

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Экономика, менеджмент и организация производства»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.ДВ.02.01 «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Направление подготовки
27.03.05 Инноватика

Направленность (профиль) подготовки
«Технологическое предпринимательство»

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП в ходе проведения промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине включает зачет. Форма проведения зачета – тестирование.

2. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Вид, метод, форма оценочного мероприятия
Тема 1 Предмет и основные понятия этики. Развитие этической мысли: от мыслителей древности до наших дней.	УК-4.3-З УК-4.3-У УК-4.3-В УК-4.4-З УК-4.4-У УК-4.4-В УК-4.5-З УК-4.5-У УК-4.5-В	Зачет
Тема 2. Природа и сущность этики деловых отношений.	УК-4.3-З УК-4.3-У УК-4.3-В УК-4.4-З УК-4.4-У УК-4.4-В УК-4.5-З УК-4.5-У УК-4.5-В	Зачет
Тема 3. Общение как инструмент этики деловых отношений.	УК-4.3-З УК-4.3-У УК-4.3-В УК-4.4-З УК-4.4-У УК-4.4-В УК-4.5-З УК-4.5-У УК-4.5-В	Зачет
Тема 4. Деловой этикет	УК-4.3-З УК-4.3-У УК-4.3-В УК-4.4-З УК-4.4-У УК-4.4-В УК-4.5-З УК-4.5-У УК-4.5-В	Зачет

3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;

2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;

3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Уровень освоения компетенций, формируемых дисциплиной:

а) описание критериев и шкалы оценивания тестирования:

Шкала оценивания	Критерий
Зачтено (не ниже порогового уровня)	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы 60 и более %
Не зачтено	уровень усвоения материала, предусмотренного программой: процент верных ответов на тестовые вопросы менее 60 %

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Промежуточная аттестация

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
УК-4.3.	Выбирает стиль общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

При встрече с иностранным партнером вы хотите продемонстрировать уважение и готовность к сотрудничеству. Какой стиль общения будет наиболее подходящим?

- а) Неформальный, дружеский
- б) **Формально-деловой**
- с) Официальный, подчеркивающий дистанцию
- д) Агрессивный, конкурентный

Какого стиля общения следует придерживаться при написании официального письма на русском языке?

- а) Неформальный стиль
- б) **Официально-деловой стиль**
- с) Литературный стиль
- д) Стиль художественной прозы

Вы ведете переговоры с немецким партнером. Какой тон общения предпочтителен в данной ситуации?

- а) Эмоциональный, с использованием метафор
- б) **Прямой, лаконичный, без лишних деталей**
- с) Юмористический, с шутками
- д) Мягкий, обходительный

На каком языке следует общаться с международным партнером, если он владеет русским языком, но вы владеете английским на высоком уровне?

- а) Всегда на родном языке партнера
- б) Всегда на вашем родном языке
- с) **На том языке, который удобнее для вас обоих**
- д) На языке страны, где проходят переговоры

Какую манеру общения стоит выбрать при взаимодействии с японскими партнерами?

- а) Прямая, открытая критика
- б) **Сдержанная, уважительная, избегающая конфронтаций**
- с) Активная жестикуляция и выражение эмоций
- д) Использование юмора для разрядки обстановки

В какой ситуации уместен официальный стиль общения?

- а) На неформальных встречах
- б) **Во время деловых переговоров**
- с) При обсуждении планов на выходные

d) В дружеской беседе

Как следует адаптировать свой стиль общения при ведении переговоров с китайскими партнерами?

- a) Быть прямым и открытым, выражать все мысли сразу
- b) **Избегать прямых отказов, предпочитать косвенные формы выражения несогласия**
- c) Использовать много жестов и мимики
- d) Постоянно менять тему разговора

Как нужно адаптировать язык жестов при общении с арабскими партнерами?

- a) **Использовать открытые жесты руками, показывать ладони**
- b) Избегать прямого взгляда и касаний
- c) Часто улыбаться и хлопать по плечу
- d) Держать руки скрещенными на груди

Какой стиль общения будет наиболее эффективным при установлении долгосрочного сотрудничества с французскими партнерами?

- a) **Формальный, с соблюдением всех протоколов**
- b) Неформальный, с элементами личного общения
- c) Строгий, без проявления эмоций
- d) Жесткий, нацеленный на результат любой ценой

Как следует изменить стиль общения при переходе от обсуждения общих тем к конкретному предложению?

- a) Оставить всё без изменений
- b) Сделать общение менее официальным
- c) Увеличить использование технических терминов
- d) **Сделать общение более структурированным и целенаправленным**

Какая стратегия общения подходит для достижения консенсуса в международной команде?

- a) Авторитарная, с навязыванием своего мнения
- b) **Коллективная, с учетом мнений всех участников**
- c) Индивидуальная, с акцентом на личные достижения
- d) Пассивная, с минимальным участием

Коммуникация это -

- a) а) эквивалент слова общение
- b) б) «коммуникация» шире понятие «общение»
- c) в) коммуникация – одна из функций общения
- d) г) общение – базовый термин, включающий в себя коммуникативный, интерактивный, перцептивный аспекты.
- e) **все ответы имеют право на существование**

Распространённые формы делового общения в организации:

- a) **а) деловая беседа**
- b) **б) брифинг**
- c) **в) переговоры**
- d) **г) презентация**
- e) д) коммюнике
- f) е) меморандум

Структура научной презентации (проставьте правильную нумерацию)

1. Описание и анализ собранных данных (Data collected)
2. Представление ожидаемых результатов и возможных сфер применения (Implications)
3. Обоснование выбранного направления научного исследования (Research rationale)
4. Краткое описание научного исследования (Research introduction)
5. Обоснование выбранных исследовательских методов (Research methods)
6. Выбор и обоснование названия (Research title)
7. Заключительные фразы презентации (Conclusions)
8. Тема научного исследования (Research topic)
9. Представление выводов по проведённому исследованию (Research summary)
10. Представление полученных результатов (Research findings)

Ответ: 6, 8, 4, 3, 5, 1, 10, 2, 9, 7

Формы деловой письменной коммуникации:

- a) а) деловая переписка**
- b) б) отчёт**
- c) в) контракт**
- d) г) брифинг

Принципы делового общения:

- a) а) межличностность**
- b) б) целенаправленность**
- c) в) многомерность**
- d) г) спонтанность

Основные виды деловых коммуникаций в организации:

- a) а) горизонтальные**
- b) б) вертикальные**
- c) в) диагональные**
- d) г) циклические

Основные стили делового общения в организации

- a) демократический**
- б) авторитарный**
- в) пассивно-индифферентный**
- г) манипулятивный**
- д) диалогичный**
- e) стратегический

Коммуникативная стратегия сотрудничества характерна для:

- a) а) культуры Афины**
- b) б) культуры Зевса
- c) в) культуры Аполлона
- д) г) культуры Диониса**

Деловое совещание это –

- a) а) особый вид деловой коммуникации, цель которого прийти к взаимовыгодному решению, избежав конфликта
- б) б) форма делового общения, когда обсуждаются производственные вопросы и проблемы, требующие коллективного решения.**
- c) в) самая оперативная форма обмена информацией

б) типовые практические задания:

1. Прочитайте диалог и определите вид речевой тактики, которую применил Менеджер В. Раскройте суть техники.

- 1) Менеджер А. Ты совершенно напрасно распорядился взять человека из моего отдела для подготовки этой презентации!
- 2) Менеджер В. Это больше не повторится.
- 3) Менеджер А. Она мне самому нужна была сегодня, ты понимаешь? Ты поставил меня в трудное положение!
- 4) Менеджер В. Это больше не повторится.
- 5) Менеджер А. И вообще, почему ты считаешь, что можешь через мою голову распоряжаться моими сотрудниками?
- 6) Менеджер В. Это больше не повторится.

Ответ: Тактика испорченной пластинки, в ответ на нападение адресат формулирует емкую фразу, содержащую важное сообщение нападающему или манипулятору. Эта фраза должна быть такой, чтобы ее можно было повторить несколько раз, не нарушая осмысленности разговора. В сущности, она должна даже несколько опережать разговор. Она должна содержать в себе то, к чему собеседники придут на третьем витке разговора. Они могли бы прийти к этому и на первом витке, если бы нападающий не был так взвинчен.

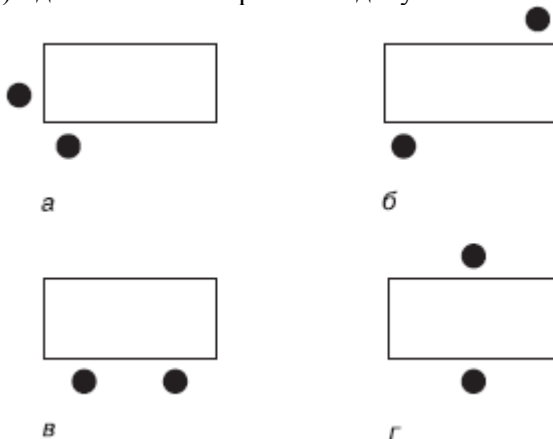
2. Какая «безобидная» распространенная фраза секретарей вызывает отрицательные эмоции у руководителей?

- «честно говоря...»;
- «по-моему этим занимается кто-то другой»;
- «этого мне никто не говорил»;
- не стоит употреблять все эти фразы

Составьте профессиональный этический кодекс вашей будущей фирмы. Отрадите в нем основные ценности, принципы и правила поведения сотрудников.

3. Какие из предложенных позиций расположения за столом (рис.) наиболее подходят для следующих ситуаций:

- а) спокойной рабочей беседы
- б) для короткого конкретного разговора с подчиненным
- в) для совместной работы с документами



Ответ: 1) - а 2) - г 3) - в

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
УК-4.4.	Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.

а) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

Какой стиль обычно используется в официальной деловой переписке на русском языке?

- a) Неформальный
- b) **Официально-деловой**
- c) Литературный
- d) Художественный

Какое приветствие обычно используют в начале официального письма на английском языке?

- a) **Dear Sir/Madam**
- b) Hello
- c) Hi
- d) Good morning/afternoon/evening

Какое окончание письма на русском языке соответствует официальному стилю?

- a) Всего доброго
- b) До свидания
- c) **С уважением**
- d) Пока

Какое окончание письма на английском языке соответствует официальному стилю?

- a) Best regards
- b) **Yours sincerely**
- c) Cheers
- d) Take care

Какое обращение к адресату в письме будет правильным в немецкой деловой переписке?

- a) Lieber Herr/Frau
- b) Hallo
- c) **Sehr geehrte Damen und Herren**
- d) Grüße

Какое из выражений в официальном письме на французском языке указывает на завершение диалога?

- a) Au revoir
- b) Merci beaucoup
- c) **Cordialement**
- d) Bonne journée

Какое письмо будет считаться официальным в российской деловой практике?

- a) Электронное письмо с использованием смайликов
- b) Рукописное письмо на личной бумаге
- c) **Официальное письмо на фирменном бланке**
- d) Записка на клочке бумаги

Какое правило оформления дат принято в американской деловой переписке?

- a) День, месяц, год
- b) Год, месяц, день
- c) **Месяц, день, год**
- d) День, год, месяц

б) типовые тестовые вопросы открытого типа:

1. _____ – это совокупность ценностей, убеждений, норм и традиций, которые определяют поведение сотрудников в организации (**Корпоративная культура**).

2. _____ – это информация, которую человек получает после выполнения какого-то действия, позволяющая ему оценить результаты своего труда и внести необходимые изменения (**Обратная связь**).

3. _____ – это – это состояние физического, эмоционального и умственного истощения, вызванное хроническим стрессом на работе. Оно может привести к снижению уровня этичности в поведении сотрудника, так как он становится менее внимательным к своим обязанностям и

отношениям с коллегами (**Профессиональное выгорание**).

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
УК-4.5.	Представляет свою точку зрения при смоделированных ситуациях делового общения и в публичных выступлениях.

a) типовые тестовые вопросы закрытого типа:

Какую тактику лучше использовать при представлении своей точки зрения в публичной дискуссии?

- a) Быть агрессивным и перебивать оппонентов
- b) Игнорировать аргументы оппонента и настаивать на своем
- c) **Внимательно слушать оппонента и аргументированно отвечать**
- d) Просто соглашаться с мнением большинства

Как лучше начать публичное выступление, чтобы привлечь внимание аудитории?

- a) Сразу перейти к основной теме
- b) Рассказать шутку
- c) Представиться и кратко рассказать о себе
- d) **Сделать неожиданное заявление**

Как реагировать на критику во время публичного выступления?

- a) Игнорировать критические замечания
- b) Обороняться и переходить в атаку
- c) **Благодарить за замечание и постараться объяснить свою позицию**
- d) Переключить тему разговора

Как лучше представить свою точку зрения в письменной форме, например, в отчете или докладе?

- a) Использовать много сложных терминов и длинных предложений
- b) **Писать простым и доступным языком, структурируя информацию**
- c) Включать много цитат и ссылок на авторитетные источники
- d) Использовать эмоциональные выражения и риторические вопросы

Как лучше подготовиться к выступлению перед аудиторией?

- a) Заучить текст выступления наизусть
- b) **Подготовить план и ключевые моменты, но говорить свободно**
- c) Выступать экспромтом, полагаясь на интуицию
- d) Повторять одну и ту же презентацию каждый раз

Как убедить аудиторию принять вашу точку зрения?

- a) Давить на эмоции и использовать манипулятивные техники
- b) **Предоставить убедительные факты и логичные аргументы**
- c) Угрожать негативными последствиями, если аудитория не согласится
- d) Показывать неуверенность и извиняться за свою точку зрения

Как справляться с волнением перед публичным выступлением?

- a) Стараться игнорировать волнение и продолжать выступление
- b) **Практиковаться и репетировать заранее**
- c) Принимать успокоительные препараты
- d) Пытаться отвлечься и думать о чем-то другом

Как завершить публичное выступление, чтобы оставить хорошее впечатление у аудитории?

- a) Резко закончить и уйти со сцены
- b) Поблагодарить слушателей и предложить задать вопросы**
- c) Сказать что-то смешное и попрощаться
- d) Продолжать говорить до тех пор, пока все не уйдут

Как реагировать на неожиданные вопросы от аудитории?

- a) Отвечать коротко и сухо
- b) Если не знаешь ответа, признать это и пообещать разобраться позже**
- c) Ответить вопросом на вопрос
- d) Отрицать важность вопроса и переключиться на другую тему

Как лучше всего взаимодействовать с аудиторией во время выступления?

- a) Постоянно смотреть в сторону и избегать зрительного контакта
- b) Установить контакт глазами с несколькими участниками аудитории**
- c) Обращаться ко всем сразу, не выделяя никого конкретно
- d) Разговаривать только с теми, кто сидит впереди

Путь оратора при подготовке к публичному выступлению (поставьте правильную последовательность букв)

- a) изучение сегмента аудитории
- b) изучение техники воздействия на аудиторию
- c) изучение идеалов аудитории
- d) изучение каналов коммуникации аудитории

Ответ: a, c, d, b

В электронных презентациях используют шрифты:

- a) Times New Roman
- b) Verdana**
- c) Arial**
- d) Lucida Calligraphy

Принцип построения делового письма на иностранном языке:

- a) IMNSO принцип
- b) SCRAP-принцип**
- c) WRT принцип

Элевэйтор пич это –

- a) разновидность электронных коммуникаций**
- b) мини-презентация**
- c) разновидность публичного выступления.
- d) брифинг по результатам проекта компании

б) типовые практические задания:

1. Составьте письмо-приглашение организационного комитета «Экспоцентр» с предложением посетить международную специализированную выставку «Экономия материальных и топливно-энергетических ресурсов в строительстве и промышленности». Выставка проходит в павильоне выставочного комплекса на Красной Пресне.
2. Составьте список комплиментов для делового взаимодействия:
 - переговоры с представителями госструктуры
 - новый сотрудник в подразделении
 - сотрудник вернулся из отпуска
 - сотрудникам подразделения после завершения трудной рабочей недели.

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Как бы вы поступили в данной ситуации? Что вы им скажите?

3. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце» <https://www.youtube.com/watch?v=CTERKXsEEQE>). Ответьте на следующие вопросы:

- 1) Какова цель участников переговоров?
- 2) Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
- 3) Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
- 4) Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
- 5) Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
- 6) Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора? Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Типовые теоретические вопросы на зачет по дисциплине

1. Основные принципы этики делового общения. Какие ключевые принципы лежат в основе этичного поведения в деловой среде?

2. Культура делового общения. Что включает в себя понятие культуры делового общения? Каковы её составляющие?

3. Этические нормы в межличностных отношениях на работе. Перечислите основные этические нормы, регулирующие отношения между сотрудниками в организации.

4. Деловая переписка: правила и этикет. Назовите основные правила ведения деловой переписки. В чем заключается их важность?

5. Конфликты в деловой сфере: причины и способы разрешения. Какие факторы могут привести к конфликтам в деловой среде? Какие существуют методы их эффективного разрешения?

6. Корпоративная культура и ее влияние на этику делового общения. Объясните взаимосвязь корпоративной культуры и этических норм внутри компании. Приведите примеры.

7. Этика деловых переговоров. Каковы основные аспекты этического поведения при проведении деловых переговоров? Какие ошибки чаще всего совершают участники переговоров?

8. Роль руководителя в формировании этической атмосферы в коллективе. Какую роль играет руководитель в создании и поддержании этичной рабочей среды? Какие инструменты он может использовать?

9. Особенности международного делового общения. В чем заключаются особенности этики делового общения в международной среде? Приведите примеры культурных различий.

10. Профессиональная этика и личные ценности сотрудника. Каким образом профессиональные этические стандарты соотносятся с личными ценностями сотрудников? Могут ли они вступать в противоречие?

11. Этические стратегии управления временем и ресурсами. Какие подходы к управлению временем и ресурсами считаются этическими? Почему важно соблюдать баланс интересов всех участников процесса?

12. Ответственность и добросовестность в деловой деятельности. Раскройте понятия ответственности и добросовестности в контексте деловой активности. Приведите примеры проявления этих качеств.

13. Влияние этических стандартов на имидж компании. Как соблюдение этических норм влияет на репутацию и имидж компании? Приведите аргументы.

14. Современные вызовы и тенденции в области деловой этики. Какие новые вызовы стоят перед современным бизнесом в плане соблюдения этических принципов? Какие тенденции наблюдаются в этой области?

15. Кодекс профессиональной этики: цели и содержание. Для чего создается кодекс профессиональной этики? Из каких основных положений он состоит?

Оператор ЭДО ООО "Компания "Тензор"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СОГЛАСОВАНО

ФГБОУ ВО "РГРТУ", РГРТУ, Евдокимова Елена Николаевна, Заведующий
кафедрой ЭМОП

Простая подпись