенций в результате освоения дисциплины проводится в форме текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости обучающихся - текущая аттестация - проводится в течение семестра в ходе аудиторных и внеаудиторных занятий с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по ее корректировке, совершенствованию методики обучения, организации учебной работы и оказания обучающимся индивидуальной помощи.

Контроль за выполнением обучающимися каждого вида работ проводится поэтапно и служит основанием для промежуточной аттестации по дисциплине. Все виды текущего контроля осуществляются в процессе контактной работы преподавателя с обучающимся.

Каждая форма контроля по дисциплине включает в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень освоения обучающимися знаний и практические задания,

выявляющие степень сформированности умений и навыков, характеризующие этапы формирования компетенций.

Процедура оценивания знаний, умений и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Регулярность и периодичность проведения оценки (на каждом занятии).
2. Надежность, использование единообразных стандартов и критериев оценивания.
3. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
4. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
5. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию - поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.
6. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится с целью определения соответствия уровня теоретических знаний, практических умений и навыков по дисциплине требованиям ФГОС ВО. Промежуточная аттестация проводится после завершения изучения дисциплины в соответствии с рабочей программой. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности (таблица 4).

Таблица 4

Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства по дисциплине	Методы оценки результатов
1. Тест	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента путем выбора им одного из нескольких вариантов ответов на поставленный вопрос. Возможно использование тестовых вопросов, предусматривающих ввод обучающимся короткого и однозначного ответа на поставленный вопрос.	Тестовое задание по теме 2 (Приложение 1)	Экспертный
2. Кейс-задача	Проблемное задание, в котором студенту предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную экономическую, социальную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Ситуация, задание для решения проблемы (Приложение 2)	экспертный
3. Собеседование	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами	Вопросы по темам, разделам дисциплины (Приложение 3)	экспертный
4. Творческое задание	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить: умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке	Темы индивидуальных творческих заданий (Приложение 4)	экспертный

	или группой обучающихся.		
5. Реферат	Средство, позволяющее оценить умение студента письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика рефератов (Приложение 5)	экспертный
6. Задания для контрольной работы	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента путем развернутых письменных ответов на поставленные вопросы.	Вопросы по темам (Приложение 6)	экспертный
7. Задания для контрольной работы студентов заочной формы обучения	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента путем развернутых письменных ответов на поставленные вопросы.	Вопросы по темам (Приложение 7)	экспертный
8. Зачет	Средство, позволяющее оценить уровень знаний студента по выполнению лабораторных, расчетно-аналитических, расчетно-графических работ, усвоения учебного материала дисциплины в ходе практических, семинарских занятий, самостоятельной работы, прохождения учебной и производственной практики и выполнения в процессе практик всех учебных заданий в соответствии с утвержденной программой	Вопросы к зачету (Приложение 8)	экспертный

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
Кафедра бухгалтерского учета и анализа

**Комплект тестовых заданий
по дисциплине
«Этика деловых отношений»**

Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности

1. Оптимальной зоной для делового общения с коллегами являются:

- а) персональная зона;
- б) социальная зона;
- в) публичная зона.

2. Для современного российского менталитета характерны:

- а) коллективизм, общинность;
- б) индивидуализм, разобщенность;
- в) смешанная стратегия «выживания группами».

3. Наиболее склонны к общению, активности люди:

- а) сангвинического темперамента;
- б) флегматического темперамента;
- в) меланхолического темперамента .

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

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

5. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;
- в) профессиональный жаргон;
- г) речевые конструкции;
- д) социальные диалекты

6. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:

- а) жестов
- б) информационных технологий
- в) определенного темпа речи
- г) похлопываний по плечу
- д) устной речи

7. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:

- а) альтернативные
- б) зеркальные

- в) информационные
- г) риторические

8. Общение - это:

- а) все ответы верны
- б) процесс передачи информации
- в) процесс установления контактов между людьми
- г) процесс формирования и развития личности

9. Какие жесты могут указать на то, что партнер, вероятно, неискренний?

- а) рот приоткрыт, кисти рук стремятся быть спрятанными;
- б) брови сведены у носа в «хмурой» позиции;
- в) голова опущена, пальцы рук делают невольные постукивания.

10. Непроизвольное постукивание по столу, сплетение пальцев рук – жесты, которые демонстрируют:

- а) уверенность в собственных действиях;
- б) неуверенность и нервозность;
- в) отрицание услышанных фактов.

11. Коммуникативная зона, предназначенная для взаимодействия с аудиториями особо крупного масштаба, называется:

- а) личной;
- б) социальной;
- в) публичной.

12. Отношение между субъектами, которое характеризуется их противоборством и основанное на противоположно направленных мнениях и суждениях:

- а) деловой разговор;
- б) столкновение интересов;
- в) конфликт.

13. Один из компонентов культуры делового общения является:

- а) взаимная похвала;
- б) служебный этикет;
- в) столкновение интересов.

14. Один из существующих барьеров общения:

- а) мировоззренческий барьер;
- б) соматический барьер;
- в) психологический барьер.

15. Тактичность в деловых отношениях – это:

- а) поведение человека, который берет за привычку уважать честь и достоинство собеседника, терпим к его взглядам и мировоззрению;
- б) состояние человека, который легко осуществляет внутренний самоконтроль даже в самых стрессовых жизненных ситуациях;
- в) распределение профессиональных обязанностей между членами деловой организации.

16. Один из психологических приемов перед вступлением в деловой контакт с собеседником:

- а) зрительный контакт;
- б) обонятельный контакт;
- в) осязательный контакт.

17. Как называется явление, когда человек дает оценку собственным возможностям, стремлением и обозначает свое место в системе межличностных отношений?

- а) самовосприятие;
- б) самооценка;
- в) самопрезентация.

18. Деловое общение принято разделять на две большие разновидности – это:

- а) прямое и косвенное;
- б) непосредственное и опосредованное;
- в) запланированное и незапланированное.

19. Соединение пальцев в «пирамиду» и раскачивание на стуле или кресле – это жесты, которые демонстрируют:

- а) наплевательское отношение человека к разговору;
- б) страх человека;
- в) уверенность человека.

20. В деловой психологии прием «зеркало отношения» обозначает:

- а) умение улыбаться тогда, когда это необходимо, с целью оказать положительное впечатление на потенциального партнера;
- б) периодическое поглядывание на себя в зеркало во время ведения переговоров, чтобы убедиться в собственной безупречности;
- в) представлять на месте собеседника не человека, а зеркало, чтобы видеть в его глазах отражение собственных слов и действий.

Тема 2. «Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле»

1. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Доброе утро, страховая компания «Висепт»

- А) Отрицательно
- Б) Положительно

2. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Добрый день. Это центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?

- А) Отрицательно
- Б) Положительно

3. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Здравствуйте, сервисный центр

- А) Отрицательно
- Б) Положительно

4. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте

«положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я не занимаюсь этими вопросами. Вам нужно позвонить в отдел продаж.

- А) Отрицательно
- Б) Положительно

5. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.

- А) Отрицательно
- Б) Положительно

6. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». К сожалению, Анна еще обедает.

- А) Отрицательно
- Б) Положительно

7. Особенностью процесса личной продажи является:

- А) Совокупность приемов, которые обязательно склоняют клиента к покупке
- Б) Вынужденная реакция клиента – хотя бы отказ
- В) Демонстрация и презентация

8. К этапам процесса личной продажи относят:

- А) Поиск покупателя, представление, демонстрация, заключение сделки
- Б) Контакт, преодоление разногласий, сделка
- В) Поиск покупателя, подготовка к контакту, контакт, презентация, преодоление разногласий, заключение и сопровождение сделки

9. Деловая беседа предполагает:

- А) Использование лести;
- Б) Использование литературного языка;
- В) Комплиментарное воздействие;
- Г) Чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

10. Личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми – это _____

11. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- А) Деловая беседа
- Б) Телефонные переговоры
- В) Деловые переговоры
- Г) Деловое поведение

12. Один из основных элементов системы мотивации и стимулирования труда персонала, все то, что представляет для работника ценность или может казаться ему ценным - это _____

13. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:

- А) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга
- Б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами

В) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник

14. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
- б) Дискуссионным обсуждением проблем
- в) Выслушиванием жалоб клиентов

15. Укажите факторы, обуславливающие отличия телефонного разговора от очной беседы.

- а) Необходимо узнавать человека по голосу.
- б) Собеседники не видят друг друга.
- в) Возможно передавать информацию анонимно.
- г) Телефонный разговор возникает, как правило, неожиданно для одной из сторон.

16. Кто должен первым завершать телефонный разговор?

- а) Тот, по чьей инициативе разговор был начат.
- б) Тот, кому звонили.
- в) Не имеет значения.

17. Если телефонный разговор был прерван или перенесен на более удобное время, кто должен перезвонить первым?

- а) Тот, по чьей инициативе разговор был прерван.
- б) Тот, кто первый позвонил.
- в) Не имеет значения.

18. В какой последовательности надо начинать телефонный разговор?

- а) Объяснить причину звонка.
- б) Назвать фамилию, имя и отчество.
- в) Поздороваться.

19. Как вежливо подвести разговор по телефону к завершению?

- а) Изменить особенности разговора: ускорить темп, поменять интонацию.
- б) Спросить, если у собеседника время продолжить разговор.
- в) Просто попрощаться и положить трубку.

20. Какие факторы не имеют принципиального значения во время телефонного разговора?

- а) Громкость речи.
- б) Тембр голоса.
- в) Скорость речи.
- г) Мимика.
- д) Интонация.
- е) Жесты.

Критерии оценки тестирования

2 балла выставляется студенту, при условии его правильного ответа не менее чем на 90% тестовых заданий

1,5 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа от 70 до 89% тестовых заданий

1,0 балл выставляется студенту при условии его правильного ответа от 50 до 69% тестовых заданий

0,5 балла выставляется студенту при условии его правильного ответа менее чем на 50% тестовых заданий

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

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

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

**Кейс-задача
по дисциплине «Этика деловых отношений»**

**Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой
деятельности**

Кейс-задача

А). Как вы понимаете "золотое правило" нравственности? Обозначьте его содержание в современных условиях. Составьте текст выступления. Приведите примеры из современной жизни, практики.

Б). Примените "золотое правило" нравственности в различных ситуациях:

- 1) два продавца спорят по поводу торговой сделки;
- 2) старый сотрудник нуждается в помощи молодого;
- 3) молодой человек не уступает место в очереди женщине с ребенком;
- 4) голодный крадет кусок хлеба.

Дайте ответы на следующие вопросы и обоснуйте их:

1. Универсально ли "золотое правило"? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни? Аргументируйте свой ответ.

2. Почему такие понятия и категории, как нравы, моральные нормы, ценности, идеалы, добро и зло, долг, совесть, честь и достоинство употребляются только в этике или преимущественно в ней? Обоснуйте свой ответ.

**Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле
Кейс-задача**

Шиноремонтная мастерская Plimpton

Дождливый день. Остановив автомобиль, Беверли Уильямз отметила, что тормозной путь увеличился на несколько футов против обычного. По возвращении домой она проверила шины и убедилась в том, что они полностью изношены. «Неужели я так давно их поставила?» — подумала про себя Беверли. Впрочем, ответ не имел никакого значения, поскольку необходимость замены шин была очевидна.

Вспомнив о нередко в последнее время рекламировавшейся шиноремонтной мастерской, Беверли отправилась туда за рулем своего «Мустанга» модели 1966 года. В торговый зал она вошла с намерением приобрести комплект недорогих 4-слойных шин на нейлоновой основе. Смысла покупать нечто более дорогостоящее, по мнению Беверли, не было, поскольку автомобилем она пользовалась только для поездок на работу и обратно. Однако ей хотелось иметь на своем автомобиле шины с широкими белыми кругами по диаметру - так машина выглядела привлекательнее. В магазине состоялся следующий разговор:

Покупатель. Добрый день. Мне бы новые шины.

Продавец. А что у вас за машина?

Покупатель. «Мустанг» 66-го года... Диаметр, мне кажется, 14 дюймов... Но я бы хотела что-нибудь не очень дорогое.

Продавец (подходит к стеллажу). Вот эти — самые дешевые из тех, у нас есть.

Покупатель. На такую сумму я, честно говоря, не рассчитывала. (*Ждет ответа и, не получив его, продолжает.*) Ну что ж, вероятно, мне придется поискать где-нибудь еще.

Вопросы к кейсу:

1. А вы купили бы что-нибудь у этого продавца? Почему? Почему нет?
2. В чем состоит ошибка продавца?
3. Как бы вы поступили на месте продавца?

Competition Shoes, Inc.

Рекламное объявление гласило: «Кроссовки Competition — мы знаем, что нужно для бега». Достаточно было бросить мимолетный взгляд на кроссовки Дейва Уилсона, чтобы понять — больше чем на пару миль их не хватит.

Лишь недавно занявшись спортивным бегом, Дейв настолько пристрастился к этому новому для него хобби, что пробегал уже от 15 до 20 миль еженедельно. Понятно, что для начала Дейв решил обойтись не очень дорогой обувью. Но теперь приобретение высококачественных кроссовок выглядело неизбежным. Тем же вечером Дейв зашел в Competition Shoes:

Продавец. Добрый вечер. Чем могу помочь?

Покупатель. Я ищу пару новых кроссовок для бега.

Продавец. Вы предпочитаете какую-нибудь определенную марку?

Покупатель. Честно говоря, бегом-то я занимаюсь всего три месяца, этому в спортивной обуви разбираюсь слабо.

Продавец. Какое расстояние вы пробегаете в неделю?

Покупатель. Около 20 миль.

Продавец. Это уже немало для начинающего. А в соревнованиях вы планируете участвовать?

Покупатель. Начал-то я бегать так, для разминки, как все остальные. Но, вы знаете, бег мне так понравился, что я задумываюсь о марафонной дистанции. Просто чтобы доказать самому себе, что смогу ее пробежать полностью.

Продавец. Это уже своего рода соревнование.

Покупатель. Да, пожалуй.

Продавец. По какому покрытию вы чаще всего бегаете - по грунту то или по асфальту?

Покупатель. На школьной спортплощадке недалеко от моего дома есть грунтовая дорожка, но чтобы добраться до нее, мне нужно пару кварталов бежать по улице.

Продавец. Господин Уилсон, у нас есть две модели кроссовок, обе из которых могли бы вам неплохо подойти. (*Снимает две пары кроссовок с витрины.*) Кроссовки Nike отличаются своей прочностью и просто необходимы тем, кто, как вы, бегаёт достаточно много. А вот эти кроссовки Big Raw Olympian (*показывает Дейву вторую пару*) не менее прочны и вдобавок оснащены широкой вибропоглощающей пяткой. Такие кроссовки рекомендуются для бега по твердым покрытиям.

Покупатель. Я, пожалуй, примерю модель Olympian. Мне нужен 10-й размер. (*Продавец удаляется и вскоре возвращается с парой кроссовок, которые Дейв начинает примерять.*)

Продавец. Ну, как вы себя в них чувствуете?

Покупатель. Великолепно, (*ощущает разницу между новыми и своими старыми кроссовками*) я их беру.

Продавец. Прекрасно! Вы не пожалеете. А теперь взгляните на эти толстые носки специально для бега. Это наша новинка. При вашей беговой нагрузке вам потребуются минимум три пары.

Вопросы к кейсу:

1. Поясните, в чем проявился профессионализм продавца в описанной ситуации. Допустил ли он, по вашему мнению, какие-либо ошибки?
2. Окажись вы на месте Дейва, стали бы вы покупать у этого продавца? Почему?

3. Чем поведение данного продавца отличается от описанного в предыдущем примере?

Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности

Кейс-задача

Допустим, у вас в подчинении работает человек, который несколько перерос свою должность. Однако, из-за различных объективных причин карьерный рост невозможен, а доход достаточно высок, есть так же комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника.

Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль в формировании деловых отношений

Кейс-задача:

На совещании торговых агентов А сообщает, что постоянно теряет заказы из-за того, что конкуренты стали производить новую продукцию и продавать её по заниженным ценам. Коллеги делятся с ним своим опытом успешного конкурентирования каждый в своей области и дают советы, но все предложения А отвергает, находя в них изъяны и твердя, что в его области эти приёмы не срабатывают. Чем больше возражает А, тем больше ему стараются помочь. Через некоторое время руководитель Б замечает: «Я вижу, да, Вы не хотите ничего изменить, и у меня совершенно пропало желание продолжать это обсуждение!». Наступила тишина и общая неловкость.

1. Какую позицию в данной ситуации занимают руководитель А, его коллеги и руководитель Б?
2. Определите стратегию выхода из конфликтной ситуации.

Критерии оценки выполнения кейс-задачи:

1 балл - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, хорошо знает теоретические аспекты решения кейса;

0,8 балла - выставляется студенту, если он правильно решил кейс, достаточно аргументировал ход решения, но допускал некоторые неточности при решении кейса;

0,5 баллов - выставляется студенту, если он не в основном выполнил задание, но с допустимыми неточностями.

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

(подпись и дата)

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

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

Вопросы для собеседования

Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой деятельности

Вопросы собеседования:

1. Этика в коммерческой деятельности и ее основные категории;
2. Основные принципы профессиональной этики коммерсанта;
3. Этические проблемы деловых отношений в торговле;
4. Основные принципы социальной ответственности торговой организации.

Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений в торговле

Вопросы собеседования:

1. В чем заключаются коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны делового общения в сфере торговли?
2. Как должен себя вести коммерсант в процессе персональной продажи?
3. Профессиональная этика при составлении текстов для разнообразных средств маркетинговых коммуникаций в торговле.
4. Какими качествами должен обладать предприниматель-коммерсант?
5. Какие особенности профессиональной этики присущи личному общению по поводу торговой сделки?
6. В чем особенности делового общения по поводу торговой сделки по телефону?
7. Профессиональная этика при написании коммерческих писем.

Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности

Вопросы для собеседования:

1. Правила деловой переписки и телефонных переговоров.
2. Организация и проведение деловых переговоров.
3. Деловой протокол.
4. Правила подготовки деловых бесед, деловых совещаний, публичных выступлений в коммерческой деятельности.
5. Формирование навыков борьбы с возражениями клиентов.

Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль формировании деловых отношений

Вопросы для собеседования:

1. Деловой этикет предпринимателя-коммерсанта.
2. Навыки профессионального поведения.
3. Правила представления и знакомства.
4. Требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде.

5. Требования к речи.
6. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

Критерии оценки собеседования

1 балл выставляется студенту, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

0,8 балла выставляется студенту, если его ответы на теоретические вопросы недостаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

0,5 балла выставляется студенту, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,2 балла выставляется студенту, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы.

Составитель, к.ф.н, доцент



(подпись и дата)

Д.А. Сигида

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

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

**Темы творческих заданий
по дисциплине «Этика деловых отношений»**

**Тема 1. Понятие о профессиональной этике и этикете в коммерческой
деятельности**

Творческие задания:

Прочтите пословицы и поговорки о торговле. Раскройте смысл и значение этих пословиц. «Торгуй правдою — больше порядка будет», «Торгуй правдою, больше барыша будет», «На базаре два дурака: один дешево дает, другой дорого просит», «Твои деньги, твои и глаза: гляди сам, что покупаешь», «Без ума торговать — только деньги терять».

**Тема 4. Имидж и этикет коммерсанта и его роль формировании деловых
отношений**

Творческое задание:

- 1.Выполнить презентацию по теме «Корпоративный фирменный стиль торгового предприятия» на конкретном примере.
- 2.На основе Ваших наблюдений покажите роль эмоций в деловом общении.


Критерии оценки творческого задания:

1 балл - выставляется студенту, если задание содержит ценную, полную, понятную информацию, раскрывающую суть темы, выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи, свободно и корректно отвечает на вопросы и замечания аудитории;

0,5 балла - выставляется студенту, если выступающий свободно владеет содержанием, ясно излагает идеи, но не всегда отвечает на вопросы;

0,3 балла - выставляется студенту, если выступающий владеет содержанием, но не поддерживает контакт с аудиторией, не может ответить на вопросы.

Составитель, к.ф.н, доцент


(подпись и дата)

Д.А. Сигида

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

Кафедра бухгалтерского учета и анализа
Комплект заданий для выполнения контрольной работы
по дисциплине «Этика деловых отношений»

Тема 3. Основные принципы деловых отношений в коммерческой деятельности

Вариант 1

1. Правила деловой переписки и телефонных переговоров.
2. Организация и проведение деловых переговоров.
3. Практическое задание (индивидуальное).

Вариант 2

1. Правила подготовки деловых бесед, деловых совещаний, публичных выступлений в коммерческой деятельности.
2. Формирование навыков борьбы с возражениями клиентов.
3. Практическое задание (индивидуальное).

Критерии оценки:

3 балла выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умения уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений,

2,5 балла выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе на теоретические вопросы или в решении задачи некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя,

2 балла выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями, выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения, и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации,

1 балл выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания, выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Составитель, к.ф.н, доцент



(подпись и дата)

Д.А. Сигида

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

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

**Комплект заданий для выполнения контрольной работы
студентами заочной формы обучения
по дисциплине «Этика деловых отношений»**

Вариант 1

1. Стратегия ведения деловых переговоров в коммерческой деятельности.
2. Этика бизнеса и социальная ответственность.
3. **Практическое задание**
В приведенных ситуациях выделить пять компонентов коммуникативного акта:
 - Менеджер отправляет своим партнерам прайс-лист с сопроводительным письмом на услуги фирмы, в которой он работает, по электронной почте.
 - Менеджер по продажам звонит в другую организацию, чтобы рассказать об услугах, которые может предложить его фирма.
 - По распоряжению директора секретарь отправляет по факсу проект коммерческого договора потенциальным поставщикам.

Вариант 2

1. Деловая этика при осуществлении персональных продаж.
2. Деловой протокол.
3. **Практическое задание.**
Ознакомьтесь с описываемыми ниже ситуациями и определите коммуникативную роль, которую выполняет в них менеджер:
 - а) произошел срыв поставок сырья, который может иметь решающее значение для выживания фирмы. Директор фирмы собрал сотрудников на совещание с целью обсуждения возможных вариантов разрешения проблемы;
 - б) руководитель компьютерной фирмы выступил на научной конференции, посвященной новым информационным технологиям, с докладом о разработке новых компьютерных систем распознавания речи;
 - в) менеджер провел презентацию услуг фармакологической фирмы перед представителями аптек;
 - г) руководитель на дне рождения одного из сотрудников произнес небольшую речь, в которой поздравил его и сказал о его прекрасных деловых качествах;
 - д) руководитель выступил с отчетом о деятельности акционерного общества перед собранием акционеров;
 - е) руководитель торгового отдела проводит беседу с новыми сотрудниками, в которой объясняет цели и распорядок их работы.

Вариант 3

1. Деловое письмо. Составление деловых писем в коммерческой деятельности.
2. Умение слушать как важный элемент осуществления персональных продаж.
3. **Практическое задание.**
В приведенных ситуациях определить используемые виды коммуникаций:

- Директор по маркетингу выступает перед журналистами на пресс конференции с информацией о результатах деятельности предприятия.
- Две организации проводят переговоры по поводу возможного сотрудничества.
- В фирме создан и доведен до сотрудников приказ о порядке работы в период новогодних праздников.
- В популярном журнале опубликована статья, подписанная генеральным директором фирмы.
- Менеджер по работе с корпоративными клиентами передает в производственный отдел письменный заказ одного из своих клиентов.

Вариант 4

1. Подготовка к переговорам по поводу заключения торговой сделки.
2. Этические проблемы в деловых отношениях в сфере торговли.
3. Практическое задание.
Проанализируйте утверждение прагматичного Дж. Рокфеллера: «Умение общаться с людьми – такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире»? Можно ли согласиться с его мнением?

Вариант 5

1. Этика ведения телефонных переговоров.
2. Морально-психологический климат коллектива.
3. Практическое задание.
Охарактеризуйте визитную карточку как инструмент делового общения.

Вариант 6

1. Правила и этикет публичного выступления предпринимателя-коммерсанта.
2. Коллектив, личность, индивидуальность.
3. Практическое задание.
Напишите рекламное письмо и письмо – извещение. Напишите письмо – подтверждение и письмо – напоминание. Составьте гарантийное письмо и письмо – рекламу.

Вариант 7

1. Этические требования к деловой переписке.
2. Требования к визитной карточке и правила поведения партнеров в ходе обмена визитными карточками.
3. Практическое задание.
Укажите этические принципы организации деловых приемов.

Вариант 8

1. Факторы, оказывающие влияние на имидж торговой организации.
2. Внешний облик предпринимателя-коммерсанта.
3. Практическое задание.
Составьте письмо о повышении цен, письмо о запуске стимулирующей акции и письмо о замене ассортиментной позиции.

Вариант 9

1. Роль обратной связи в деловом общении в сфере торговли.
2. Тактика поведения в ситуациях приветствия и представления
3. Практическое задание.

Укажите этические нормы поведения сотрудников фирмы-организатора и приглашенных во время делового приема.

Вариант 0

1. Правила составления коммерческого предложения и деловой переписки
2. Раскройте сущность принципов делового общения в коммерческой деятельности.
3. Практическое задание.
Составьте: сопроводительное письмо. Напишите письмо – просьбу, письмо – запрос.
Составьте информационное письмо.

Указания по выбору варианта контрольной работы и оформлению контрольной работы: студенты выполняют контрольную работу по одному из предложенных вариантов. Выполнение контрольной работы предусматривает раскрытие двух теоретических вопросов и выполнение практического творческого задания в форме написания эссе на заданную тему и практического задания.

Изложение теоретических вопросов должно содержать анализ имеющихся литературных источников в исследуемой области, а также отражать самостоятельное изложение студентом заданной проблемы. Написание эссе предусматривает представление студентом собственного видения проблемы, выражающего индивидуальное мнение по заданному вопросу на основе творческого подхода, в лаконичной форме и свободной композиции.


При выполнении контрольной работы студентам рекомендуется использовать рекомендованные источники информации: учебную, методическую, научную литературу, Интернет-ресурсы, практические материалы. Выбор варианта контрольной работы и практического задания осуществляется по номеру зачетной книжки.

Критерии оценки:

Зачтено - выставляется студенту, если он демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована. Поскольку выявлено наличие сформированной компетенции, ее следует оценивать положительно.

Не зачтено - выставляется студенту, если выявлена неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при выполнении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умений к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навыки решения поставленной задачи по стандартному образцу, что свидетельствует об отсутствии сформированной компетенции и отрицательных результатах освоения учебной дисциплины.

Составитель, к.ф.н, доцент



(подпись и дата)

Д.А. Сигида

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

Кафедра бухгалтерского учета и анализа
Темы рефератов (докладов)
по дисциплине «Этика деловых отношений»

1. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях в торговле
2. Применение в бизнесе сервисов мгновенного обмена сообщениями.
3. Способы проведения совещаний в сфере продаж при помощи современных интерактивных технологий
4. Использование электронной почты в деловых отношениях в торговле
5. Вербальное и невербальное общение в торговле.
6. Выявление потребностей и нужд покупателей в процессе личного общения.
7. Техника борьбы с возражениями клиентов.
8. Средства прямого маркетинга и присущие им виды общения.
9. Этические проблемы в торговых организациях и их решение.
10. Социальная ответственность торговой организации.
11. Ценностные ориентации и моральные качества предпринимателя-коммерсанта.


Критерии оценки рефератов:

1 балл выставляется студенту – если он оформил реферат в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, при этом один из источников – иностранная литература, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

0,8 балла выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 5 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

0,5 балла выставляется студенту – если реферат оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников, реферат написан в полном объеме и отражает заданные вопросы.

Составитель, к.ф.н, доцент



(подпись и дата)

Д.А. Сигида

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

Кафедра бухгалтерского учета и анализа

**Вопросы для подготовки к зачету
по дисциплине «Этика деловых отношений»
для студентов направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело»
направленность (профиль) «Коммерция»
на 20__-20__ уч. год**

Перечень вопросов к зачету

1. Проблема ценностей в бизнесе.
2. Личность работника сферы торговли и ее нравственные ориентации.
3. Проблема морального выбора в сфере продаж.
4. Этические проблемы деловых отношений в торговле.
5. Этика деловых отношений как элемент корпоративной культуры.
6. Факторы деловых отношений в коммерческой деятельности.
7. Социальная ответственность торговых организаций.
8. Этические нормы в деятельности торговых организаций.
9. Уровни регулирования деловой этики в торговой организации.
10. Этика коммерческого директора
11. Управление этическими нормами межличностных отношений команды продаж
12. Этика делового общения при персональных продажах.
13. Этика взаимоотношений торгового персонала с начальником отдела продаж.
14. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций в торговле.
15. Вербальное общение в ситуациях, связанных с торговой деятельностью
16. Невербальное общение в ситуациях, связанных с торговой деятельностью
17. Управление деловым общением в торговле.
18. Имидж и репутация предпринимателя-коммерсанта
19. Основные барьеры маркетинговой коммуникации.
20. Деловая беседа. Аргументация и контраргументация.
21. Обсуждение и дискуссия как формы делового общения в сфере продаж.
22. Достоинства и основные недостатки спора.
23. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.
24. Персональная продажа как элемент системы маркетинговых коммуникаций.
25. Последовательность этапов персональной продажи.
26. Атмосфера персональных продаж.
27. Пространство и время как скрытые средства делового общения в торговле.
28. Технические средства общения в осуществлении продаж.
29. Дистанция общения. Выбор места для общения.
30. Временные, эргономические, физиологические и психологические барьеры делового общения в торговле.
31. Правовые, социальные, лингвистические и этнокультурные барьеры делового общения в торговле.
32. Навыки делового общения, необходимые для успешного завершения сделки.
33. Техника публичного выступления.
34. Использование законов риторики в при деловых переговорах.

35. Теория аргументации.
36. Техника ведения переговоров с установкой на сотрудничество.
37. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта.
38. Правила эффективного слушания.
39. Культура спора.
40. Техника общения в условиях конфликтных взаимоотношений.
41. Сложности этического ведения бизнеса.
42. Соблюдение нравственных критериев в трудовых отношениях.
43. Основные формы нарушения этических правил в деловом общении.
44. Деловой этикет. Функции этикета.
45. Этикет приветствия.
46. Имидж. Репутация.
47. Деловой протокол
48. Приемы и их организация.
49. Специфика международного и межрелигиозного этикета.
50. Национальные особенности делового общения.
51. Ошибки, совершаемые с иностранными партнерами и их устранение.
52. Виды делового общения: личное, по телефону, посредством переписки
53. Телефонный этикет.
54. Этикет делового подарка
55. Методы аргументации в споре.
56. Виды и условия эффективного слушания.
57. Ошибка атрибуции в общении.
58. Факторы определяющие этический выбор.
59. Развитие коммуникационных навыков и тренинги по продажам
60. Конфликты в торговых организациях.

Перечень практических заданий:

№	Задание
1.	Вам поручено организация делового приема «Бокал шампанского». Дайте характеристику этому приему, подготовьте план приема, приглашения и т.д.
2.	Вы работаете в одной из торговых фирм, часто приходится общаться с деловыми партнерами. Во всех странах деловые партнеры обмениваются визитные карточки. Дайте характеристику визитной карточки, порядок ее вручения и получения. Разработайте свою личную визитную карточку.
3.	Организация, в которой вы работаете, отмечает юбилей, 20 лет, вам поручено подготовить прием «Обед». Начало приема в 19 час. Подготовьте все необходимые документы для этого приема.
4.	Разговаривая по телефону, необходимо вести себя достойно, соблюдать этические принципы. Сформулируйте основные требования, предъявляемые к разговору по телефону.
5.	Деловым людям необходимо освоить общепринятые правила ведения телефонного разговора. Эти правила обычно делят на две группы в зависимости от типичной ситуации телефонного диалога – вам звонят, вы звоните. Сформулируйте эти правила и обоснуйте их.
6	Раскройте сущность методов управления деловым общением на примере торгового предприятия.
7	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
8	Раскройте основные этапы и сущность моделирования хода деловой беседы. Приведите примеры.

9	Разработайте способы обеспечения высокой активности участников совещания.
10	Разработайте один из видов деловых приемов. Подготовьте приглашение на этот прием. (вид приема студент выбирает самостоятельно).
11	Учитывая происходящие в нашем обществе перемены в культуре и технологии, какой стиль руководства, по вашему мнению, будет наиболее эффективным в современной России?
12	Проведите транзактный анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Руководитель обращается к своему заместителю со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Меня отвлекли семейные обстоятельства».
13	Раскройте сущность методов управления деловым общением.
14	Проанализируйте значение коммуникативной культуры в деловом общении. Какое влияние она оказывает на результаты делового общения?
15	Составьте резюме.
16	Объясните ошибки, допущенные в примерах, и исправьте их: - Необходимо отметить о расходе средств. - Он многое сделал для повышения природного дарования. - Все интересовались о результатах переговоров. - Это говорит за то, что вопрос злободневный. - Важно отметить о росте доходов. - Я не в курсе дел по этому вопросу. Цель задания – отработка универсальной фразеологии, которая часто используется в деловом общении.
17	Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?
18	Что делать, если обнаруживается, что ваша компания (вы ее а)руководитель, б) рядовой сотрудник) вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?
19	Вам предстоит выбрать одну из трех рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует сексуально-чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) - запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечет к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б и А. Какую из рекламных кампаний предпочтете вы? Почему?
20	Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигареты вызывает рак. Недавно вы познакомились с отчетом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и раковыми заболеваниями. Ваши действия (смените работу, останетесь на прежнем рабочем месте)? Ответ мотивируйте.
21	Вы беседуете со способной женщиной, желающей поступить к вам торговым агентом. Уровень ее квалификации выше, чем у мужчин, с которыми вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что ее прием на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как вы поступите в данной ситуации?
22	Перерабатывающий завод, на котором действуют передовые методы организации производства, заслужил высокую оценку как в нашей стране, так и за рубежом. На завод

	<p>требуется принять сотрудника на должность координатора программ, в чьи обязанности входит организация и исполнение всех функций, связанных с приемом посетителей и гостей из других организаций, которые примерно раз в месяц приезжают для осмотра завода. Отдел по связям с общественностью настаивает, чтобы с посетителями обращались как с весьма важными персонами и уделяли им максимум внимания. Кандидат обладает высокой квалификацией и приятен в общении, владеет несколькими языками и мог бы идеально подойти на эту должность за исключением одного обстоятельства — он прикован к инвалидному креслу. Хотя в принципе руководство организации не возражает против приема на работу людей с физическими ограничениями, все же оно сомневается, сможет ли данный кандидат выполнять эту работу. Например, каким образом он сможет ездить в аэропорт встречать прибывших гостей, устраивать их в отель, организовывать осмотр завода и т.п.?</p>
23	<p>Врач компании стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?</p>
24	<p>У одного из ваших дилеров на важной сбытовой территории недавно начались неурядицы в семье, и показатели его продаж упали. В прошлом это был один из самых высокопроизводительных продавцов фирмы. Как скоро войдет в норму его семейная жизнь, неясно, а пока что большое количество продаж теряется. Есть юридическая возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как вы поступите в этой ситуации?</p>
25	<p>Иван Геннадиевич для вас больше, чем директор. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?</p>
26	<p>Образуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. Образец: акт – составить Претензия - благодарность - виза - протокол - выговор - расписка - договор - резолюция - документ - резюме -</p>
27	<p>Соответствует ли приведенное ниже заявление требованиям, предъявляемым к оформлению реквизитов, языку и стилю служебных документов? Отредактируйте текст заявления. Директору фирмы «Заря»</p>

	Афанасьеву Ю.П. от Комова С. Заявление. Настоятельно прошу Вас дать мне отгул на 28.12.2007 в связи с причинами личного характера. 24.12.2007 Комов С.В.
28	Составьте список приемов, которыми пользуются недобросовестные работники, чтобы уклониться от выполнения задания или избежать ответственности.
29	Укажите в резюме в графе ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ: любую информацию, которая, как Вы думаете, поможет в трудоустройстве.
30	Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настроенным. Как вести себя?
31	Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?
32	Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?
33	Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?
34	У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?
35	Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?
36	Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Критерии оценки ответа на зачете:

«Зачтено» (15-40 баллов) - выставляется студенту при условии, если основной материал

усвоен, при ответе допускаются неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдается нарушение последовательности в изложении программного материала, затруднения в подкреплении изложения программного материала практическими примерами, расчетные задания и мини-кейсы не получили верного решения;

«Не зачтено» (менее 15 баллов) - выставляется студенту, если при ответе студент показывает незнание программного материала, при ответе возникают значительные ошибки, затруднения в подкреплении программного материала практическими примерами, решении задач, мини-кейсов.

Составитель, к.ф.н, доцент



Д.А. Сигида

(подпись и дата)

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ (АКТУАЛИЗАЦИИ)

1. Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Этика деловых отношений» с внесенными дополнениями и изменениями рекомендован к утверждению на заседании кафедры бухгалтерского учета и анализа, протокол от 18.03.2020 № 8

Заведующий кафедрой



Н.В. Лактионова