

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гулько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.18.ДВ.01.01 Деловая этика

38.03.02 Менеджмент

Управление бизнесом

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ПК-3 Способен применять принципы, методы и механизмы управления персоналом с целью повышения эффективности деятельности организации	ПК-3.4 Организует связи с деловыми партнерами, властью, систему сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом	знает Особенности связи с деловыми партнерами
		умеет Организовывать связи с деловыми партнерами
		владеет навыками Навыками осуществления связей с деловыми партнерами

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Этика бизнеса			
1.1.	Понятие деловой этики и ее значение в обществе и бизнесе.	2	ПК-3.4	Собеседование
1.2.	Этикет и имидж делового человека	2	ПК-3.4	Устный опрос, Собеседование
1.3.	Деловые коммуникации	2	ПК-3.4	Устный опрос
1.4.	Виды и формы делового общения	2	ПК-3.4	Контрольная работа
1.5.	Этикет публичной речи	2	ПК-3.4	Круглый стол, Задачи
1.6.	Этикет деловой переписки	2	ПК-3.4	Реферат
1.7.	Этика лидерства в современном управлении	2	ПК-3.4	Устный опрос, Тест
1.8.	Контрольная точка № 2 по темам 4-6	2	ПК-3.4	Контрольная работа
1.9.	Личное резюме. Собеседование при приеме на работу.	2	ПК-3.4	Задачи, Тест

1.10.	Проблемы макроэтика	2	ПК-3.4	Собеседование, Деловая и/или ролевая игра, Реферат
1.11.	Контрольная точка № 3 по темам 7,8	2	ПК-3.4	Контрольная работа
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
3	Задачи	Задачи репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и правильное использование специальных терминов и понятий, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;	Комплект задач минимального уровня

Для оценки умений			
4	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
6	Реферат	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
7	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Деловая этика"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Контрольная точка №1

Вариант 1

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни (2 балла).

2. Типология бизнес-коммуникаций (2 балла)..

3. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций(2 балла).

Типовая задача репродуктивного уровня (оценка умений)

Задача 1 (3 балла). На восприятие информации в процессе коммуникации влияет множество факторов: это и социальные стереотипы, и личная привлекательность или непривлекательность передающего информацию, и фактор отношения к нам. Одной из причин потери и искажения информации являются барьеры восприятия, в том числе связанные с формой и методами ее подачи (заполните таблицу):

Фонетический барьер

Семантический барьер

Стилистический барьер

Логический барьер

Задача №2 (3 балла). Представьте классификацию невербальных средств общения (заполните таблицу)

Невербальные средства общения

Кинестика -

Экстралингвистика -

Такестика -

Проксемика -

Поза-

Интонация -

Рукопожатие -

Ориентация -

Жесты -

Громкость -

Прикосновение -

Дистанция -

Мимика -

Тембр -

Взгляд -

Пауза -

Походка -

Звуковые вкрапления в речь -

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов). Упражнение «Формулировка вопросов». Переформулируйте закрытые вопросы – в открытые; директивные – в недирективные.

Закрытые вопросы Открытые вопросы

Вы знаете о нашей компании? Что вы знаете о нашей компании?

Легко ли вы входите в новый коллектив?

Вам нравится ваша специальность?

Вы знакомы с требованиями, предъявляемыми к кандидатам на эту должность?

Директивные вопросы Недирективные вопросы

Как вас зовут? Представьтесь, пожалуйста.

Что вы считаете своими профессиональными достижениями?

В каких проектах вам приходилось участвовать?

Какими признаками, на ваш взгляд, должна обладать идеальная фирма?

Что такое хороший подчиненный?

Контрольная точка №2

Вариант 1

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Общий алгоритм ведения деловых переговоров (2 балла).
2. Причины возникновения конфликтов (2 балла).
3. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции (2 балла).

Типовая задача репродуктивного уровня

Задача №2 (3 балла): Организационные аспекты переговоров:

1. _____.
2. _____.
3. _____.
4. _____.
5. _____.

Задача №2 (3 балла). Охарактеризуйте методы разрешения конфликтов.

Методы разрешения конфликтов

Дискуссионный Авторитарный

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов). В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

А. Прежде всего установить деловой контакт со сторонниками нового, а не старого порядка, направить работу по внедрению новшеств, воздействуя на противников силой своего примера и других.

В. Попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников перестройки, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.

С. Выбрать актив, поручить ему разобраться и предложить меры по нормализации обстановки в коллективе, опираясь на поддержку администрации и общественных организаций.

Д. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед ним новые задачи совместной трудовой деятельности, опираясь на лучшие достижения и традиции, не противопоставляя новое старому.

Контрольная точка №3

Вариант 1

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Разработка этических кодексов организации (2 балла).
2. Основные моральные проблемы, связанные с властными отношениями (2 балла).
3. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение (2 балла).

Типовая задача репродуктивного уровня

Задача №1 (3 балла). Уровни этики бизнеса:

1. Макроуровень - _____.
2. Микроуровень - _____.

Задача №2 (3 балла). Основные концепции теории бизнеса

Концепция Сущность (краткая характеристика)

Теологический подход

Теория утилитаризма

Деонтическая этика

Теория справедливости

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1(8 баллов). Культурные аспекты Герта Хофстеда

Распределение власти Допустимы ли значительные расхождения в распределении полномочий? Как управляется организация – авторитарно, сверху вниз, или в управлении участвует широкий круг сотрудников?

Терпимость к неопределенности Как относятся люди к неопределенности или беспорядку?

Индивидуализм – коллективизм Что важнее в данной культуре: личность или коллектив?

Гармония — подчиненность Что важнее в данной культуре: гармоничные отношения между людьми или подчинение одних другими?

«Беззвучный язык» Эдварда Холла

ОТНОШЕНИЯ Что важнее в данной культуре: сделка или отношения? В культурах, где на первое место выходит сделка, отношения складываются на основе сделки; в культурах, где больше ценят связи, сделки заключаются с теми, с кем существуют тесные связи.

ОБЩЕНИЕ Зависит ли общение от контекста и как оно происходит –напрямую или опосредованно? Важны ли невербальные знаки для исхода переговоров? Какой должна быть информация?

ВРЕМЯ «Монохронная» или «полихронная» культура? Англосаксонская культура – монохронная, то есть ее представителям свойственна исключительная пунктуальность. В полихронных же культурах время более растяжимо: здесь более гибкие сроки, чаще делаются перерывы, а отношения между людьми важнее любых расписаний.

ПРОСТРАНСТВО Каковы границы личного пространства? Во многих культурах маленькая дистанция между людьми вызывает у них дискомфорт. В Бразилии же европеец, который постоянно отодвигается от темпераментного собеседника, может показаться высокомерным.

Используя выше изложенную информацию, дайте полную характеристику в деловой этике представителям любой страны (на выбор студента): США, Франция, Германия, Англия, Китай, Япония, Италия, мусульманские страны и др.

Типовая кейс-задача «Социальная ответственность компании»

На сегодняшний день все большее значение для организации приобретает его социальная ответственность перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение проблем, стоящих перед страной.

Те, кто считает, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес только "делание денег", аргументирует свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению в этой связи ее конкурентных позиций, росту издержек, которые в последующем ведут к повышению цен, что наносит ущерб потребителям и вызывает другие отрицательные последствия.

Сторонники социальной ответственности бизнеса перед обществом считают, что бизнесмены имеют перед ним моральные обязательства, что социальные действия могут оказать большую пользу предпринимателям, улучшают их имидж в обществе, являются неплохой рекламой.

Сформулируйте аргументированные ответы на следующие вопросы:

1. Чью позицию вы разделяете и почему?
2. Должен ли, по вашему мнению, предприниматель в современной России выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?
3. Будет ли ему в конечном итоге это выгодно, в том числе в финансовом отношении? Если да, то почему?
4. В каких формах российский бизнес может осуществлять социальную поддержку:
 - а) в масштабах фирмы;
 - б) в масштабах региона, страны.

Типовая деловая игра «Конфликты и способы их разрешения»

- 1 Проблема: Не выполнение сторонами условий договора приводит к конфликтной ситуации, разрешение которой необходимо каждой из сторон.
- 2 Концепция игры:
 - сокращение времени накопления профессионального опыта;
 - экспериментирование с событием, использование делового письма для решения поставленных проблем;
 - формирование целостного представления о профессиональной деятельности в ее динамике;
 - приобретение социального опыта (коммуникации, принятия решений и т.п.).
- 3 Роли:
 - руководитель отдела рекламы и связей с общественностью компании «Юнион-Консалт»;
 - директор типографии «АРТель».
- 4 Ожидаемый (е) результат (ы): закрепление компетенции, направленной на развитие способности работать в коллективе и способности к самообразованию, путем достижения взаимовыгодного решения и анализа поведения участников переговоров.

Примерные темы рефератов

1. Визитные карточки и их использование.
2. Распространенные виды и типы кадровых собеседований.
3. Роль анкетных данных для поступающих на работу и собеседований при отборе.
4. Протокольные вопросы ведения переговоров.
5. Подходы и типы поведения на переговорах.
6. Этикет протокольных мероприятий.
7. Протокольные мероприятия.
8. Деловые контакты. Виды деловых контактов.
9. Этика конкурентной борьбы.
10. Согласование интересов общества, личности и профессиональной группы.

Вопросы к зачету:

1. Толкование понятий деловое общение, этика, мораль, нравственность.
2. Нормы и ценности, регулирующие поведение человека в различных сферах жизни.
3. Виды этических норм и правил.
4. Общие этические принципы и характер делового общения.
5. Особенности бизнес - коммуникаций.
6. Средства коммуникации – вербальные и невербальные, их специфика.
7. Основные требования к невербальному общению.
8. Невербальные средства повышения делового статуса.
9. Каналы коммуникации: личный контакт, интерактивные, безличные каналы, их сильные и слабые стороны.
10. Публичная речь как неотъемлемая часть деловых коммуникаций.
11. Подготовка материала для презентации.
12. Адаптация подготовленного материала для устного изложения.
13. Основные части выступления и их функции.
14. Принципы публичной речи.
15. Подготовка оратора: внешний облик, поза, жесты, голос; способы преодоления волнения.

16. Общий алгоритм ведения деловых переговоров.
17. Подготовка к переговорам.
18. Процесс ведения переговоров.
19. Понятие конфликта, конфликтной ситуации.
20. Классификация конфликтов.
21. Причины возникновения конфликтов.
22. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения.
23. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.
24. Различные подходы к разрешению конфликтов
25. Служебная переписка и её виды.
26. Требования стандартов деловой переписки и правила оформления корреспонденции.
27. Структура делового письма.
28. Содержание писем: письмо-уведомление, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-отказ.
29. Общие принципы составления резюме или CV.
30. Основные разделы резюме: личные данные, образование, профессиональные навыки, опыт работы и т. д.
31. Подготовка к собеседованию при приеме на работу.
32. Особенности проведения деловых переговоров с потенциальным работодателем.
33. Влияние национальных и культурных факторов на экономическое поведение и деловое общение.
34. Различия в организационной культуре, восприятии статуса и лидерства, манерах и обычаях.
35. Особенности делового общения в США, крупнейших странах ЕС, Японии, Китае, странах ближнего Востока.
36. Экономическое поведение в российском трансформирующемся обществе.
37. Современные особенности делового общения, характерные для России.

Типовые практико-ориентированные задачи к зачету

Задание 1.. Заполните таблицу «Основные концепции теории бизнеса».

Концепция	Сущность (краткая характеристика)
Теологический подход	
Теория утилитаризма	
Деонтическая этика	
Теория справедливости	

Задание 2. Заполните таблицу «Типология корпоративных культур».

Тип культуры	Краткая характеристика (поле для заполнения)
Культура торговли	
Культура выгодных сделок	
Административная культура	
Инвестиционная культура	

Задание 3. Заполните таблицу «Этические проблемы организации».

Проблемы	Содержание
Этическое превосходство невовлеченных	
Неправильные управленческие решения	
Проблема служебных разоблачений	
Проблема работающих женщин	
Проблема выгодных связей	

Задание 4. Заполните таблицу «Характеристика коммуникативных барьеров».

Виды барьеров	Характеристика
Барьеры непонимания	
Социально - культурные барьеров	
Барьеры отношений	

Задание 5. Заполните таблицу «Формы интерактивного взаимодействия.»

Формы Характеристика

Сотрудничество

Противоборство

Уклонение от взаимодействия

Однонаправленное взаимодействие

Контрастное взаимодействие

Компромиссное взаимодействие

Вопросы для устного опроса

Тема 1. Природа и сущность этики

1. Предмет и содержание курса.
2. Понятие социальных норм и их основные функции.
3. Формальный и неформальный социальный контроль поведения.

Тема 2. Профессиональная этика

1. Основные определения.
2. Типология бизнес – коммуникаций.
3. Характеристика организационных коммуникаций.
4. Коммуникации и корпоративная культура.

Тема 3. Деловая этика: предмет и специфика.

1. Понятие публичного выступления.
2. Ошибки публичного выступления.
3. Правила успешного публичного выступления.
4. Успешное публичное выступление.

Тема 4. Основные концепции в этике бизнеса.

1. Понятие деловых переговоров.
2. Подготовка деловых переговоров.
3. Проведение переговоров.
4. Методы ведения переговоров.
5. Завершение переговоров.
6. Анализ итогов деловых переговоров.
7. Условия эффективности переговоров.

Тема 5. Корпоративная культура и корпоративная этика

1. Концепции управляемости конфликта.
2. Этапы управления конфликтом.
3. Конфликтные переговоры как специфический вид переговорного процесса.

Тема 6. Проблемы микроэтики

1. Современное деловое письмо.
2. Правила оформления делового письма.
3. Электронные письма.
4. Международные письма.
5. Виды писем.

Тема 7. Корпоративная социальная ответственность

1. Правила написания резюме.
2. Разговор по телефону с потенциальным работодателем.
3. Подготовка к собеседованию.
4. Как пройти собеседование.

Тема 8. Проблемы макроэтика

1. Особенности межнациональных контактов.
2. Современное состояние национальных особенностей делового общения.
3. Особенности делового общения в иностранных компаниях, работающих на российском рынке.

Типовая контрольная работа (аудиторная контрольная точка) для студентов заочной формы обучения

Типовые вопросы (оценка знаний)

1. Основные направления государственного регулирования бизнеса (2 балла)
2. Влияние корпоративной культуры и этики на функционирование организации во внешней среде (2 балла)
3. Виды этических норм и правил (2 балла)

Типовая задача репродуктивного уровня (оценка умений)

Задача 1 (4 балла). Предмет изучения профессиональной этики:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Задача 2 (4 балла). Заполните таблицу «Типология корпоративных культур»

Тип культуры Краткая характеристика (поле для заполнения)

Культура торговли

Культура выгодных сделок

Административная культура

Инвестиционная культура

Типовые задачи реконструктивного уровня (оценка навыков)

Задача 1 (8 баллов). Вас попросили пополнить «дешевый» сектор вашего товарного ассортимента упрощенной моделью, которую можно было бы рекламировать для привлечения покупателей. Товар, лишенный усовершенствований, будет не очень хорошим, но можно надеяться, что коммивояжера сумеют уговорить покупателей приобретать более дорогие модификации. Вас попросят дать «зеленый» свет созданию «раздетого» товара. Как вы поступите?

Задача 2 (8 баллов). Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приемов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот прием своего соглядатая, чтобы узнать о нововведении. Как вы поступите?

В процессе освоения дисциплины «Деловая этика» студентами, обучающимися по заочной форме, в качестве самостоятельной подготовки, предусмотрено выполнение контрольной работы. Контрольная работа разработана в 10 вариантах. Вариант назначается студенту по последней цифре зачетной книжки, при этом цифра «0» соответствует варианту № 10.

Целью контрольной работы является оценка самостоятельного освоения материала студентами-заочниками. Контрольная работа включает: один теоретический вопрос и три практико-ориентированных задачи с описанием методики их решения.

Типовая контрольная работа, выполняемая студентом заочной формы обучения в рамках самостоятельной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине

Теоретические вопросы (оценка знаний – 6 баллов):

Особенности ведения деловых переговоров с иностранными партнерами

Практико-ориентированные задачи (24 балла):

Задача 1 (8 баллов). Решите предложенные кроссворды:

1. Процесс, порождаемый совместной деятельностью людей.
2. Тактика поведения направленная на удовлетворение участниками своих потребностей.
3. Обмен представлениями, идеями, интересами, настроениями.
4. Естественный звуковой язык.
5. Один из видов мотивов ступеней человека во взаимодействии с другим человеком, обеспечивающий максимизацию общего выигрыша.
6. Уступчивость принесение в жертву собственных целей для достижения целей партнёра.
7. Жест используемый для пояснения сказанного.
8. Способ познания другого человека, при котором предложение об его внутреннем состоянии строится на основе попыток поставить себя на место партнёра по общению.
9. Понятие, действие, выражающее смысл другого понятия, действия.

Задача 2 (8 баллов). Этические проблемы организации (заполните таблицу)

Проблемы	Содержание
Этическое превосходство невовлеченных	
Неправильные управленческие решения	
Проблема служебных разоблачений	
Проблема работающих женщин	
Проблема выгодных связей	

Задача 3 (8 баллов). Предположим, что в ближайшем магазине «Молодежная мода» вы купили свитер за 3000 рублей. Надев свитер всего один раз, вы заметили, что он расходится по швам. Вы обратились с жалобой к директору магазина, но ничего не добились. Напишите деловое письмо с рекламацией президенту фирмы (на отдельном листе). В первом абзаце вы должны изложить суть дела. Во втором – сформулировать ваши требования к магазину. В последнем абзаце следует сообщить ваши координаты и срок, к которому вы бы хотели получить ответ. В данном разделе РПД приведены типовые задания для проведения текущего кон-троля успеваемости студентов. Полный перечень заданий содержится в учебно-методиче-ском комплексе по дисциплине «Деловая этика», который размещен в электронной ин-формационно-образовательной среде Университета и доступен для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета

Примерные оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен) по итогам освоения дисциплины (модуля)

вопросы для зачета

1. Предмет, функции и задачи деловой этики.
2. Исторические предпосылки и теоретические источники дисциплины «Этики деловых отношений».
3. Методологические основания дисциплины «деловая этика».
4. Протестантская трудовая и деловая этика - основа современной деловой этики.
5. Основные принципы деловой этики.
6. Понятия деловая этика, профессиональная этика, служебный этикет.
7. Проблема преемственности и новаторства в этике.

8. Деловая культура в современной России.
9. Управленческая этика: понятие, принципы и значение.
10. Принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
11. Деловое общение: понятие, структура, виды и содержание.
12. Социально-психологические особенности невербального общения.
13. Соблюдение нравственных норм при проведении деловой беседы.
14. Структура и функции деловой беседы.
15. Переговорные стратегии (позиционные и принципиальные переговоры).
16. Время и место проведения переговоров.
17. Принципы ведения переговоров, обеспечивающие эффективность и результативность.
18. Этические требования к организации делового совещания.
19. Организация и ведение дискуссий.
20. Как следует реагировать на личные нападки на докладчика.
21. Способы реагирования на провокационные вопросы к докладчику.
22. Роль мимики, жестов и пластики для оратора.
23. Как можно проанализировать рукопожатие.
24. Как следует обходиться со спорщиком, всезнайкой, негативистом и другими типами участников дискуссии.
25. Подготовка и проведение публичного выступления.
26. Способы и приёмы завоевания внимания аудитории.
27. Приёмы, помогающие удержать внимание аудитории.
28. Понятие деловой риторики.
29. Этика в разрешении спорных вопросов. Качества, необходимые участникам спора.
30. Конфликты как результат нарушения правил общения.
31. Выбор стиля поведения в конфликтной ситуации.
32. Проксемические особенности невербального общения и нравственные нормы.
33. Визуальный контакт.
34. Требования речевого этикета и паралингвистические особенности речи.
35. Умение слушать как часть речевого этикета.

36. Особые возможности телефона. Служебный разговор по телефону.
37. Этические требования к использованию мобильного телефона в общественных местах.
38. Этическое регулирование международного общения по телефону.
39. Особенности использования телефакса и предписания деловой этики.
40. Имидж делового человека: социально-психологические аспекты и деловая этика.
41. Модели поведения деловых людей.
42. Внешний вид делового человека и его карьера. Эффект первого впечатления.
43. Социально-нравственные аспекты формирования делового костюма.
44. Выбор цвета, декора, деталей в деловой одежде и рекомендации деловой этики.
45. Действие норм деловой этики в условиях продолжения бизнеса в неформальной обстановке.
46. Как следует себя вести, когда еда и бизнес - одновременно.
47. Организация делового чаепития, кофе, делового обеда.
48. Предписания деловой этики в организации фуршета, шведского стола, коктейля, шампанского.
49. Культурное разнообразие и основные отличия восточного делового этикета от этикета западного.

50. Международный деловой этикет и разные стили делового поведения

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Примерные темы рефератов

1. Визитные карточки и их использование.
2. Распространенные виды и типы кадровых собеседований.
3. Роль анкетных данных для поступающих на работу и собеседований при отборе.
4. Протокольные вопросы ведения переговоров.
5. Подходы и типы поведения на переговорах.
6. Этикет протокольных мероприятий.
7. Протокольные мероприятия.
8. Деловые контакты. Виды деловых контактов.
9. Этика конкурентной борьбы.
10. Согласование интересов общества, личности и профессиональной группы.