ДУХОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ РЕЛИГИОЗНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДАГЕСТАНСКИЙ ИСЛАМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ШЕЙХА МУХАММАД-АРИФА»

Факультет исламского богословия
Кафедра гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____ Ю.А. Абдулмуслимов
«28» августа 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1.2. Этика делового общения

(указывается шифр и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки	Подготовка служителей и религиозного персонала религиозных организаций исламского вероисповедания
Профиль подготовки бакалавра	"Исламское право"
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр исламских наук
Формы обучения:	очная (очная, очно-заочная и др.)
Сроки обучения:	4 г.

Формы обучения	Виды учебной работы и их трудоемкость				
	Всего	Лекций	Практические занятия	Самост. работа	Форма аттестации
Очная	72	22	26	24	зачет

Подписан: Духовная Образовательная Религиозная Организация Высшего Образования "Дагестанский Исламский Университет имени Шейха Мухаммад-Арифа"
DN: ИНН ЮЛ=0562059549, СНИЛС=13826135457, ОГРН=1050500000286, ИНН=051300418716, E=Yusup04@mail.ru, C=RU, S=05 Республика Дагестан, L=г. Махачкала, STREET=ул. Дахадаева д.136, O="Духовная Образовательная Религиозная Организация Высшего Образования "" Дагестанский Исламский Университет имени Шейха Мухаммад-Арифа""", CN="Духовная Образовательная Религиозная Организация Высшего Образования ""Дагестанский Исламский Университет имени Шейха Мухаммад-Арифа""", T=Ректор, G=Юсуп Абдулатипович, SN=Абдулмуслимов
Основание: Я являюсь автором этого документа
Местоположение: место вашего подписания
Дата: 2026-01-15 18:13:06

г. Махачкала, 2025

Зайнулабидов Г. М. Рабочая программа дисциплины «Этика делового общения». г.Махачкала, ДИУ, 2025. – 25 с.

Программа утверждена на заседаниях:

кафедры *Гуманитарных дисциплин*

(протокол № 11 от « 28 » августа 20 25 г.)

Зав. кафедрой *Зайнулабидов Г. М.* _____ 28.08.2025

(ФИО, должность, ученое звание) *(подпись)* *(дата)*

© ДИУ, 2025
© Зайнулабидов Г. М., 2025

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Программа дисциплины «Этика делового общения» направлена на помощь студентам в овладении специфическими особенностями делового общения, сотрудничества и взаимопонимания.

Цель освоения дисциплины - расширить представления студентов о нравственных правилах поведения, содействовать развитию профессиональной и коммуникационной культуры будущего экономиста, обладающего чувством долга и ответственности за результаты своей деятельности, эффективно решающего профессиональные задачи.

Задачи изучения дисциплины:

- изучение этических основ деловых отношений;
- освоение этики предотвращения конфликтных ситуаций;
- знакомство с деловым этикетом и атрибутами делового общения;
- формирование личностно-нравственного облика специалиста.

Знания и навыки по дисциплине «Этика и деловое общение» способствуют развитию необходимых для современного человека и профессионала качественных коммуникативных компетенций.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Этика делового общения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части учебного плана подготовки бакалавров по направлению «Подготовка служителей и религиозного персонала религиозных организаций исламского вероисповедания» и изучается во 2 семестре. Для освоения содержания дисциплины необходимы знания и умения, сформированные дисциплинами «История», «Философия», «Основы религии». Знание дисциплины «Право» необходимо для изучения дисциплин «Социология», «Исламское право» и для выполнения заданий научно-исследовательской работы.

Таблица 1

3. Виды учебной работы и трудоемкость их изучения

Виды учебной работы	Трудоемкость
	Очно
Общая трудоемкость (час)	**72**
Трудоемкость (з.е.)	**2**
Контактная работа (всего)	**48**
Из них:	
лекции	**22**
практические занятия	**26**
самостоятельная работа	**24**
Итоговая аттестация	**зачет**

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

а) общепрофессиональные:

ОПК-4 способностью к пониманию социальной значимости своей будущей профессии, владением высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

б) профессиональные:

ПК-8 способностью использовать полученные богословские знания при организации работы в коллективе в процессе решения задач профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать:

основные нормы профессиональной этики:

- основные этические правила и требования делового и межличностного этикета, в соответствии с которым строить свое поведение и взаимодействие в профессиональной деятельности;
- национальные стили ведения переговоров, культурные особенности правил и традиций делового общения;

уметь:

- руководствоваться нормами, правилами, кодексами профессиональной этики в трудовой деятельности;
- применять различные тактики ведения переговоров, выстраивать убедительную аргументацию с учетом восприятия партнера;
- осуществлять адекватный выбор этической позиции и аргументировать его при решении нравственных ситуаций;
- оценивать с нравственной позиции перспективы разрешения «открытых» проблем современного общества, предлагать собственные личностные и гражданственные варианты их решения;

владеть:

- навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;
- навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета;
- навыками построения позитивного профессионального имиджа.

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 2

Виды учебной работы		**Объем дисциплины**
Общая трудоемкость дисциплины	**В зачетных единицах**	**2**
	В часах	**72**
Аудиторная работа (в часах):		**48**
Лекции (Л)		**22**
Практические занятия (ПЗ)		**26**

Самостоятельная работа (СРС) (в часах):	**24**	
Форма итогового контроля по дисциплине	**Зачет**	

Содержание разделов программы

№	Раздел программы	Содержание
1	**Раздел 1.** Предмет и основные понятия этики.	Понятие «личность», соотношение понятий «человек», «индивид», «личность». Структура личности. Феномен билингвизма с позиций психологии, культурологии, социологии, лингвистики. Межъязыковая интерференция и пути ее преодоления. Основные психические процессы: внимание, память, мышление. Специфические требования к коммуникативной личности переводчика. Место перевода в ряду других продуктивных/рецептивных и устных/письменных видов речевой деятельности. Психолингвистические особенности переводческой деятельности. Место фоновых знаний в системе когнитивных процессов перекодировки информации.
2	Раздел 2. Этика руководителя.	Феномен социализации личности с психологических позиций. Основные понятия возрастной психологии. Периоды личностного и карьерного роста, их соотношение между собой. Понятие психологического кризиса. Кризисы личностного и карьерного роста и возможные пути их преодоления. Психо-эмоциональные состояния, их классификации. Понятие стресса и пути его преодоления. Информационная культура переводчика при личных и профессиональных контактах. Индивидуальная, парная и групповая работа переводчика, этика поведения. Стиль одежды, речи и коммуникативный тип поведения переводчика как фактор успешности его работы.
3	**Раздел 3. Этика и психология делового общения**	Лингвистическая, паралингвистическая и экстралингвистическая специфика официально-делового стиля общения. Деловые переговоры как специфическая форма официально-деловой коммуникации. Лингвистическая и психологическая специфика деловых переговоров. Права и обязанности переводчика на деловых переговорах. Временной режим работы переводчика на переговорах. Внешний вид переводчика. Культура использования мобильных телефонов, факсов и других средств связи. Доступ переводчика к деловой документации. Переводчик как официальный представитель организации.
4	Раздел 4. Деловые переговоры.	Понятие стиля в лингвистике и психологии. Соотношение понятий «коммуникативный стиль» и «функциональный стиль». Передача коннотаций и стилистических средств, используемых оратором в речи. Этика передачи стиля. Основные стили общения: доминирующий, авторитарный, открытый, закрытый, их преимущества и недостатки. Феномен индивидуального стиля переводчика.
5	Раздел 5. Деловой этикет	Трудовой кодекс Российской Федерации и иные нормативные документы, регулирующие трудовые отношения. Рынок труда. Заключение трудового договора и его основные пункты. Права и обязанности сторон. Договор с издательством, авторское право. Специфика переводческой деятельности переводчика-гида и переводчика-сопровождающего. Нормативно-правовая база, регулирующая условия труда переводчика. Основные требования к

		темпу речи оратора, времени перевода, освещенности помещения и т.д. Случаи предоставления переводчику специального оборудования и правила работы с ним. Специфика деятельности переводчика при осуществлении синхронного перевода.

1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств - комплект методических материалов, нормирующих процедуры оценивания результатов обучения, т.е. установления соответствия учебных достижений запланированным результатам обучения и требованиям образовательных программ, рабочих программ дисциплин / модулей.

ФОС как система оценивания состоит из трех частей:

1. Структурированного перечня объектов оценивания (кодификатора / структурной матрицы формирования и оценивания результатов обучения ОП ВО, дисциплины);
2. Базы учебных заданий;
3. Методического оснащения оценочных процедур.

ФОС оформлен как Приложение к рабочей программе дисциплины.

2. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала. Общие и утвердившиеся в практике правила и приемы конспектирования лекций:

- Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.
- Необходимо записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры.
- Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их.
- В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.
- Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.
- В конспект следует заносить всё, что преподаватель пишет на доске, а также рекомендуемые схемы, таблицы, диаграммы и т.д.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных студентами на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.
В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа (по В.И. Далю «самостоятельный - человек, имеющий свои твердые убеждения») осуществляется при всех формах обучения: очной и заочной.
Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений.
Самостоятельная работа выполняет ряд функций:
- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

Виды самостоятельной работы, выполняемые в рамках курса:
1. Конспектирование первоисточников и другой учебной литературы;
2. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Подготовка к защите мультимедийных презентаций.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.
Можно отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций - он находится на бумажном носителе в кабинете кафедры и в электронной базе. Там же где находятся на цифровом носителе источники, учебная и научная литература, справочный и иллюстративный материал. Вполне плодотворно использовать и Интернет- ресурсы, список рекомендованных ссылок прилагается к программе курса. Эти источники информации могут использоваться для закрепления полученных в аудитории знаний.
Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные

монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник - это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой следует учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное - наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение - это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в приведенном в ФОС перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации.

Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.
2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор при подготовке заданий и контрольной работы. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Текущий контроль успеваемости проводятся на основе посещаемости аудиторных занятий, оценки работы студентов на практичесих занятиях и оценки выполнения работ и зданий, указанных в графике учебного процесса (творческих заданий, эссе, тестирования и

др.) Кроме того, учитывается качество выполнения необязательных заданий самостоятельной работы (например, составления генеалогических таблиц и решения кроссвордов).
При выполнении творческих работ формируется умение определять адекватные способы решения учебной задачи на основе заданной темы, использования материалов, особенно - исторических источников, искать оригинальные решения в выполнении задания. В рамках познавательной деятельности углубленное изучение отечественной истории способствует закреплению умений и навыков исследовательской работы студентов.

3. *Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья*

При изучении дисциплины используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: проектором, ноутбуком, интерактивной доской.
Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах студенты имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки.
Для студентов с ограниченными возможностями здоровья необходимы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институтом обеспечивается:
1. Наличие альтернативной версии официального сайта Института в сети «Интернет» для слабовидящих;
2. Присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху - дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорнодвигательного аппарата, созданы материально-технические условия обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения Института, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

4. *Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины*

4.1 Основная литература

1. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118 (дата обращения: 15.07.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный.
2. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – Режим доступа: по

подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959 (дата обращения: 15.07.2020). – ил. – ISBN 978-5-4475-8287-6. – DOI 10.23681/439959. – Текст : электронный.

4.2 Дополнительная литература

Саморуков, В.И. Организационное поведение: психология и этика делового общения: рабочая тетрадь для обучающихся по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки / В.И. Саморуков ; Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2018. – 65 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496896 (дата обращения: 15.07.2020). – Библиогр.: с. 63. – Текст : электронный.

1. ***Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы ОС №1: Список тем рефератов*** *по дисциплине* ***«Этика и деловое общение»***

1. Основные этические принципы деловых отношений в Японии.
2. Особенности гендерного развития при управлении предприятия.
3. Основные этические принципы деловых отношений в европейскж странах.
4. Формирование этического кодекса в организации.
5. Основные эттеские принципы деловых отношений в мусульмански странах.
6. Основные правила телефонного этикета.
7. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек
8. Основные эттеские принципы деловых отношений в Индии.
9. Основные виды дискриминации сотрудников на предприятии.
10. Формирование дресс-кода в организации.
11. Организация презентации и выставок компании.
12. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
13. Технологии ведения переговоров.
14. Основные тактттеские уловки и приемы при ведении переговоров
15. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
16. Формы и виды письменного делового общения
17. Формирование навыков эффективной коммуникации.
18. Значение коммуникации в управлении организацией.
19. Особенности делового общения в Финляндии.
20. Особенности делового общения в Англии.

ОС №2: Перечень тестовых заданий
по дисциплине «Этика и деловое общение»

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.

1) Критика собеседника недопустима.

2) Использование литературного стиля, грамотная речь.
3) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
4) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

2. Выберите верные варианты ответа. Качества руководителя, которые способствуют этичности его поведения:
1) Грамотная речь, понятная собеседнику.
2) Порядочность в решении вопросов личной жизни.
3) Умение культурно вести себя в обществе.
4) Следование требованиям моды.

3. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях СКСиТ бывают:
1) только негативными
2) только позитивными
3) негативными и позитивными
4) негативными, в редких случаях позитивными.

4. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:
1) компромисс
2) конкуренция
3) сотрудничество
4) приспособление
5) избегание

5. ***Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:***
1) «разговор ведите при свидетелях»
2) «сохраняйте ровный тон»
3) «найдите повод для похвалы»
4) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».

6. ***Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?***
1) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.
2) Использование подарка может снять недопонимание.
3) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.
4) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

7. ***Личное влияние человека на коллектив, приобретенное им благодаря способностям, знаниям, умениям - это:***
1) авторитет
2) самоуничижение
3) авторитаризм
4) конформизм.

8. ***Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.***
1) Социальная справедливость.
2) Рассмотрение природы в качестве средства решения насущных задач.
3) Служебная ответственность.

4) Жесткая дисциплина.

9. ***Выберите верные варианты ответа. Выделите основополагающие принципы управленческой этики.***

1) Суверенность лтности.
2) Умение приспосабливаться, если того требует ситуация.
3) Бескомпромиссность.
4) Бережное отношение к природе.

10. ***Выберите верные варианты ответа, определяющие нравственную оценку предприимчивости.***

1) В любом случае безнравственна как синоним изворотливости, моральной нечистоплотности.
2) В условиях рыночной экономики предполагает высокую ответственность, нравственный подход к делу.
3) Предприимчивость несовместима с нравственным подходом к делу.
4) Предприимчивость требует изобретательности, смелости в решении профессиональных задач.

11. ***Выберите верные варианты ответа. Выделите нравственные качества, определяющие нравственный облик руководителя.***

1) Самоотдача в работе.
2) Готовность пожертвовать интересами коллектива ради лтной выгоды.
3) Умение воспользоваться неудачами других ради своих целей.
4) Умение говорить правду «в глаза».

12. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите слагаемые нравственного здоровья коллектива.***

1) Разумное соотнесение личных целей работников с целями предприятия.
2) Сознательная трудовая дисциплина.
3) «Круговая порука».
4) Пристрастие к спиртюям напиткам - личное дело каждого, лишь бы человек не прогуливал и выполнял план.

13. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите формы морального воздействия на работников организаций.***

1) Эстетизация рабочих мест.
2) Наставничество.
3) Субъективный подход руководителя.
4) Жесткая экономия средств на оборудование рабочих мест.

14. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите методы морального воздействия на работников организаций.***

1) Моральное убеждение.
2) Нравственные примеры.
3) Повышенная требовательность.
4) Общественные поручения.

15. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности имиджа.***

1) Является однажды заданным.
2) Правдоподобен.
3) Имеет точный адрес.
4) Консервативен.

16. ***Выберите верные варианты ответа, указав черты, определяющие привлекательность имиджа делового партнера.***

1) Компетентность.
2) Порядочность.
3) Жесткость и бескомпромиссность.
4) Надежность.

17. *Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности позитивного стиля руководства.*

1) Социальный архитектор.
2) «Птица страус».
3) «Педант».
4) Лидер-кризисник.

18. *Выберите верные варианты ответа. Определите разновидности негативного стиля руководства*

1) «Посредник».
2) Специалист по командообразованию.
3) «Кабан».
4) «Жучок».
5) Реформатор.

19. *Выберите верный вариант ответа. К структурным причинам конфликтов в организации относятся:*

1) личностные трения между сотрудниками
2) противоречивость должностных инструкций
3) различия в уровне образования и культуры сотрудников.
4) отсутствие единомышленников в коллективе.

20. *Ситуация наличия острого противоречия между интересами, ценностями, целями людей - это:*

1) депрессия
2) конфликт
3) альтернатива
4) аналогия

21. *Выберите верный вариант ответа. Одной из важных причин возникновения конфликтов в трудовом коллективе предприятия можно назвать:*

1) коммуникации
2) наличие неформальных групп
3) отсутствие единомышленников в коллективе
4) стремление к лидерству

22. *Выберите верный вариант ответа. Что такое «деловое общение»?*

1) Любое общение, в процессе которого идет обмен информацией.
2) Неформальное общение, которое может быть прервано по желанию одного из собеседников.
3) Это взаимодействие между людьми, в процессе которого происходит обмен информацией, направленный на решение конкретной проблемы.
4) Это общение, возникающее при желании одного из собеседников.

23. *Выберите верные варианты ответа, определяющие отличия делового общения от обыденного.*

1) Является формальным.
2) Не преследует целей, поэтому дальнейшее взаимодействие собеседников необязательно.
3) Период взаимодействия с партнером не ограничивается рамками конкретного акта общения.

4) Решение проблем личностного плана.

24. ***Выберите верные варианты ответа, определяющие специфику партнерских отношений.***

1) Принимается важность профессиональной компетентности сотрудника независимо от его личных интересов и потребностей.
2) Наличие положительных эмоций у партнеров по отношению друг к другу обязательно.
3) Руководитель поощряет сотрудника только при наличии позитивных эмоций к нему.
4) Обязательно объединение общих усилий для достижения результата.

25. Выберите верные варианты ответа. Что предполагает регламент делового общения?

1) Определение времени обсуждения проблемы и поиск взаимоприемлемого решения.
2) Время коллективного обсуждения проблемы в ходе переговоров определяется по ходу решения вопроса.
3) Роль каждого из участников переговоров определяется в ходе обсуждения проблемы.
4) Разделение обсуждения на отдельные этапы в целях достижения на каждом из них определенного результата.

26. Укажите формы делового общения.

1) Прием подчиненных.
2) Встреча.
3) Публичное выступление.
4) Деловое совещание.
5) Спор.

27. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования к организации публичного выступления.

1) Заранее определяется тема выступления и его цели.
2) Заранее оценивать аудиторию и условия встречи нет необходимости, так как опытный оратор сможет по ходу выступления сориентироваться к интересам аудитории.
3) Обязательна подготовка плана выступления и его репетиция.
4) Необходимо заранее собрать необходимые материалы.

28. Выберите верные варианты ответа. Укажите структурные элементы беседы.

1) Установление места и времени встречи.
2) Неречевые компоненты общения не имеют значения.
3) Подведение итогов беседы.
4) Структура беседы не имеет значения, все зависит от желания партнеров прийти к общему решению.

29. Выберите верные варианты ответа. Укажите типы совещаний по их назначению.

1) Совещание с целью принятия решений.
2) Совещание с целью обсуждения итогов предстоящих выборов.
3) Информационное совещание.
4) Совещание с целью установления конфиденциальных данных на сотрудников предприятия.

30. Выберите верный вариант ответа. Укажите наиболее эффективный способ проведения делового совещания.

1) «Родитель» - «Ребенок».
2) «Взрослый» - «Взрослый».
3) «Ребенок» - «Ребенок».
4) «Ребенок» - «Родитель».

31. Выберите верные варианты ответа. Укажите особенности деловых переговоров.

1) Предусматривается подписание документов, определяющих взаимные обязательства партнеров.

2) Подбор специалистов определяется по ходу переговоров.
3) Поиск партнеров.
4) Свои интересы - прежде всего. Интересы партнеров не имеют значения.

32. Выберите верные варианты ответа. Что необходимо учесть в процессе подготовки переговоров?

1) Подбор специалистов в состав делегации.
2) Выбор деловых костюмов.
3) Подготовка документов, образцов изделий...
4) Уточнение погодных условий.

33. Выберите верные варианты ответа. Укажите основные мероприятия, предшествующие процессу переговоров.

1) Предварительное посещение места проведения переговоров, знакомство с его преимуществами и недостатками.
2) Установление обстоятельств личной жизни представителей делегации партнеров.
3) Оформление именных табличек участников с названием организаций.
4) Подбор цветовой гаммы деловых костюмов членов делегации.

34. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите действия, значимые для проведения переговоров.***

1) Способ размещения делегатов за столом переговоров.
2) В случае невозможности достижения цели переговоров возможно использование критики партнеров, а так же скрытых угроз, что, возможно, заставит их изменить свое решение.
3) Активно слушать и открыто интересоваться проблемами и достижениями партнера.
4) Для укрепления доверия возможно принижение собственных достижений.

35. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите основные факторы воздействия на партнера во время проведения переговоров.***

1) Использование мнений авторитетных экспертов.
2) Указание на неудачи партнера, предшествующие данным переговорам.
3) Использование рассуждений, подкрепленных цифрами и фактами.
4) Указание партнеру на ненадежность конкурентов, с которыми так же возможно заключение взаимовыгодных договоренностей.

36. ***Выберите верный вариант ответа. К формам делового общения не относится:***

1) публичное выступление
2) деловые переговоры
3) неформальная вечеринка сотрудников.
4) беседа с клиентом

37. ***Выберите верный вариант ответа. Правильное оформление деловых письменных сообщений - это***

1) коммуникативная культура
2) культура деловой переписки.
3) культура речи.
4) культура обслуживания клиентов

38. ***С точки зрения делового этикета телефонную трубку нужно поднимать:***

1) сразу
2) после 5-го звонка
3) до 4-го звонка
4) выждав несколько минут

39. ***С точки зрения делового этикета при случайном разрыве телефонного разговора, перезванивает:***

1) инициатор разговора
2) тот человек, которому звонили
3) более молодой
4) более вежливый

40. ***Вы - представитель предприятия сервиса и туризма. На поступивший телефонный звонок вы ответите:***

1) говорите.
2) Алло.
3) называете организацию, подразделение, свое имя.
4) да, я вас слушаю.

41. ***Выберите верный вариант ответа. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, необходимо***

1) отвлекаясь от беседы, ответить на звонок.
2) попросить звонившего перезвонить позже.
3) проигнорировать звонок.
4) продолжить беседу с одновременным ответом на телефонный звонок.

42. ***Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:***

1) подчиненный руководителя
2) руководитель подчиненного
3) не приветствуют друг друга
4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

43. ***Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?***

1) Обращение на «ты» сближает собеседников.
2) Обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
3) Обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
4) Обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.

44. ***Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета***

1) невербальные средства общения не имеют значения.
2) В случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
3) Поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
4) Не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.

45. ***Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:***

1) Прошу перезвонить.
2) Бросаю трубку.
3) Стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.
4) Даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

46. ***Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:***

1) «Позвоните в другую фирму»

2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»
3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».
4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

47. ***Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.***

1) Курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.
2) Курение возможно только в специально отведенных для этого местах.
3) Если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.
4) Если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

48. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.***

1) Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим.
2) Подарок - это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
3) Подарок - это свидетельство корысти.
4) Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует.

49. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.***

1) При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.
2) Преподнесение спиртного вполне уместно.
3) Подарки будут выглядеть весомее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.
4) Исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. - предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

50. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.***

1) К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.
2) То, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.
3) Отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключительно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.
4) От дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержаться.

51. ***Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента*** или посетителя?

1) Не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затянуться.
2) Нужно протянуть руку для рукопожатия.
3) Чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.
4) Встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

52. Выберите верные варианты ответа. Какие правила следует помнить, нанося деловые визиты?

1) Не следует входить, если интересующий нас человек говорит с кем-то или отсутствует в кабинете.

2) Не нужно ждать, когда на Вас посмотрят, с порога следует начать разговор, захватив внимание хозяина кабинета.

3) Портфель и плащ следует держать на коленях.

4) Нужно дождаться предложения сесть; если не предлагают, то можно сесть самому, но не стоять.

53. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно сделать замечание сотруднику фирмы?

1) Не делать замечание подчиненному в присутствии третьего лица.

2) Высказать замечание в жесткой форме, чтоб в следующий раз этого не повторилось.

3) Высказанное в резкой форме замечание вряд ли подвигнет на трудовые успехи. Уместнее сказать мягко и наедине.

4) Высказанное публично замечание станет уроком и для других сотрудников.

54. Выберите верные варианты ответа. Как по правилам делового этикета нужно похвалить сотрудника фирмы?

1) Похвалить сотрудника следует прилюдно, другим членам коллектива будет приятно, что руководитель отметил успехи их коллеги.

2) Чтобы не вызывать зависти коллег, следует похвалить сотрудника, не привлекая внимания всех членов коллектива.

3) Похвала не имеет смысла, так как каждый работает и получает за это денежное вознаграждение.

4) Публичное признание заслуг сотрудника способно сплотить коллектив на решение общих задач.

55. Выберите верные варианты ответа. Назовите кинесические средства делового этикета.

1) Поза, жесты, мимика.

2) Речь, интонация.

3) Взгляд, походка.

4) Одежда, прическа.

56. Выберите верные варианты ответа. Назовите просодические средства делового этикета.

1) Громкость голосового тона, тембр голоса.

2) Поза, мимика.

3) Сила ударения, высота голоса.

4) Аксессуары к одежде.

57. Выберите верные варианты ответа. Назовите такесические средства делового этикета.

1) Тембр голоса.

2) Рукопожатие, похлопывание.

3) Мимика, позы.

4) Поцелуи.

58. Выберите верный вариант ответа. Назовите проксемические средства делового этикета.

1) Дистанция между партнерами во время общения.

2) Рукопожатие.

3) Телодвижения.

4) Тембр голоса.

59. Выберите верный вариант ответа. К невербальным средствам общения не относится:

1) мимика

2) контакт глаз

3) жесты

4) речь

60. Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы гостиницы включает в себя:

1) сарафан, босоножки, пляжная сумка
2) джинсовый костюм, кроссовки, крупные металлические аксессуары
3) юбка до колен, жакет в тон юбки, чулки телесного цвета.
4) шорты, пестрая блузка, сандалии

61. ***Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм мужчины сотрудника туристической фирмы включает в себя:***

1) футболка, шорты, сланцы
2) джинсовый костюм, кроссовки, крупные металлические аксессуары
3) рубашка светлого тона, пиджак, брюки, туфли.
4) спортивный костюм, сланцы, майка

62. ***Выберите верный вариант ответа. Профессиональные требования к внешнему виду работника исключают:***

1) яркий и броский макияж
2) безупречно чистая одежда
3) аккуратная прическа
4) чистые туфли

63. ***Выберите верный вариант ответа. Профессиональные требования к внешнему виду работника исключают:***

1) улыбку
2) спокойный тон речи
3) бурную жестикуляцию
4) доброжелательное выражение лица

64. ***Выберите верный вариант ответа. Образ делового человека или организации, сформировавшийся у клиентов:***

1) обаяние
2) имидж
3) этикет
4) форма

65. ***Выберите верный вариант ответа. Прокомментируйте с точки зрения делового этикета высказывание: «Улыбка - это кратчайшее расстояние между двумя людьми».***

1) Это формальность, которая не имеет никакого значения в деловых ситуациях.
2) Улыбка вызывает расположение собеседника.
3) Улыбка допустима только в отношениях с женщинами.
4) Улыбка допустима только в отношениях с руководителем.

66. ***Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы туристической фирмы допускает следующую цветовую гамму:***

1) Полностью только черного или белого цвета.
2) Это могут быть яркие, бьющие в глаза цветовые сочетания.
3) Не следует надевать слишком яркие вещи, особенно если предстоит деловая встреча.
4) Несуразность в одежде может быть исправлена манерой поведения.

67. ***Выберите верный вариант ответа. Деловой костюм сотрудницы фирмы допускает следующий подбор обуви:***

1) Туфли на среднем каблуке классических цветов - черного или темно-коричневого.
2) Для квалифицированного специалиста неважен подбор обуви.

3) Туфли на высоком каблуке, несомненно, украсят женщину.
4) Подбор туфель - личный выбор женщины.

68. ***Выберите верные варианты ответа. Деловой костюм сотрудницы фирмы допускает использование украшений:***

1) Необходимо воздерживаться от ярких, крупных и блестящих украшений.
2) Использование украшений в деловой одежде недопустимо.
3) Не стоит полностью отказываться от всего женственного, ибо женщина и на работе остается женщиной, однако необходимо знать меру.
4) Использование украшений - личное дело самой женщины.

69. ***Выберите верные варианты ответа. Деловая одежда должна соответствовать следующим условиям:***

1) Время и обстановка
2) Субъективные вкусы сотрудника.
3) Субъективные вкусы партнера по переговорам.
4) Особенности внешности сотрудника фирмы.

70. ***Выберите верный вариант ответа. Деловая одежда сотрудницы предполагает следующую прическу:***

1) Длинные распущенные волосы.
2) Очень короткую стрижку.
3) Прическа должна соответствовать обстоятельствам и не отвлекать от дела.
4) Украсят прическу пряди высветленные или окрашенные в яркие цвета.

71. ***Выберите верные варианты ответа. Укажите требования, которым должен соответствовать костюм делового человека.***

1) Единство стиля.
2) Обувь подбирается субъективно.
3) Разумная минимизация цветовой гаммы (так называемое «правило трех цветов»).
4) Выбор прически зависит от эмоционального состояния делового человека.

72. ***Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. Значение мимики в разных странах...***

1) одинаково, поскольку способность передавать информацию мышцами лица дана человеку природой.
2) Значение мимических средств зависит от национальных особенностей.
3) В общении основное значение имеют вербальные средства.
4) Среди невербальных средств мимика не значима.

73. ***Выберите верный вариант ответа. Существуют ли различия деловых отношений в разных культурах?***

1) Нет, этикетные формы поведения в бизнесе везде одинаковы.
2) В деловых отношениях важны национальные особенности поведения.
3) Этикетные формы поведения зависят от ситуации, но не от национальных особенностей.
4) Принципы деловой этики, сформулированные в Декларации Ко, являются международными и от национальных особенностей не зависят.

74. ***Выберите верный вариант ответа. Достаточно ли знать правила этикета своей страны, чтоб чувствовать себя уверенно в любой точке нашей планеты?***

1) Правила этикета универсальны и для всех одинаковы.
2) Нет, правила этикета связаны с конкретными нравами конкретного общества.
3) Уверенный в себе человек ведет себя уверенно везде и не замечает отличия, если таковые и есть.

4) Национальные особенности этикета - рекламная выдумка туристических агентств, чтоб привлечь внимание любопытных.

75. ***Выберите верный вариант ответа. Обычное приветствие в России - рукопожатие, при этом партнеры смотрят друг другу в глаза и говорят: «Здравствуйте!». Имеет ли данное приветствие общезначимый характер?***

1) Да, ведь оно свидетельствует об открытости человека.
2) Да, рукопожатие издавна используется в качестве приветствия и означает готовность человека к общению.
3) Нет. Такая процедура представителями других народов может быть воспринята как оскорбление.
4) Рукопожатие имеет древнюю историю, оно себя утвердило в качестве приветствия.

76. ***Выберите верный вариант ответа. Позволительно ли в качестве похвалы, одобрения при деловой встрече похлопать англичанина по плечу?***

1) Дружеское одобрение не помешает.
2) Для англичанина любое другое физическое соприкосновение кроме рукопожатия исключается.
3) Дружеский контакт поможет собеседникам лучше понять друг друга.
4) Если это не деловая дама, проявление дружеских чувств способно сократить расстояние и помочь в налаживании контактов.

77. ***Выберите верный вариант ответа. Возможно ли в процессе деловой встречи с англичанином уделить внимание обстоятельствам его личной жизни?***

1) Категорически нет. Это будет расценено как вторжение в частную жизнь.
2) Возможно. Это сократит расстояние между партнерами и расположит друг к другу.
3) Обязательно! Человеку всегда приятно внимание к тому, что ему дорого.
4) Почему бы и нет. Можно не касаться вопросов его личной жизни, но, например, во время разговора за столом затронуть тему королевской семьи. Всякий интерес иностранца к его стране будет приятен.

78. ***Выберите верный вариант ответа. Возможны ли в Англии деловые подарки?***

1) Деловые подарки - своего рода взятка.
2) Да. Это могут быть календари, записные книжки, блокноты, зажигалки, фирменные авторучки, лазерные диски.
3) Нет. Это может быть расценено как средство давления на партнера.
4) ***Поскольку это деловая встреча, каждый за свою работу получает заработную плату. Использование своего положения в корыстных целях аморально.***

79. ***Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Американцы к этикету относятся...***

1) ***В неформальных взаимоотношениях вольно обращаются с правилами светского этикета.***
2) ***Любое отступление от правил этикета воспринимается неодобрительно.***
3) ***Строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.***
4) ***Знание и соблюдение правил этикета рассматривается как обязательное условие взаимоотношений.***

80. ***Выберите верный вариант ответа. Что определяет немецкую деловую культуру?***

1) ***Изысканность.***
2) ***Стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность.***
3) ***Исключительная уверенность в себе.***
4) ***Почитание традиций.***

81. ***Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. В качестве официального языка переговоров французы.***

1) ***Готовы общаться на языке страны, с которой ведутся переговоры.***
2) ***Предпочитают использовать французский язык.***
3) ***Предлагают выбрать официальный язык переговоров другой стороне.***
4) ***Безразличны к данному вопросу.***

82. ***Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Во время деловых переговоров французские партнеры.***

1) ***Любое отступление от правил этикета воспринимают неодобрительно.***
2) ***Строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.***
3) ***Могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания или контраргументы.***
4) ***Знание и соблюдение правил этикета рассматривают как обязательное условие деловых отношений***

83. ***Выберите верные варианты ответа. Выберите правила, характеризующие особенности этикета арабских стран.***

1) ***Деловой этикет универсален. Никаких особенностей нет.***
2) ***Необходимо учитывать религиозные традиции народа.***
3) ***Особенности национальной культуры будут только мешать решению деловых вопросов, а в бизнесе любое промедление приносит убытки. И другая сторона должна это понимать.***
4) ***Западным деловым дамам, а также супругам бизнесменов следует придерживаться требований к одежде.***

84. ***Выберите верный вариант ответа. Что для арабов является одним из важнейших элементов на переговорах?***

1) ***Установление доверия между партнерами.***
2) ***Пунктуальность.***
3) ***Умение партнера проявить чувство юмора.***
4) ***Свобода в деловом костюме.***

85. ***Выберите верный вариант ответа. Укажите одну из важнейших особенностей японской деловой культуры.***

1) ***Коллективизм, основанный на традиционном общинном сознании, отождествлении работников себя с фирмой.***
2) ***Проявление индивидуальных способностей, позволяющих выделиться на фоне коллег.***
3) ***Проявление индивидуальности в выборе делового костюма.***
4) ***Умение противостоять общественному мнению, общепринятым традициям.***

86. ***Выберите верный вариант ответа, указав особенности корейской деловой культуры.***

1) ***Приветствуется яркость и смелость в одежде.***
2) ***Употребление алкоголя не приветствуется.***
3) ***Очень важно обходить дискуссии о политике.***
4) ***Прежде, чем перейти к деловым вопросам, предпочтительно вести беседу на абстрактные темы.***

87. ***Выберите верный вариант ответа, указав особенности китайской деловой культуры.***

1) ***Не следует ожидать пунктуальности, да и самому спешить не стоит.***
2) ***Ценится яркость и индивидуальность в одежде.***
3) ***При рукопожатии не следует сильно сжимать и трясти руку партнера, будет еще лучше заменить его традиционным поклоном.***
4) ***Подарок делать следует не всей организации, а определенному лицу, причем не после,***

а до завершения всех сделок

88. Выберите верный вариант ответа, указав особенности индийской деловой культуры.

1) ***Точность и пунктуальность.***

2) ***Разговоры о семье недопустимы.***

3) ***В деловой одежде предпочтительны темные тона.***

4) ***Хорошей идеей будет перед деловым обсуждением поговорить на отвлеченную тему.***

ОС №3: Темы докладов и сообщений к практическим занятиям
по дисциплине «Этика и деловое общение»

Раздел 2. Этика руководителя

!.Требования, предъявляемые к руководителю.

2. ***Психологические типы личностей. Морально- психологический климат в коллективе.***

3. ***Стили управления руководителей.***

Раздел 3. Этика и психология делового общения

1. ***Основы делового общения. Коммуникативные умения участников делового общения.***

2. ***Этапы и виды делового общения. Правила и приемы делового общения.***

3. ***Невербальные средства в процессе общения. Мимика, жесты, позы, визуальный контакт, пространство общения.***

4. ***Манеры поведения в процессе делового общения.***

5. ***Соблюдение принципов эффективного слушания.***

Раздел 4. Деловые переговоры

1. ***Переговорный процесс - вид делового взаимодействия.***

2. ***Характер деловых переговоров, определение их целей, организация.***

3. ***Этапы и тактика ведения деловых переговоров.***

4. ***Психологические и этические основы переговорного процесса.***

ОС №4: Вопросы к зачету
по дисциплине «Этика и деловое общение»

1. ***Сущность и содержание этики деловых отношений.***

2. ***Принципы этики деловых отношений.***

3. ***Требования к руководителю.***

4. ***Психологические типы личностей.***

5. ***Стили управления руководителей.***

6. ***Секреты умелого руководителя.***

7. ***Критика и ее роль в выполнении служебных обязанностей.***

8. ***Стрессы. Управление стрессом.***

9. ***Природа конфликта в организации. Последствия конфликта.***

10. ***Управление конфликтной ситуацией. Поведение руководителя в конфликтной ситуации.***

11. ***Особенности делового общения. Правили и приемы делового общения.***

12. ***Роль невербальных средств в процессе общения.***

13. ***Деловое общение по телефону.***

14. ***Деловая беседа.***

15. ***Психологические основы деловой беседы.***
16. ***Деловые переговоры. Этапы и тактика ведения переговоров.***
17. ***Письменное деловое общение***
18. ***Деловой этикет. Правила делового этикета.***
19. ***Обращения, представления и приветствия в деловом общении.***
20. ***Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни.***
21. ***Сувениры и подарки в деловой сфере.***
22. ***Деловой стиль. Понятия имиджа. Одежда для успеха.***
23. ***Внешний вид делового мужчины.***
24. ***Внешний вид деловой женщины.***
25. ***Роль презентации в деятельности современных организаций.***
26. ***Национальные особенности делового общения.***
27. ***Цель деловых приемов: требования делового этикета к их организации и проведению.***

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

Результатом проверки компетенций на разных этапах формирования, полученных студентом в ходе освоения данной дисциплины, является оценка, выставляемая по 5-ти балльной шкале в соответствии со следующими *критериями:*

Общие требования к написанию и оформлению письменных работ

Письменная работа выполняется на стандартных листах бумаги формата А-4 в печатном варианте, либо в рукописном виде (в порядке исключения). Текст работы набирается через 1,5 межстрочных интервала, шрифт - 14. На странице не должно быть менее 27-29 строк, включая сноски. Поля страниц устанавливаются: левое - 30 мм, правое -10мм, верхнее и нижнее - 20мм. Выравнивание по ширине.

Объем и структура письменной работы устанавливается отдельными методическими рекомендациями по дисциплине.

Страницы должны быть пронумерованы сверху в середине страницы. Нумерация начинается со 2 листа «Содержание». Все остальные страницы нумеруются сквозной нумерацией до последней страницы, включая приложения.

Прежде чем приступить к написанию работы, студенту необходимо подобрать соответствующую литературу, первоисточники. Обязательно изучить современные источники, « не старше» 5 лет.