

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Петровская Анна Викторовна

Должность: Директор

Дата подписания: 28.08.2025 15:06:34

Уникальный программный ключ:

798bda6555fbdebe827768f6f1710bd17a9070c31fdc1b6a6ac5a1f10c8c5199

Приложение 6

к основной профессиональной образовательной

программе по направлению подготовки

38.03.02 Менеджмент

направленность (профиль) программы

Менеджмент организации

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 корпоративного и государственного управления

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Б1.О.12 Этика бизнеса

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы

Менеджмент организации

Уровень высшего образования *Бакалавриат*

Год начала подготовки 2025

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
протокол № 9 от 07 марта 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине Этика бизнеса

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 ¹
УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.2. Следует базовым этическим ценностям, демонстрируя нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.2. З-1. Знает базовые этические ценности и способен формировать личностную позицию по основным вопросам гражданско-этического характера УК-11.2. У-1. Умеет давать правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением УК-11.2. У-2. Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий	Тема 1. Природа и сущность этики. Место и роль этики бизнеса в современном обществе. Тема 2. Нравственное поведение и нравственное сознание. Тема 3. Социальная ответственность в бизнесе. Тема 4. Проблемы микроэтики. Тема 5. Проблемы макроэтики. Этика деловых контактов. Тема 6. Нравственные проблемы предпринимательской и управленческой деятельности

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Перечень учебных заданий на аудиторных занятиях
Индикаторы достижения: УК-11.2

Опрос по теме 1. Природа и сущность этики. Место и роль этики бизнеса 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. Какова структура этического знания? Перечислите основные элементы и функции этики деловых отношений.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные категории этики.
7. Дайте определения понятия этики деловых отношений.

8. В чем сущность деловой этики?
9. Какова роль этики бизнеса в развитии общества?

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Опрос по теме 2. Нравственное поведение и нравственное сознание.

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. В чем сущность нравственного сознания – как одной из форм общественного сознания?
2. Объясните понятие «мораль»?
3. Какие общепринятые нормы поведения вы знаете?
4. Развитие каких социально-психологических умений способствует повышению уровня коммуникативной культуры.
5. Нравственное сознание человека и его формирование.
6. Нравственность и мораль в обществе.
7. Нравственные качества социального человека.
8. Нравственность как важнейших компонент человеческого сообщества
9. Достоинство личности как нравственная категория

10. Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Групповая дискуссия по теме 3. Социальная ответственность в бизнесе.

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Концепция социальной ответственности бизнеса.
2. Влияние языка, традиций, национальных и религиозных особенностей на формирование культуры деловой личности в современном обществе.
3. Типология корпоративной социальной деятельности как портфеля социальных инвестиций.
4. Какие компоненты может включать концепция СОБ?
5. Корпоративная благотворительность и волонтерство – как часть концепции СОБ

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Опрос по теме 4. Проблемы микроэтики.

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Основные проблемы микроэтики?
2. Проблемы социальной ответственности?
3. Власть и подчинение?
4. Этика выгодных связей.

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Групповая дискуссия по теме 5. Проблемы макроэтики. Этика деловых контактов.

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Кризисы и конфликты в групповом взаимодействии.
2. Проблемы макроэтики.
3. Внешние и внутренние факторы, определяющие специфику деятельности группы и команды в организации и вне её.

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Опрос по теме 6. Нравственные проблемы предпринимательской и управленческой деятельности

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Предпринимательство как объект социально-философского анализа?
2. Какие критерии целесообразно использовать для выбора эффективной модели делового поведения?
3. Сущность и виды делового этикета?
4. Какие виды деловых приемов вы знаете?
5. Почему деловому человеку необходимо знать об особенностях национального этикета?
6. Этикет и имидж делового человека,

Критерии оценки (в баллах):

- 4 балла выставляется обучающемуся, если он свободно владеет материалом по существу заданных вопросов, логично излагает мысли, проявляет способность аргументировать ответы, подкрепляя их положениями нормативно-правовых актов и примерами из реальной жизни;
- 3 баллов выставляется обучающемуся, если он владеет материалом в полном объеме, отвечает последовательно, демонстрирует умение сравнивать и обобщать теоретический материал, допускает лишь мелкие неточности, не влияющие на сущность ответа;
- 2 балл выставляется обучающемуся, если он знает материал курса дисциплины недостаточно полно, отвечает не всегда последовательно, сбивчиво и бессистемно при аргументации фактов, событий, явлений не ссылается на нормы законодательных актов;
- 0 баллов выставляется обучающемуся, если в ответе допущены значительные ошибки, свидетельствующие о недостаточном уровне его подготовки.

Задания для текущего контроля

Тест по теме 1. Природа и сущность этики. Место и роль этики бизнеса в современном обществе

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Выберите правильный ответ:

Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:
Аристотель;
=Гегель;
Кант;
Сартр.

2. Выберите правильный ответ:

В рамках западной европейской культуры первостепенное внимание уделяется следующим этическим нормам:

Польза, выгода, трудолюбие;
=Справедливость, добро, благо;
Честь, свобода, вера
Толерантность

3. Выберите правильный ответ:

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
Доброжелательность;
Порядочность;
Тактичность;
Уважительность;
=Эгоизм

4. Выберите правильный ответ:

Высококультурный человек всегда:
Законопослушный, морально устойчивый;

Потенциальный бездельник;
Преступник;
Склонный к злоупотреблениям служебным положением;
=Честолюбивый

5. Выберите правильный ответ:

Деловая беседа предполагает:
Использование лести;
Использование литературного языка;
=Комплиментарное воздействие;
Чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

6. Выберите правильный ответ:

К невербальным средствам делового общения относятся:
Деловая переписка;
=Мимика; жесты;
Профессиональный жаргон;
Речевые конструкции;
Социальные диалекты

7. Выберите правильный ответ:

К способу регулирования межличностных отношений не относится:
Проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
=Регулирование межгрупповых отношений;
Учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
Целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного

Взаимоотношения

8. Выберите правильный ответ:

Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку

Бестактность;
Воспитанность;
Порядочность;
=Тактичность;
Уважение

9. Выберите правильный ответ:

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

Долг;
Достоинство;
Ответственность;
=Справедливость;
Честь

10. Выберите правильный ответ:

Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей

Благо;
=Долг;
Счастье;
Честь.

11. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— форма распоряжения, применяемая в чрезвычайных ситуациях, а также по отношению к недобросовестным сотрудникам

=Приказ

12. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми

=Авторитет

13. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью

=Профессиональная этика

14. Впишите ответ в свободном поле (цифра):

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», определяющая основные требования к служебному поведению гражданского служащего:

= 18

15. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— один из основных элементов системы мотивации и стимулирования труда персонала, все то, что представляет для работника ценность или может казаться ему ценным

=Вознаграждение

16. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— установленный порядок поведения где-либо

=Этикет

17. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта и т. п.

=Карты этики

18. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

— форма общественного сознания и вид общественных отношений, направленных на утверждение самооценности личности, равенства всех людей в их стремлении к счастливой и достойной жизни, выражающих идеал человечности, гуманистическую перспективу истории

=Мораль

19. Впишите ответ в свободном поле (слово с заглавной буквы на русском языке в именительном падеже):

Деятельность руководителя, направленная на карьерный и профессиональный рост сотрудников:

Карьерный мониторинг

=Карьерный маркетинг

Стимулирование

20. Впишите ответ в свободном поле (цифра):

Статья Федерального закона «О государственной гражданской службе РФ», провозглашающая принцип верховенства закона в служебной деятельности гражданских служащих:

=15

21. Выберите правильный ответ:

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

Авторитет;
Имидж;
Популярность;
Престиж;
=Репутация

22. Выберите правильный ответ:

Тактичность - это:

Внутренний голос человека;

Определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;

Сделал, и что хотел сделать;

=Способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;

Способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;

Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

23. Выберите правильный ответ:

Укажите основные категории этики

=Добро и зло;

Пространство и время;

Свобода;

Совесь

24. Выберите правильный ответ:

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

В.С.Соловьев;

=Л.Н.Толстой;

Н.А.Бердяев;

С.Н.Булгаков;

Ф.М.Достоевский

25. Выберите несколько правильных ответов:

Каноничные правила представления:

Женщина первая представляется мужчине;

Лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;

=Младшие по возрасту представляются старшим;

=Мужчина первым представляется женщине

26. Выберите несколько правильных ответов:

Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

Безусловная исполнительность;

Бюрократизм;

=Гуманизм;

=Законность;

=Справедливость

27. Выберите несколько правильных ответов:

Что изучает наука этика

=Мораль;

=Нравственность;

Поведение каждого конкретного человека в обществе;

Политическое устройство общества;

Социальные проблемы общества;

Традиции, обычаи, народное творчество

28. Выберите несколько правильных ответов:

Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

=Деловая беседа
=Телефонные переговоры
=Деловые переговоры
Деловое поведение

29. Выберите несколько правильных ответов:

К психологическим барьерам общения относятся:

=Агрессия
Ужас
=Страх
=Раздражение

30. Выберите несколько правильных ответов:

К психолого-дидактическим принципам речевого воздействия относятся:

=Принцип ассоциативности
Принцип экстенсивности
=Принцип экспрессивности
=Принцип доступности

Критерии оценки:

5 баллов: выставляется студенту, который правильно выполнил задания более чем 80%;
4 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 60 до 79%;
3 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 40 до 59%;
2 балла: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 30 до 39%;
1 балл: выставляется, если правильно выполнено тестовых заданий от 20 до 29%;
0 баллов: выставляется, если правильно выполнено менее 20% тестовых заданий.

Кейс по теме 2. Нравственное поведение и нравственное сознание.

Индикаторы достижения: УК-11.2

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 человек нуждается в помощи молодого;
- 3) молодой человек не уступает место женщине с ребенком;
- 4) голодный крадет кусок хлеба;
- 5) подружки "перемыкают косточки" знакомым;
- 6) гражданин отказывается от воинской службы;
- 7) в доме престарелых живут родители обеспеченных детей.
- 8) дети воспитываются в детских домах при живых родителях.

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.

Кейс по теме 3. Правила деловых отношений

Индикаторы достижения: УК-3.1, УК-4.2, УК-4.3

Прочтите текст: "Патриотический долг" В.П. Серякова.

Сегодня, в мирное время, мы не можем не говорить о патриотическом долге, исполненном до конца пожарными Чернобыля. Как доблестно они сражались, чтобы огонь с

кровли четвертого энергоблока и перекрыть ему дорогу к третьему. В первые минуты пожарных было 28 человек. Напрашивается сравнение с двадцатью восемью панфиловцами у разьезда Дубосеково в сорок первом военном году - справедливое сравнение.

Старший сержант Иван Алексеевич Бутрименко, командир отделения, в рапорте писал: "Каждый знал и понимал, на что идет. Я как командир отделения, депутат горсовета хочу отметить, что все, что зависело от нас, мы сделали, и выполнили честно и добросовестно". А в разговоре выразился короче: "Долг есть долг". Пожарные Чернобыля знали высокое понятие "долг" и выполнили его. (Серяков, В.П. Договор по совести /В.П. Серяков - М.: Современник, 1986. - С. 34).

А вот строки из стихотворения Андрея Вознесенского "Думы о Чернобыле":

Пожарные
Чернобыля - это те,
Кто в облученный
шел объект,
реактор потушил
сжег кожу и одежду.
Себя не спас.
Спас Киев и Одессу...

Как вы считаете:

1. Какие моральные качества проявляли пожарные Чернобыля?
2. Какие черты характера нужно воспитывать в себе, чтобы быть "за все вокруг перед будущим в ответе?" Пожарные приняли верное этическое решение?
3. Как относились к выполнению своих обязанностей пожарные?
4. В чем заключается личная моральная ответственность?
5. Как вы думаете, знали ли содержание и характер избранной профессии? учитывали ли потребности общества в данном виде труда, понимали ли его социальный смысл?

Критерии оценки:

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

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

0 баллов - выставляется студенту, если он не выполнил норму 1 балла

Деловая игра по теме 4. Проблемы микроэтики

Индикаторы достижения: УК-11.2

Цель игры: профессиональное самоопределение, формирование коммуникативной и нравственной компетентности, стимулирование творческого саморазвития и самосовершенствование личности.

Участники игры: студенты

Ведущий. Каждый человек стремится стать успешным в жизни. Но успех приходит только к тому, кто нашёл себя, нашёл именно ту область, где он может достигнуть успеха. Путь к жизненному успеху никогда не поздно начинать. Почему бы сейчас не поставить себе цель стать профессионалом высокого класса в избранной профессии и руководителем какого-либо предприятия, фирмы, агентства?

И путь у нас сегодня только игра под названием «Супербосс», но она нас может многому научить: работать над собой, ставить цели и искать пути их достижения. Игра сюжетно-ролевая, значит, каждый участник будет исполнять свою роль, войдёт в образ современного руководителя. Сюжеты игры будут самыми разнообразными и позволят и участникам, и зрителям показать свои способности и творческий потенциал.

Итак, представляю участников нашей игры:

1. Генеральный директор авиакомпании «Аэрофлот»;
2. Руководитель туристической фирмы «Выкса – тур»;
3. Директор автозавода ОАО «ГАЗ»;
4. Директор английской школы для бизнесменов «ACR» (Ability (умение) Confidence (уверенность) Respect (уважение));
5. Глава компьютерной фирмы ООО «Страна компьютеров»;
6. Заведующая салоном красоты «Nota Bene»

Познакомимся поближе с участниками.

Первый этап: «Визитная карточка участника».

Ведущий: Теперь, когда мы познакомились с визитной карточкой каждого участника, необходимо выслушать экспертную группу, которая будет анализировать ход игры, отмечать наиболее интересные ответы и действия игроков.

Второй этап: Дискуссия на тему «Каков он современный руководитель?»

Ведущий: Представьте, что вас пригласили в телестудию на передачу «Каков он современный руководитель?»

Вам предстоит принять участие в дискуссии по заданной теме. Вам необходимо проявить общую культуру и эрудицию и принять активное участие в обсуждении проблемы.

Первый вопрос: Каковы, на ваш взгляд главные качества современного руководителя?

Вопрос второй: Согласны ли вы с утверждением, что руководитель-мужчина эффективнее руководителя-женщины?

Вопрос третий: Как вы считаете, руководителя должны назначать или избирать?

Вопрос четвёртый: С какого возраста человека можно выдвигать на руководящую должность?

Вопрос пятый: Какого стиля руководства вы придерживаетесь?

А теперь давайте послушаем наших экспертов, как они оценивают состоявшуюся дискуссию. Чьи ответы были наиболее оригинальными?

Третий этап: Составление графика работы на день.

Ведущий: Проявите свою фантазию и попробуйте представить рабочий день руководителя.

(когда составлен у всех график, «разгрузка» деловым этикетом).

Попробуем сформулировать основные правила делового этикета. Для начала выясним, что такое деловой этикет.

Деловой этикет – это правила общения, взаимодействия и поведения людей в процессе профессиональной деятельности, а также формы обхождения с окружающими, виды обращений и приветствий, манеры и принятая форма деловой одежды. Как вы считаете, на чем должны быть основаны деловые отношения?

Правило 1. Честность и надежность в деловых отношениях. Стремление деловых людей быть честными и надежными в деловых контактах – это проявление их внутренней установки на стабильность и поддержание с партнерами долгосрочных отношений. При демонстрации честности и надежности партнеру дают понять, что он получает определенные гарантии, организуя взаимодействие именно с данным учреждением или организацией. Но может случиться так, что партнер дал согласие на поставку некоторого оборудования, но в срок его

не поставил, так как решился поискать более выгодные условия. Какое правило делового этикета он нарушил?

Правило 2. Обязательность. Из записной книжки делового человека вычеркивается или помечается особым знаком телефон партнера, который проявил необязательность, совершил подлог или обман. Характеристика такого партнера в деловой сфере передается по личным каналам, и сформировать положительное отношение к себе ему бывает не легко. Деловая репутация создается годами, а утратить ее можно в считанные минуты без права на реабилитацию.

Правило 3. Соблюдение норм служебной субординации. Как вы это понимаете? Четкая субординация предполагает: власть и подчинение, исполнительскую дисциплину, контроль, координацию своих действий с действиями других сотрудников, запрет на действия подчиненного через голову своего непосредственного руководителя, знание и выполнение служебных обязанностей. Как вы думаете, примут ли в престижную работу человека, который несколько раз поменял место работы? Какое правило вытекает отсюда?

Правило 4. Преданность сотрудников своему учреждению. В солидном учреждении человек пришел на работу в джинсах. О чем это говорит?

Правило 5. Соблюдение норм поведения и внешнего вида.

Что вы можете сказать об одежде мужчин? Как должны одеваться женщины?

Мужчины – темные костюмы умеренного покроя из дорогих тканей, белая рубашка, модный, строгий галстук. В облике должны присутствовать атрибуты состоятельности: дорогие часы, солидный дипломат, фирменная обувь, кожаная папка для бумаг, красивая ручка.

Женщины – хорошая, модная обувь, элегантные костюмы, изысканный парфюм.

В солидных организациях не встретишь шумных и демонстративно раскованных людей. Здесь ценят чувство собственного достоинства, деловитость, собранность, умение контролировать собственные эмоции. Общаются в сдержанной манере, профессионально и информативно. Что должно лежать в основе конкурентной борьбы?

Правило 6. Соблюдение нравственных норм в конкурентной борьбе. Есть такое современное понятие: деструктивная конкурентоспособность. Как вы думаете, что оно означает? Человек должен двигаться к цели не путем обмана или предательства, а с помощью интеллектуальных усилий и творческого подхода к делу.

Ведущий: давайте послушаем, как спланировали свой рабочий день наши руководители. Слово экспертам.

Четвертый этап: Практическое задание.

Ведущий: Сейчас нашим участникам предстоит выполнить практическое задание.

1. Собеседование руководителя с претендентом на рабочее место в данном учреждении.
2. Деловой звонок. Договориться о встрече с рекламным агентом.
3. Интервью с руководителем.
4. Прием иностранного гостя без переводчика.
5. Деловая встреча по случаю нарушения расторжения контракта с партнером, проявившим необязательность.
6. Составить благодарственное письмо в рекламное агентство за удачную рекламную продукцию данной фирмы.

Слово экспертам.

Ведущий: Вопрос к участникам и зрителям.

-- Кто может пояснить смысл выражения «корпоративная культура»?

Корпоративная, или организационная, культура учреждения представляет собой взаимосвязь следующих компонентов:

- моральные ценности;
- цели труда;
- особенности деловых отношений
- удовлетворенность или неудовлетворенность работников своим трудом;
- наличие перспективы роста работников и системы;
- поощрения;
- уровень стабильности – текучести кадров;

В качестве примера приведем систему правил; отражающую Корпоративную культуру коммерческого банка «Платина» (Москва):

- Преданность банку;
- Высокий профессионализм, обязательность второго высшего;
- Образования экономического профиля;
- Высокие моральные качества: ответственность, надежность, честность;
- Способность к сотрудничеству и партнерству;
- Наличие бойцовских качеств, выражающихся в активности, стремление всегда бороться успех и не раскисать при неудачах;
- Интерес к практической психологии;
- Стремление к высокому уровню жизни и желание работать на предельном уровне затрате энергии и сил;
- Стабильность в личной жизни (наличие семьи, подчеркнутая забота о близких, отсутствие разводов);
- Прием преимуществ мужчин в возрасте до 50 лет;
- Наличие штрафов за курение и алкоголь (стремление к отказу от курения, алкоголя).

Пятый этап: составить свод правил, отражающих корпоративную культуру вашего учреждения.

(когда составлен у всех свод правил «разгрузка» деловым этикетом).

Ведущий: Продолжим разговор об особенностях делового этикета.

Любой руководитель должен знать правила ведения деловых переговоров.

Начнем с внешних атрибутов.

Как вы думаете, какой формы должен быть переговорный стол?

Круглый стол - символ союза и объединения.

При рассаживании в круг снимаются статусные различия. Если необходимо подчеркнуть статусные различия, используют квадратные или прямоугольные столы.

На деловых встречах и переговорах часто организуются деловые завтраки, обеды и ужины, на которых проявляются не только профессиональные качества, но уровень культуры человека.

Каковы правила поведения во время делового обеда или ужина?

Навыкам поведения за столом необходимо специально учиться, поскольку именно по тому, как человек ведет себя за столом, можно дать ему безошибочную оценку. Можно определить

его темперамент, уровень развития самоконтроля, оценить его отношение к жизни и своим партнерам. Особое значение придается умению партнера-мужчины употреблять алкогольные напитки. Положительное впечатление создается о человеке в том случае, если он ведет себя спокойно, свободно и естественно, поддерживает светскую беседу.

Какой вывод можно сделать о человеке, если он сосредоточенно ест, не стремясь к общению с другими?

(Молчаливо жуящий человек не хочет общаться, следовательно, проявляет неуважение. Если он не может отвлечься от еды, следовательно, он стеснен в средствах и не может быть серьезным партнером.)

Что можно подумать о человеке, если он ведет себя излишне скованно?

(его могут оценить как слабого и неуверенного партнера)

А если человек ведет себя слишком вольно или даже вульгарно, игнорируя правила этикета?

(Если он не обладает достаточным уровнем культуры за столом, следовательно, и в деловых отношениях от него можно ожидать непрогнозируемую форму поведения, он не может быть надежным партнером. А если вы оказались на таком мероприятии, и не уверены в том, как правильно пользоваться всем разнообразием столовых приборов и как есть то, или иное блюдо, то не следует спешить, спокойно понаблюдайте за манерами других людей или попросите официанта разделить какое-то экзотическое блюдо, или откажитесь от него).

Деловой этикет позволяет сохранять приличия и не нарушать «границы разумного» даже при наличии делового конфликта. Деловой этикет – это культура, к которой мы все должны стремиться, потому что это действительно выгодно и потому что так работает и живёт весь цивилизованный деловой мир.

А теперь послушаем наших участников. Какие же правила, составляющие корпоративную культуру, выбрали для своего учреждения наши участники.

Ведущий: Слово экспертам.

Слово экспертам. Подведение итогов. Награждение.

Номинации:

- Самый мудрый
- Самый креативный
- Самый предприимчивый
- Самый раскованный
- Самый деловой

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Контрольная работа по теме 5. Проблемы макроэтики. Этика деловых контактов.

Индикаторы достижения: УК-11.2

Вариант 1.

Задание 1. Кратко ответить на вопросы.

1. Общение как социально-психологических феномен;
2. Принципы этики деловых отношений;
3. Этические проблемы деловых отношений;
4. Вежливость, корректность и предупредительность в деловых отношениях;
5. Дистантное общение.

Задание 2. Кейс – задача.

К вам на собеседование по замещению должности пришел человек. Зашел, громко поздоровался, шумно сел, в разговоре активно жестикулировал, сыпал идеями о предстоящей работе. Попробуйте определить тип ведущего темперамента. На какую должность он может претендовать?

Вариант 2

Задание 1. Кратко ответить на вопросы.

1. Визитная карточка.
2. Телефонный этикет.
3. Этикет делового подарка
4. Методы аргументации в споре.
5. Виды и условия эффективного слушания.
6. Ошибка атрибуции в общении.
7. Факторы определяющие этический выбор.
8. Виды приемов и их организация
9. Конфликты в организациях.

Задание 2. Кейс-задача.

Ли Якокка в своей книге «Карьера менеджера» утверждает, что, увидев работающими своих коллег, японский рабочий скажет «не могли я чем-нибудь помочь?», американский – «это не моё дело».

1. Как по вашему мнению влияет ли национальность на утверждения?
2. Что скажете Вы?
3. Как выйти из ситуации без конфликта?

Критерии оценки:

5 баллов выставляется студенту – если он ответил на все вопросы, при этом показал глубокие знания, выполнил задачу без ошибок.

4 балла выставляется студенту – если была допущена одна ошибка в задаче и нет ответа на 1 вопрос.

3 балла выставляется студенту – если допущены 2 ошибки в задаче и нет ответа на 1 вопрос.

2 балла выставляется студенту – если допущены 3 ошибки в задаче и нет ответа на 2 вопроса.

1 балл выставляется студенту – если допущены по 3 ошибки в каждом задании.

Деловая игра по теме 6 Нравственные проблемы предпринимательской и управленческой деятельности

Индикаторы достижения: УК-11.2

«Потерпевшие кораблекрушение»

Представьте себе, вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи километров от ближайшей земли.

Ниже дан список 15 предметов, которые остались целыми и не поврежденными после пожара. В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать Вас, экипаж и все перечисленные ниже

предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять сторублевых банкнот.

1. Секстант.
2. Зеркало для бритья.
3. Канистра с 25 литрами воды.
4. Противомоскитная сетка.
5. Одна коробка с армейским рационом.
6. Карты Тихого океана.
7. Надувная плавательная подушка.
8. Канистра с 10 литрами нефтегазовой смеси.
9. Маленький транзисторный радиоприемник.
10. Репеллент, отпугивающий акул.
11. Два квадратных метра непрозрачной пленки.
12. Один литр рома крепостью 80%.
13. 450 метров нейлонового каната.
14. Две коробки шоколада.
15. Рыболовная снасть.

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется обучающемуся, если он свободно отвечает на теоретические вопросы и показывает глубокие знания изученного материала,

2 балла выставляется обучающемуся, если его ответы на теоретические вопросы не достаточно полные, имеются ошибки при ответах на дополнительные вопросы,

1 балла выставляется обучающемуся, если он отвечает на 50% задаваемых вопросов и частично раскрывает содержание дополнительных вопросов,

0,5 балла выставляется обучающемуся, если он теоретическое содержание курса освоил частично или отсутствует ориентация в излагаемом материале, нет ответов на задаваемые дополнительные вопросы

Задания для творческого рейтинга

Доклад по теме 1. Природа и сущность этики. Место и роль этики бизнеса в современном обществе

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Этические проблемы в организации и их решение.
2. Взаимодействие с «трудным» руководителем.
3. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
4. Социальная ответственность организации.
5. Ценностные ориентации и моральные качества руководителя.
6. Нравственный идеал с точки зрения современной этики.
7. Счастье в понимании философов эпохи Просвещения и современность.
8. Моральные законы Дж. Локка и их роль в жизни современного человека.
9. И. Кант о соотношении свободы и моральности.

Эссе по теме 2. Нравственное поведение и нравственное сознание.

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Общественное и индивидуальное моральное сознание, их связь и взаимодействие.
2. Моральные ценности и нравственный идеал
3. Справедливость как этическая категория.

4. Этические проблемы деловых отношений.
5. Базовые принципы справедливости (Дж. Ролз)
6. За какие последствия человек несет ответственность? Роль совести в жизни и деятельности человека.

Доклад по теме 3. Социальная ответственность в бизнесе.

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Социальная ответственность. Понятие и сущность.
2. Конструктивная критика.
3. Основные правила восприятия критики.

Доклад по теме 4. Проблемы микроэтики

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. власть и подчинение;
2. проблема служебных разоблачений;
3. проблемы работающих женщин;
4. этика выгодных связей;
5. проблемы социальной ответственности.

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется студенту – если он оформил доклад 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.

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

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

0,5 балла выставляется студенту – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников.

Темы индивидуальных проектов по теме 5. Проблемы макроэтики. Этика деловых контактов.

Индикаторы достижения: УК-11.2

1. Личная эффективность как основа коммуникативной компетентности
2. Социальная реклама как способ обратить внимание на проблемы молодежной политики в вопросах культурного воспитания.
3. Моральные ценности и нравственный идеал
4. Добродетели и пороки.
5. Справедливость как этическая категория.
6. Этические проблемы деловых отношений.

Критерии оценки (в баллах):

- 10 баллов выставляется обучающемуся, если работа выполнена самостоятельно; оформлена правильно, аккуратно, творчески, применены дополнительные средства, повышающие качество выполненной работы (презентация, модель и т.п.); имеется письменный доклад, студент докладывает результаты работы самостоятельно, отвечает на все дополнительные вопросы правильно.

- 5 баллов выставляется обучающемуся, если выставляется студенту, если работа выполнена самостоятельно; оформлена правильно, аккуратно, творчески, но не применены дополнительные средства, повышающие качество выполненной работы (презентация, модель и т.п.); имеется письменный доклад, студент докладывает результаты работы самостоятельно, но отвечает не на все дополнительные вопросы правильно.

Доклад по теме 6 Нравственные проблемы предпринимательской и управленческой деятельности

Индикаторы достижения: УК-3.1, УК-4.2, УК-4.3

1. Основные характеристики имиджа делового человека
2. Эффективная модель делового поведения.
3. Сущность управленческой деятельности в социальной организации.
4. Влияние имиджа в деловом пространстве.

Критерии оценки (в баллах):

3 балла выставляется студенту – если он оформил доклад 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.

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

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

0,5 балла выставляется студенту – если доклад оформлен в соответствии с требованиями, в реферате использовано не менее 3 литературных источников.

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

Типовая структура зачетного задания

ЗАЧЕТНОЕ ЗАДАНИЕ № __

По дисциплине «Этика бизнеса»

1.	Вопрос 1.
2.	Вопрос 2.
3.	Практическое задание № 1.

Задания, включаемые в зачетное задание

Перечень вопросов к зачету:

1.	Проблема ценностей в бизнесе.
2.	Личность и ее нравственные ориентации.
3.	Проблема морального выбора.
4.	Этические проблемы деловых отношений.
5.	Этика деловых отношений как элемент корпоративной культуры.
6.	Факторы деловых отношений.
7.	Социальная ответственность организаций.

8. Этические нормы в деятельности организаций.
9. Уровни регулирования деловой этики в организации.
10. Этические нормы организации и этика руководителя.
11. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
12. Нормы этического поведения руководителя.
13. Этика взаимоотношений с руководителем.
14. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.
15. Перцептивная сторона общения.
16. Рефлексивное общение. Каузальная атрибуция.
17. Проекция и идентификации, стереотипы, предрассудки и дискриминация.
18. Имидж и репутация делового человека.
19. Основные барьеры коммуникации.
20. Деловая беседа. Аргументация и контраргументация.
21. Обсуждение и дискуссия как промежуточные формы делового общения.
22. Достоинства и основные недостатки спора.
23. Основные способы урегулирования деловых конфликтов и споров.
24. Вербальные средства.
25. Паралингвистические и экстралингвистические средства общения.
26. Невербальные средства общения.
27. Пространство и время как скрытые средства.
28. Технические средства общения.
29. Дистанция общения. Выбор места для общения.
30. Временные, эргономические, физиологические и психологические барьеры.
31. Правовые, социальные, лингвистические и этнокультурные барьеры.
32. Атрибутивные барьеры.
33. Техника публичного выступления.
34. Использование законов риторики в деловых отношениях.
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. Национальные особенности делового общения.
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. Визитная карточка.
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. Виды приемов и их организация
60. Конфликты в организациях.

Практические задания к зачету:

№	Задание
1.	В некоей фирме в одном кабинете располагались рабочие места двух сотрудниц: совсем молодой Нины и женщины средних лет Лидии Васильевны. Однажды случилась неприятность: из стола Нины украли деньги. Пропажа обнаружилась вечером, после ухода Лидии Васильевны. На следующий день Нина, естественно, рассказала коллеге про свою беду, высказав при этом с десяток подозрений. Вообще-то деньги мог взять кто угодно, потому что, выходя ненадолго, дверь они обычно не запирали. Реакция Лидии Васильевны удивила Нину: она выслушала все очень сдержанно, что было на нее совсем не похоже. А через несколько дней Лидия Васильевна потихоньку, ничего не объясняя, перебралась в другое помещение. Нина недоумевала, пока секретарь шефа не объяснила ей, в чем дело. Оказывается, Лидия Васильевна решила, что Нина подозревает ее в краже, а своим рассказом о пропаже денег пыталась ее «расколоть». Обидевшись насмерть, она поделилась с начальником и добилась переезда в другой кабинет. Чуть позже директор вызвал к себе Нину и в доверительной беседе сообщил, что ее коллега очень обижена и больше не желает иметь с ней никаких отношений. Он, конечно, пытался ее разубедить, но лучше Нине постараться самой это сделать. Кто и в чем не прав?
2.	Директор фирмы Виктор Васильевич вихрем промчался в свой кабинет, крикнув на ходу секретарше Вере: «Зайди ко мне!» Он очень спешил — опаздывал на важную встречу. Сделав несколько срочных распоряжений, передал Вере письма для отправки по электронной почте. Затем выложил из кейса на стол пачку денег, назвал сумму, велел убрать их в сейф. И умчался. На следующее утро Виктор Васильевич вызвал Веру к себе и заявил, что денег в сейфе не хватает. Вера была обескуражена. Она пыталась объяснить, что вчера первым делом убрала деньги в сейф, а пересчитать, сколько их было, ей даже не пришлось в голову. И уж конечно, она ничего не взяла. Но директор не хотел ее слушать и требовал, чтобы она вернула недостающую сумму. Через какое-то время Вера положила на стол Виктору Васильевичу три бумажки: две злополучные купюры и еще одну — заявление об увольнении. Кто и в чем не прав?
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.	Утро. Остается несколько минут до начала рабочего дня. Почти все участники планерки собрались в кабинете генерального директора. За минуту до начала совещания заходит молодая сотрудница, недавно принятая по конкурсу на новую должность. На ней легкомысленная блузка, открывающая взорам

	окружающих часть великолепно сложенного тела, украшенного татуировкой. Реакция присутствующих на ее появление неоднозначная и с трудом поддается описанию. На одном полюсе восторг: восхищенные междометия молодых мужчин вкупе с недвусмысленными выражениями лиц. На другом — возмущение: суровые взгляды наиболее солидных сотрудников в сопровождении неопределенных, но явно осуждающих звуков. Где-то посередине — любопытство, удивление, смех остальных. Безразличных нет. Но вся эта сложная симфония длится очень недолго. Наступает мертвая тишина, и все взгляды устремляются на генерального директора. Как ему поступить?
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	Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома. И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я — руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?
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 трансактный 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 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.?
23	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?
24	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?
25	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?
26	Разуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. Образец: акт – составить Претензия - благодарность - виза - протокол - выговор - расписка - договор - резолюция - документ - резюме -
27	Недавно я поступила на работу в качестве начальника одного из отделов солидного предприятия. Коллектив мне достался сложившийся, дружный. Более того, сотрудники любят собираться вместе в нерабочее время у кого-нибудь дома.

	И вот настал момент, когда меня тоже пригласили на такую вечеринку. Я в затруднении. С одной стороны, отказаться неудобно, коллеги могут обидеться. С другой стороны, я — руководитель и сближение с подчиненными, вторжение личных контактов в служебные может стать поводом для панибратских отношений, то есть связать мне руки и снизить мой авторитет среди сотрудников. Посоветуйте, как мне быть?
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 настороженным. 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?

Типовые кейсы:

№	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.
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 трансактный 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 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.?
23	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?
24	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?
25	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?
26	Разуйте глагольные словосочетания с данными ниже словами. Образец: акт – составить Претензия - благодарность - виза - протокол - выговор - расписка - договор - резолюция - документ - резюме -

27	Соответствует ли приведенное ниже заявление требованиям, предъявляемым к оформлению реквизитов, языку и стилю служебных документов? Отредактируйте текст заявления. Директору фирмы «Заря» 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 настороженным. 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 отделивается 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 (в баллах):

- 40 баллов выставляется обучающемуся, ответы которого на поставленные в задании вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений, он не затрудняется с ответом при видоизменении задания, при решении практических заданий применяет верную методику и показывает глубокие знания изученного материала, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой;
- 30 баллов выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу излагающего его, допускающему не существенные неточности при освещении основного содержания ответа и в ответе на дополнительные вопросы, которые он легко исправляет по замечанию преподавателя, правильно применяющему теоретические положения при решении практических заданий, в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой;
- 20 баллов выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в выполнении практических заданий, частично раскрывает содержание дополнительных вопросов, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне;
- 10 балла выставляется обучающемуся, который значительную часть теоретического содержания курса не освоил, необходимые практические навыки не сформировал, не подтвердил освоение компетенций, предусмотренных программой.

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-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.2. Следует базовым этическим ценностям, демонстрируя нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знает верно и в полном объеме: Знает базовые этические ценности и способен формировать личностную позицию по основным вопросам гражданско-этического характера Умеет верно и в полном объеме: Умеет давать правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий	Продвинутый
70 – 84 баллов	«зачтено»	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.2. Следует базовым этическим ценностям, демонстрируя нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знает с незначительными замечаниями: Знает базовые этические ценности и способен формировать личностную позицию по основным вопросам гражданско-этического характера. Умеет с незначительными замечаниями: Умеет давать правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий	Повышенный
50 – 69 баллов	«зачтено»	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.2. Следует базовым этическим ценностям, демонстрируя нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знает на базовом уровне, с ошибками: Знает базовые этические ценности и способен формировать личностную позицию по основным вопросам гражданско-этического характера Умеет на базовом уровне, с ошибками: Умеет давать правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий	Базовый
менее 50 баллов	«не зачтено»	УК-11. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-11.2. Следует базовым этическим ценностям, демонстрируя нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Не знает на базовом уровне: Знает базовые этические ценности и способен формировать личностную позицию по основным вопросам гражданско-этического характера	Компетенции не сформированы

				Не умеет на базовом уровне: Умеет давать правовую и этическую оценку ситуациям, связанным с коррупционным поведением Демонстрирует понимание социальных, правовых, этических последствий коррупционных действий	
--	--	--	--	---	--