



Автономная некоммерческая образовательная организация  
высшего образования  
«Воронежский экономико-правовой институт»  
(АНОО ВО «ВЭПИ»)



**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

ФТД.01 Этика делового общения

(наименование дисциплины (модуля))

38.05.02 Таможенное дело

(код и наименование специальности)

Направленность (профиль) / Специализация Товароведение и экспертиза  
во внешнеторговой деятельности

(наименование направленности (профиля) / специализации)

Квалификация выпускника Специалист таможенного дела

(наименование квалификации)

Форма обучения Очная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) рассмотрен и одобрен на заседании кафедры психологии АНОО ВО «ВЭПИ».

Протокол от « 31 » августа 2021 г. № 1

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) согласован со следующими представителями работодателей или их объединений, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности, к которой готовятся обучающиеся:

И.о. начальника организационно-аналитического  
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)  
 отдела Пельменев А.В.  
 директор г-н Вудинский Г.В.  
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)  
 зам. директора Технологического Р.В.  
(должность, наименование организации, фамилия, инициалы, подпись, дата, печать)



Заведующий кафедрой



Л.В. Абдалина

Разработчики:

Профессор



Л.В. Абдалина

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП ВО

Целью проведения дисциплины является достижение следующих результатов обучения:

Код компетенции	Наименование компетенции
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

В формировании данных компетенций также участвуют следующие дисциплины (модули), практики образовательной программы (по семестрам (курсам) их изучения):

- для очной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по семестрам изучения									
	1 сем	2 сем	3 сем	4 сем	5 сем	6 сем	7 сем	8 сем	9 сем	сем А
Региональная экономика	УК-2									
Экономический потенциал Российской Федерации	УК-2									
Учебная практика (ознакомительная практика)				УК-2						
Учебная практика (технологическая практика)						УК-2				
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)								УК-2		
Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)										УК-2
Производственная практика (преддипломная практика)										УК-2
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена										УК-2
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы										УК-2

- для заочной формы обучения:

Наименование дисциплин (модулей), практик, ГИА	Этапы формирования компетенций по курсам изучения					
	1 курс	2 курс	3 курс	4 курс	5 курс	6 курс
Региональная экономика		УК-2				
Экономический потенциал Российской Федерации		УК-2				
Учебная практика (ознакомительная практика)			УК-2			
Учебная практика (технологическая практика)				УК-2		
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)					УК-2	

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)						УК-2
Производственная практика (преддипломная практика)						УК-2
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена						УК-2
Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы						УК-2

Этап дисциплины (модуля) в формировании компетенций соответствует:

- для очной формы обучения – 4 семестру;
- для заочной формы обучения – 1 курсу.

## 2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Показателями оценивания компетенций являются следующие результаты обучения:

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-2	ИУК-2.1. Разрабатывает варианты и способы решений задач на основе действующих правовых норм в условиях имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта Уметь: . разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами Владеть: способами решения задач по управлению проектом
	ИУК-2.2. Определяет этапы жизненного цикла проекта	Знать: характеристики основных фаз жизненного цикла проекта Уметь: осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта Владеть: методами оценки эффективности проекта
	ИУК-2.3. Применяет методы управления проектами	Знать: принципы проектного подхода к управлению Уметь: формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения Владеть: методами планирования проекта

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины (модуля):

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Код компетенции, код индикатора достижения компетенции	Критерии оценивания	Оценочные средства текущего контроля успеваемости	Шкала оценивания
1	Тема 1. Значение этики делового общения	УК-2 (ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)	Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной	Устный опрос, тесты	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			<p>проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>		
2	Тема 2. Основные положения этики делового общения	УК-2 (ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)	<p>Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению</p> <p>Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>	Устный опрос, тесты, решение ситуационных задач	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
3	Тема 3. Унификация и стандартизация этики делового общения	УК-2 (ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)	<p>Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению</p> <p>Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами;</p>	Реферат, тесты, решение ситуационных задач	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			<p>осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>		
4	Тема 4. Виды документов и их классификация	УК-2 (ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)	<p>Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению</p> <p>Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>	Устный опрос, тесты	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
5	Тема 5. Правила	УК-2	Знать: действующие правовые	Устный опрос,	«отлично»

	оформления управленческих документов	(ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)	<p>нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению</p> <p>Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>	тесты решение ситуационных задач	«хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
6	Тема 6. Этика делового общения организационно-распорядительной деятельности	УК-2 (ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)	<p>Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению</p> <p>Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые</p>	Устный опрос, тесты решение ситуационных задач	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»

			<p>результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>		
7	<p>Тема 7. Этика делового общения в информационно-справочных материалах</p>	<p>УК-2 (ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)</p>	<p>Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению</p> <p>Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>	<p>Устный опрос, тесты</p>	<p>«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»</p>
8	<p>Тема 8. Требования к оформлению документов по личному составу</p>	<p>УК-2 (ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)</p>	<p>Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению</p> <p>Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной</p>	<p>Устный опрос, тесты решение ситуационных задач</p>	<p>«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»</p>

			<p>проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>		
9	Тема 9. Организация работы с документами	УК-2 (ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.)	<p>Знать: действующие правовые нормы, ресурсы и ограничения проекта; характеристики основных фаз жизненного цикла проекта; принципы проектного подхода к управлению</p> <p>Уметь: разрабатывает варианты решения задач по управлению проектами; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректировать отклонения, вносить дополнительные изменения в план реализации проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта; формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулировать цель, задачи, обосновывать актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения</p> <p>Владеть: способами решения задач по управлению проектом; методами оценки эффективности проекта; методами планирования проекта</p>	Реферат, тесты, решение ситуационных задач	«отлично» «хорошо» «удовлетворительно» «неудовлетворительно»
ИТОГО			Форма контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			Зачёт	Устный ответ	«зачтено» «не зачтено»

## Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

### Шкала оценивания устного опроса

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота ответа	полностью раскрыто содержание вопроса	содержание вопроса в основном раскрыто	неполное знание теоретического материала	не раскрыто основное содержание учебного материала
правильность ответа	материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию преподавателя.	в изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя.	непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии,	обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии,
Использование примеров	теоретические положения подкреплены конкретными примерами, показана способность применять их в новой ситуации;	Приводятся примеры, не раскрывающие в полной мере теоретические положения	не может применить теорию в новой ситуации	Не приводятся примеры
Самостоятельность ответа	ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов	ответ прозвучал самостоятельно, с одним наводящим вопросом	При ответе использованы наводящие вопросы преподавателя	Не может самостоятельно ответить на вопрос

### Шкала оценивания реферата

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	Хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
полнота изложения	Реферат является информативным, объективно передаёт исходную информацию, а также корректно оценивает	Не раскрыты отдельные вопросы	Тема раскрыта частично	Тема раскрыта не полностью

	материал, содержащийся в первоисточнике			
степень использования в работе результатов исследований и установленных научных фактов	В работе в полной мере использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе частично использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе использованы некоторые результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме	В работе не использованы результаты исследований и установленных научных фактов по данной теме
дополнительные знания, использованные при написании работы	В работе в полной мере использованы дополнительные знания	В работе частично использованы дополнительные знания	В работе использованы некоторые дополнительные знания	В работе не использованы дополнительные знания
Уровень владения тематикой	Полностью владеет темой	Не владеет отдельными вопросами по данной теме	Частично владеет темой	Не владеет темой
логичность подачи материала	Материал изложен логично	Иногда логичность изложения нарушается	Логичность прослеживается слабо	Материал изложен нелогично
Правильность цитирования источников	Источники процитированы правильно, нет плагиата	Незначительные ошибки в цитировании	Грубые ошибки в цитировании источников	Допущен плагиат
правильное оформление работы	Реферат оформлен правильно	Незначительные ошибки в оформлении	Грубые ошибки в оформлении	Реферат оформлен неправильно
соответствие реферата стандартным требованиям	Реферат полностью соответствует стандартам	Реферат соответствует стандартам, но допущены незначительные отступления	Реферат частично соответствует стандартам	Реферат не соответствует стандартам

### Шкала оценивания задачи

Критерий оценки	Оценка			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
Понимание ситуации, находящейся в основе решения задачи	Самостоятельно вникает в суть ситуации, находящуюся в основе решения задачи	Понимает ситуацию, находящуюся в основе решения задачи с наводящими указаниями	Делает определённые ошибки в понимании ситуации, находящейся в основе решения задачи	Неверно понимает ситуацию, находящуюся в основе решения задачи
Знание необходимых расчетных методик и формул	Применяет теоретический материал для поиска необходимых расчетных методик и формул	Находит соответствующие задаче расчетные методики и формулы с наводящими указаниями	Находит соответствующие задаче расчетные методики и формулы	Не знает необходимые расчетные методики и формулы, не может найти их в готовом теоретическом материале

Правильность хода рассуждений	Ход рассуждений не содержит ошибок	Ход рассуждений меняется по мере получения наводящих указаний.	Ход рассуждений содержит определенные ошибки.	Не может рассуждать по поводу выполнения задания или ход рассуждений содержит грубые ошибки.
Применение формул или алгоритма действий для решения многошаговых заданий	Может решать многошаговые задания с использованием нескольких формул, или нескольких алгоритмов действий	Решает только одношаговые задачи с наводящими указаниями по использованию формул или алгоритмов действий	В применении формул или алгоритма действий решает только простые задачи, подставляя значения в имеющуюся формулу или	Не может высказать никаких предположений о том, как применять готовые формулы или алгоритма действий
Понимание логики и многовариантности развития событий	Рассматривает несколько сценариев развития событий и правильно анализирует их, находя нужные решения	Рассматривает только один сценарий развития событий и анализирует их с некоторыми недостатками	Не всегда понимает, как будут развиваться события в дальнейшем и анализирует их с наводящими указаниями	Делает неверные выводы по дальнейшему развитию событий.
Решение задачи с изменением ситуации, находящейся в основе решения	Самостоятельно вникает в сущность изменения ситуации, находящуюся в основе решения задачи	Понимает изменение ситуации, находящейся в основе решения задачи с наводящими указаниями	Делает определенные ошибки в понимании изменений ситуации, находящейся в основе решения задачи	Неверно понимает изменения в ситуацию, находящуюся в основе решения задачи
Последовательность в определении шагов выполнения задачи	Строгая последовательность в определении шагов выполнения задания	Несущественное нарушение последовательности в определении шагов выполнения задания	Существенное нарушение последовательности в определении шагов выполнения задания	Непоследовательность в определении
Умение самостоятельно составить задачу по заданной теме	Самостоятельно и правильно составляет задачу по теме	Составляет задачу по теме с наводящими указаниями	Составляет задачу по теме по образцу	Не может самостоятельно составить задачу

### **3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

#### **1 ЭТАП – Текущий контроль освоения дисциплины**

##### **3.1. Вопросы для устного опроса:**

1. Деловая этика как наука.
2. Слагаемые эффективного делового общения.
3. Коммуникационно-психологические основы делового общения.

4. Этика деловых отношений.
5. Этические проблемы деловых отношений.
6. Этика деятельности организации.
7. Нормы этичного поведения руководителя.
8. Этика и социальная ответственность организации.
9. основополагающие документы деловой этики.
10. Культура фирмы (имидж).
11. Формы делового общения
12. Вербальные средства общения.
13. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
14. Публичная речь.
15. Формы деловой коммуникации.
16. Этика поведения на рабочем месте.
17. Манипуляции в общении и их характеристики.
18. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
19. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.
20. Психология личности в деловом общении.
21. Моральные проблемы бизнеса.
22. Эстетическая организация производственной среды.
23. Национальные особенности деловых отношений
24. Природа и типология невербальной коммуникации.
25. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
26. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
27. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
28. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.
29. Межкультурная коммуникация.

### 3.2. Примерный перечень тем рефератов:

1. Сущность и принципы понятия «этика деловых отношений».
2. Основные нормы этики деловой этики (уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальная ответственность за их психологическую защищенность и т.п.) и их роль в деятельности руководителя.
3. Принципы современного делового этикета.
4. Принципы делового поведения, ориентированные на доверие как основу.
5. Особенности кодексов делового поведения различных уровней: корпоративные кодексы, профессиональные кодексы, национальные и всемирные кодексы.
6. Групповая работа по формированию межгруппового взаимодействия.

7. Правила этики организации: основные разделы нормативного документа и его содержание.
8. Основные принципы организации и проведения социальной ревизии.
9. Проведение этической экспертизы в организации.
10. Этический консалтинг как форма обучения этическому поведению в организации.
11. Технология поведения руководителя в межличностном конфликте.
12. Понятие профессионального поведения.
13. Инструментарий этичного поведения делового человека.
14. Этика взаимоотношений руководителя с подчиненными.
15. Этика разрешения спорных вопросов в организации.
16. Создание имиджа делового человека.
17. Индивидуальные, групповые и социальные эталоны восприятия поведения.
18. Корпоративная культура и корпоративный имидж.
19. Управление и самоуправление карьерой.
20. Стратегии и принципы организации карьерного маркетинга в организации.
21. Управление деловым общением в организации.
22. Принципы и методика установления внешнего и внутреннего делового контакта организации.
23. Формирование речевой культуры делового человека
24. Менталитет и специфика делового разговора.
25. Технология ведения переговоров различных уровней.
26. Теории аргументации в зарубежной и отечественной литературе.
27. Теории социального влияния в отечественной и зарубежной литературе

### Общие критерии оценивания

№ п/п	Процент правильных ответов	Оценка
1	86 % – 100 %	5 («отлично»)
2	70 % – 85 %	4 («хорошо»)
3	51 % – 69 %	3 (удовлетворительно)
4	50 % и менее	2 (неудовлетворительно)

### Задания закрытого типа

#### Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	24	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
2	УК-2	ИУК-2.1.	25	УК-2	ИУК-2.1.

		ИУК-2.2. ИУК-2.3.			ИУК-2.2. ИУК-2.3.
3	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	26	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
4	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	27	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
5	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	28	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
6	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	29	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
7	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	30	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
8	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	31	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
9	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	32	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
10	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	33	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
11	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	34	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
12	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	35	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
13	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	36	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
14	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	37	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
15	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	38	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
16	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	39	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
17	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	40	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
18	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	41	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
19	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2.	42	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2.

		ИУК-2.3.			ИУК-2.3.
20	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	43	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
21	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	44	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
22	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	45	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
23	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.			

### Ключ ответов

Тема 1. № вопроса	Верный ответ	Тема 2. № вопроса	Верный ответ	Тема 3. № вопроса	Верный ответ
1	2	6	3	11	4
2	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А	7	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А	12	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А
3	1,3,2,4	8	1	13	2,3,1,4
4	2,3	9	3,4	14	2,3
5	2	10	3	15	3

### Ключ ответов

Тема 4. № вопроса	Верный ответ	Тема 5. № вопроса	Верный ответ	Тема 6. № вопроса	Верный ответ
16	4	21	3	26	4
17	1-В, 2-А, 3-Б, 4-Г	22	1-Г, 2-В 3-А,4-Г	27	1-В, 2-Г 3-А, 4-Б
18	2	23	4,1,3,2	28	1,2,4,3
19	1,3	24	1,2,4	29	1,3,4
20	3	25	1	30	1

### Ключ ответов

Тема 7. № вопроса	Верный ответ	Тема 8. № вопроса	Верный ответ	Тема 9. № вопроса	Верный ответ
31	2	36	4	41	2
32	1-Г, 2-В, 3-А, 4-Б	37	1-Г, 2-Б, 3-А, 4-В	42	1-Г, 2-А, 3-Б, 4-В
33	1	38	1,3,4,2	43	1
34	1,3	39	4	44	1,2
35	4	40	1,3	45	3

## Тема 1. Значение этики делового общения

### Задание № 1

Выберите правильный ответ  
Что является предметом этики:

1. Культура;
2. Мораль;
3. Прекрасное;
4. Социальные отношения.

### Задание № 2

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал формам распоряжения в деловом общении, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Приказ	А	подходит для такой ситуации, когда работу не хочет делать никто, но тем не менее она должна быть сделана
2	Просьба	Б	лучше применять в тех случаях, когда вы хотите вызвать обсуждение, как лучше сделать работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя.
3	Вопрос	В	используется в том случае, если ситуация рядовая, а отношение между руководителем и подчиненным основано на доверии и доброжелательности
4	«Доброволец»	Г	следует использовать в чрезвычайной ситуации, а также в отношении недобросовестных сотрудников

### Задание № 3

Установите последовательность этап делового общения:

1. Установление контакта;
2. Решение проблемы;
3. Обсуждение проблемы;
4. Завершение контакта.

### Задание № 4

Выберите несколько правильных ответов

Что из перечисленного относится к видам барьеров общения:

1. Мировоззренческие;
2. Социальные;
3. Технические;
4. Соматические.

### Задание № 5

Выберите правильный ответ

К способу регулирования межличностных отношений не относится:

1. Проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;

2. Регулирование межгрупповых отношений;
3. Учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
4. Целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения.

## Тема 2. Основные положения этики делового общения

### Задание № 6

Выберите правильный ответ

Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

1. Должностные обязанности;
2. Кодекс чести;
3. Корпоративная культура;
4. Правила внутреннего распорядка.

### Задание № 7

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал принципам делового общения, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Пунктуальность	А	одевайтесь как положено
2	Конфиденциальность	Б	говорите и пишите хорошим языком
3	Грамотность	В	не болтайте лишнего
4	Внешний облик	Г	делайте все вовремя

### Задание № 8

Установите последовательность этапов телефонных переговоров:

1. Установление контакта; прояснение позиции собеседника; демонстрация собственной позиции; достижение договоренности; завершение разговора.
2. Установление контакта; демонстрация собственной позиции; прояснение позиции собеседника; достижение договоренности; завершение разговора.
3. Установление контакта; достижение договоренности; прояснение позиции собеседника; демонстрация собственной позиции; завершение разговора.
4. Установление контакта; демонстрация собственной позиции; завершение разговора.

### Задание № 9

Выберите несколько правильных ответов

Назовите фундаментальные принципы административной этики:

1. Безусловная исполнительность;
2. Бюрократизм;
3. Законность;
4. Справедливость.

### Задание № 10

Выберите правильный ответ

Деловая беседа предполагает:

1. Использование лести;
2. Использование литературного языка;
3. Комплиментарное воздействие;
4. Чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

### Тема 3. Унификация и стандартизация этики делового общения

#### Задание № 11

Выберите правильный ответ

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

1. Доброжелательность;
2. Порядочность;
3. Тактичность;
4. Эгоизм

#### Задание № 12

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал понятиям, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Моральные нормы	А	элементы, которые признаются правильными, важными и должны приниматься индивидами и обществом в целом в качестве установленных норм морали
2	Моральные (нравственные) отношения	Б	это обобщенное выражение моральных требований к человеку, которые направляют его в моральной практике, определяют характер отношения человека к миру и обществу
3	Моральные принципы	В	вид общественных отношений, выражающий характер связи между личностью и обществом, коллективом, другим человеком на основе существующих моральных норм и понятий
4	Моральные ценности	Г	правила поведения, которые устанавливаются в обществе в соответствии с моральными представлениями людей о добре и зле, справедливости и несправедливости, долге, чести, достоинстве и охраняются силой общественного мнения или внутренним убеждением

#### Задание № 13

Установите последовательность этапов деловой встречи:

1. Достижение компромисса, согласование позиций, приход к соглашению по каждому обсуждаемому вопросу;
2. Уточнение точек зрения, позиций сторон;
3. Обсуждение и аргументация выраженных взглядов;
4. Анализ результатов и выполнение договоренностей.

#### Задание № 14

Выберите несколько правильных ответов

К невербальным средствам делового общения относятся:

1. Деловая переписка;
2. Мимика;
3. Жесты;
4. Социальные диалекты.

#### Задание № 15

Выберите правильный ответ

Ответственность – это:

1. Категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
2. Категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
3. Категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
4. Категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами.

### Тема 4. Виды документов и их классификация

#### Задание № 16

Выберите правильный ответ

Документ, фиксирующий ход обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, заседаниях, совещаниях:

1. Объяснительная записка;
2. Докладная записка;
3. Акт;
4. Протокол.

#### Задание № 17

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал понятиям, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Подлинник	А	точное воспроизведение реквизитов подлинника, заверенная соответствующим образом

2	Копия	Б	это полная копия исходящего документа, оставшаяся у отправителя, сделанная на множительном аппарате, сохранив при этом все подписи и печати, или изготовленная одновременно с подлинником под копирку и заверенная подписями и печатями
3	Отпуск	В	первоначальный документ, содержащий исходную информацию, надлежащим образом оформленный
4	Выписка	Г	копия части документа, заверенная печатями и подписями

### Задание № 18

Установите последовательность деления документов:

1. Роды, подвиды, подроды, разновидности;
2. Роды, виды, подвиды, разновидности;
3. Виды, подвиды, разновидности, роды;
4. Подвиды, подроды, разновидности.

### Задание № 19

Выберите несколько правильных ответов.

По юридической силе различают документы:

1. Подлинные;
2. Настоящие;
3. Подложные;
4. Ненастоящие.

### Задание № 20

Выберите правильный ответ

Документ, содержащий информацию, не предназначенную для широкого распространения:

1. Неопубликованный;
2. Тайный;
3. Непубликуемый;
4. Непериодический.

## Тема 5. Правила оформления управленческих документов

### Задание № 21

Выберите правильный ответ

Определите, где помещается отметка о поступлении документа в организацию:

1. На левом поле документа;
2. На верхнем поле документа;
3. На нижнем поле документа;
4. На любом свободном от текста месте.

## Задание № 22

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал понятиям, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Бланк	А	обязательные сведения в договоре, акте и любом другом документе
2	Формуляр	Б	изображение клише печати на бумаге.
3	Реквизит	В	набор реквизитов официального письменного документа, расположенных в определенной последовательности.
4	Оттиск	Г	стандартный бумажный лист определённого формата с воспроизведенной на нем постоянной информацией документа и местом, отведенным для переменной информации.

## Задание № 23

Установите последовательность действий при составлении документа:

1. Изучить ранее изданные документы;
2. Составить проект документа;
3. Собрать информацию по существу вопроса;
4. Уточнить цель документа.

## Задание № 24

Выберите несколько правильных ответов

Что из перечисленного является реквизитом документа:

1. Государственный герб Российской Федерации;
2. Эмблема организации;
3. Слоган организации-автора документа;
4. Справочные данные об организации-авторе документа.

## Задание № 25

Выберите правильный ответ

По способу оформления реквизиты делятся:

1. Графические и текстовые;
2. Постоянные и переменные;
3. Простые и сложные;
4. Угловые и продольные

## Тема 6. Документирование организационно-распорядительной деятельности

## Задание № 26

Выберите правильный ответ

Вид письменных документов, в которых фиксируют решение административных и организационных вопросов, а также вопросов

управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, из подразделений и должностных лиц – это:

1. Положения об организации или структурном подразделении;
2. Протоколы общих собраний;
3. Деловые (служебные) письма;
4. Организационно-распорядительная документация.

### Задание № 27

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал терминам, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Распоряжение	А	самый популярный вид распорядительного документа, применяемого в практике управления.
2	Постановление	Б	это правовой акт, который составляет коллегиальный орган
3	Приказ	В	документ, которым до исполнителей доводят поручения по решению оперативных вопросов, оно имеет ограниченный срок действия и касается конкретных должностных лиц.
4	Решение	Г	правовой акт, принимаемый коллегиальными органами управления с целью разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед этими органами.

### Задание № 28

Установите последовательность процедуры подготовки и издания распорядительного документа:

1. Формулирование задачи;
2. Разработка проекта документа;
3. Согласование внутреннее или внешнее;
4. Утверждение проекта.

### Задание № 29

Выберите несколько правильных ответов

Что из перечисленного относится к организационно-распорядительной документации:

1. Устав;
2. Письмо;
3. Приказ;
4. Инструкция.

### Задание № 30

Выберите правильный ответ

Локальный организационно-правовой документ, устанавливающий для работника организации конкретные трудовые обязанности в соответствии с занимаемой должностью – это:

1. Должностная инструкция;
2. Приказ руководителя;
3. Штатное расписание;
4. Устав организации.

### Тема 7. Документирование информационно-справочных материалов

#### Задание № 31

Выберите правильный ответ

Объяснительная записка подписывается:

1. Руководителем предприятия, организации;
2. Составителем;
3. Председателем и членами комиссии;
4. Секретарем руководителя.

#### Задание № 32

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал понятиям, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Справка	А	документ, предоставляемый сотрудниками руководителям отделов, структурных подразделений или предприятия, в которых излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями.
2	Акт	Б	Документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа (отчета, проекта и т.п.) или объясняющий причины невыполнения какого-либо поручения, нарушения трудовой дисциплины или другого поступка.
3	Докладная записка	В	документ, составленный несколькими лицами и подтверждающий установленный факт, событие, действие.
4	Объяснительная записка	Г	документ, содержащий описание и подтверждение тех или иных фактов и событий.

#### Задание № 33

Установите последовательность частей акта:

1. Вводная, констатирующая, заключительная;
2. Преамбула, вводная, основная, заключительная;

3. Вводная, основная, итоговая;
4. Вводная, заключительная, констатирующая.

#### Задание № 34

Выберите несколько правильных ответов

Что из перечисленного относится к информационно-справочной документации:

1. Телеграмма;
2. Приказ;
3. Письмо;
4. Инструкция.

#### Задание № 35

Выберите правильный ответ

Справка – это документ, содержащий:

1. Подробное описание какого-либо факта или события с выводами и предложениями автора;
2. Подробный ход какого-либо мероприятия;
3. Перечень мероприятий;
4. Подтверждение или описание тех или иных фактов и событий.

### Тема 8. Требования к оформлению документов по личному составу

#### Задание № 36

Выберите правильный ответ

Какой номер унифицированной формы соответствует приказу о переводе работника на другую должность?

1. Т-1;
2. Т-2;
3. Т-3;
4. Т-5.

#### Задание № 37

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал понятиям, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Личная карточка	А	документ о трудовой деятельности и трудовом стаже работника
2	Личное дело	Б	совокупность документов, содержащих наиболее полные сведения о работнике и его трудовой деятельности.
3	Трудовая книжка	В	документ, подтверждающий, что стороны заключили между собой именно трудовые отношения
4	Трудовой договор	Г	документ, который содержит краткий свод персональных данных работника, а также информацию о его

			трудовой деятельности.
--	--	--	------------------------

### Задание № 38

Установите последовательность действия по ведению кадровой документации:

1. Регистрация;
2. Передача в архив;
3. Корректировка;
4. Хранение.

### Задание № 39

Выберите правильный ответ

Документ, фиксирующий соглашение сторон об установлении трудовых отношений и регулирующий их, называется:

1. Трудовая книжка;
2. Кодекс законов о труде;
3. Приказ по личному составу;
4. Трудовой договор.

### Задание № 40

Выберите несколько правильных ответов

Что из перечисленного относится к документации по личному составу:

1. Листок учета кадров;
2. Должностная инструкция;
3. Приказ о назначении на должность;
4. Автобиография.

## Тема 9. Организация работы с документами

### Задание № 41

Выберите правильный ответ

Дайте определение формуляра-образца:

1. Совокупность реквизитов делового письма;
2. Совокупность расположенных в определенной последовательности реквизитов, присущих всем документам определенной системы документации;
3. Совокупность реквизитов приказа;
4. Совокупность реквизитов акта.

### Задание № 42

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал функциям документов, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Культурная	А	документ выступает в качестве средства связи между общественными структурами и индивидами, он не просто

			информирует, но и интегрирует общественное сознание, способствует созданию единого общественного мнения, выработке коллективных реакций, консолидации всего общества
2	Коммуникативная	Б	документ выступает как средство запечатления, сохранения и передачи информации
3	Информационная	В	документ является социально значимым объектом, так как порожден социальной потребностью и реализует себя в социальной системе
4	Социальная	Г	документ служит средством закрепления и передачи социального опыта и культурных традиций

#### Задание № 43

Установите последовательность операций по движению входящих документов:

1. Первичная обработка, предварительно рассмотрение, регистрация, рассмотрение руководством, передача на исполнение, исполнение, контроль за исполнением, списание исполненного документа в дело;
2. Первичная обработка, регистрация, передача на исполнение, предварительно рассмотрение, рассмотрение руководством, исполнение, контроль за исполнением, списание исполненного документа в дело;
3. Регистрация, первичная обработка, предварительно рассмотрение, рассмотрение руководством, передача на исполнение, исполнение, списание исполненного документа в дело, контроль за исполнением;
4. Первичная обработка, регистрация, передача на исполнение, исполнение, предварительно рассмотрение, рассмотрение руководством, контроль за исполнением, списание исполненного документа в дело.

#### Задание № 44

Выберите несколько правильных ответов  
Срок исполнения документа может быть:

1. Типовой;
2. Свободный;
3. Индивидуальный;
4. Календарный.

#### Задание № 45

Выберите правильный ответ  
Индекс документа — это

1. Порядковый номер регистрации;
2. Индекс структурного подразделения;

3. Цифровое, буквенное или комбинированное обозначение документа, указывающее место его составления и хранения;
4. Номер дела по номенклатуре дел.

### Задания открытого типа

#### Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	11	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
2	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	12	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
3	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	13	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
4	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	14	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
5	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	15	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
6	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	16	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
7	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	17	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
8	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	18	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
9	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	19	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2
10	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2	20	ПК-18	ИПК-18.1 ИПК-18.2

#### Ключ ответов к заданиям открытого типа

№ вопроса	Верный ответ	
1		
2	Законы аргументации	Содержание законов аргументации
	I. Закон встраивания	1. Не допускайте неэтичного поведения: агрессии, высокомерия, обмана
	II. Закон минимизации аргументов	2. Демонстрируйте уважение к партнеру
	III. Закон объективности и доказательности	3. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно
	IV. Закон диалектичности (единства противоположностей)	4. Отмечайте плюсы и минусы своих доказательств
	V. Закон демонстрации уважения и равенства	5. Используйте доказательства, которые принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения

	<table border="1"> <tr> <td>VI. Закон постепенности</td> <td>6. Число аргументов следует ограничить до 3-4</td> </tr> <tr> <td>VII. Закон этичности</td> <td>7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера</td> </tr> </table>	VI. Закон постепенности	6. Число аргументов следует ограничить до 3-4	VII. Закон этичности	7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера
VI. Закон постепенности	6. Число аргументов следует ограничить до 3-4				
VII. Закон этичности	7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера				
	I-7 II-6 III-5 IV-4 V-2 VI-3 VII-1				
3					
4					
5	<p>Конструктивная:</p> <p>2. Проявление инициативы, заинтересованности в решении поставленных вопросов.</p> <p>3. Сообщение или запрос новой информации.</p> <p>4. Активный поиск новых подходов.</p> <p>7. Внесение предложений, промежуточных вариантов решения.</p> <p>8. Оценка проблемы, умение сопоставлять факты, анализировать их, делать выводы.</p> <p>деструктивная</p> <p>1. Негативное отношение к отдельным участникам совещания.</p> <p>5. Непримируемость в отстаивании своей позиции.</p> <p>6. Демонстрация собственной значимости.</p> <p>9. Апелляция к чувствам участников совещания в поисках сторонников вашей позиции.</p> <p>10. Тяга к спорам и конфликтам.</p> <p>11. Блокирование принятия решения.</p>				
6					
7	<p>1.Распорядительные</p> <p>2.Документы по личному составу</p> <p>3.Справочно-информационные</p> <p>4.Организационные</p>				
8	заявление				
9	Для изготовления документов используются свободно распространяемые шрифты по выбору организации, входящие в стандартный пакет офисного программного обеспечения. Размер шрифта – № 12 - 14. При составлении таблиц <u>допускается использование шрифтов меньших размеров</u> (до № 10, 11).				
10	Дата документа соответствует дате подписания (утверждения) документа или дате события, зафиксированного в документе. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату. Дата документа записывается в последовательности: день месяца, месяц, год одним из двух способов: арабскими цифрами, разделенными точкой: 13.10.2021; словесно-цифровым способом, например: 13 октября 2021 г.				
11	Регистрационный номер документа - цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, <u>состоящий из порядкового номера документа</u> , который, по усмотрению организации, может дополняться цифровыми или буквенными кодами (индексами) в соответствии с используемыми классификаторами (индексом дела по номенклатуре дел, кодом корреспондента, кодом должностного лица и др.). На документе, составленном совместно двумя и более организациями, проставляются регистрационные номера документа, присвоенные каждой из организаций. Регистрационные номера отделяются друг от друга кривой чертой и проставляются в порядке указания авторов в заголовочной части или преамбуле документа.				





18	01.04.2010 Уволен по собственному желанию, на основании ст.77 Трудового кодекса РФ В графе на основании чего внесена запись пишется: Приказ № 76-к от 01.04.2010. Подпись руководителя, печать
19	2,3
20	1. К регистрационному номеру приказа добавляется буквенное обозначение «л\с». 2. Заголовок к тексту не должен включать наименование должности лица, на которую принимается работник. 3. Слово «Принять» пишется прописными буквами. 4. В тексте приказа фамилия, имя, отчество работника пишется полностью. 5. В основании необходимо указать заявление работника, дату и номер трудового договора. 6. В расшифровке личной подписи реквизита «Подпись» инициалы пишутся перед фамилией.

## Тема 1. Значение этики делового общения

### Задание 1

Ситуационная задача

Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»?

Объясните свою позицию.

### Задание 2

Ситуационная задача

Определите содержание каждого из законов аргументации.

Законы аргументации	Содержание законов аргументации
I. Закон встраивания	1. Не допускайте неэтичного поведения: агрессии, высокомерия, обмана
II. Закон минимизации аргументов	2. Демонстрируйте уважение к партнеру
III. Закон объективности и доказательности	3. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно
IV. Закон диалектичности (единства противоположностей)	4. Отмечайте плюсы и минусы своих доказательств
V. Закон демонстрации уважения и равенства	5. Используйте доказательства, которые принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения
VI. Закон постепенности	6. Число аргументов следует ограничить до 3-4
VII. Закон этичности	7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера

## **Тема 2. Основные положения этики делового общения**

### **Задание 3**

#### **Ситуационная задача**

Светлана (сотрудник отдела кадров) и Анна (администратор) – сотрудницы фармацевтической фирмы. Два месяца назад генеральным директором был издан приказ о необходимости всем сотрудникам пройти диспансеризацию. Светлана уже получила необходимые справки от всех сотрудников, лишь Анна под разными предлогами тянет время, ссылаясь на семейные проблемы. Отдел Светланы через неделю ожидает плановая проверка, и ей необходимо, чтобы все документы были в порядке. Считаете ли вы поведение Анны манипуляцией? Как поступить Светлане?

### **Задание 4**

#### **Ситуационная задача**

В период подготовки годового отчета сотрудники компании «Карат» ходят мимо бухгалтерии на цыпочках, потому что единственный бухгалтер Марина Анатольевна очень болезненно реагирует на попытки отвлекать ее от этой ответственной работы. Довести ее до крика и слез может любой визитер, явившийся без предварительной договоренности. Но обращаться к ней все равно приходится – нужно оформлять счета-фактуры и прочие финансовые документы. Чтобы бухгалтер снизошла до просителей, сотрудникам приходится ее подкупать – то коробочка конфет, то цветочки. При этом Марина Анатольевна регулярно жалуется своей подруге – жене генерального директора – на переработку и низкую для такой «дикой запарки» зарплату, но категорически отказывается от предложения руководителя взять себе помощника.

Вопросы: Как вы оцениваете поведение Марины Анатольевны с точки зрения деловой этики? Можно ли его назвать ее манипулятором? Почему?

## **Тема 3. Унификация и стандартизация этики делового общения**

### **Задание 5**

#### **Ситуационная задача**

Прочитайте данный материал. Отметьте, какая позиция и какие действия участников совещания являются конструктивными, а какие – деструктивными.

1. Негативное отношение к отдельным участникам совещания.
2. Проявление инициативы, заинтересованности в решении поставленных вопросов.
3. Сообщение или запрос новой информации.
4. Активный поиск новых подходов.
5. Непримируемость в отстаивании своей позиции.
6. Демонстрация собственной значимости.
7. Внесение предложений, промежуточных вариантов решения.
8. Оценка проблемы, умение сопоставлять факты, анализировать их, делать выводы.

9. Апелляция к чувствам участников совещания в поисках сторонников вашей позиции.

10. Тяга к спорам и конфликтам.

11. Блокирование принятия решения.

#### Задание 6

Ситуационная задача

Во время лекции студент стал отвечать на телефонный звонок, игнорируя замечания преподавателя. После завершения разговора студент сказал, что звонок был очень важным, поэтому необходимо было на него ответить. Кто прав в этой ситуации?

### Тема 4. Виды документов и их классификация

#### Задание 7

Ситуационная задача

Используя классификацию организационно-распорядительной документации, определите вид следующих документов:

1. Постановления, указания, решения, указы, приказы по основной деятельности.

2. Личное дело, личная карточка, трудовая книжка, приказ по личному составу.

3. Письма, факсы, телеграммы, докладные записки.

4. Положение, устав, инструкция, правила.

#### Задание 8

Ситуационная задача

Определите вид документа, опираясь на следующий фрагмент:

«Прошу оказать мне материальную помощь в связи с тяжелым материальным положением.»

### Тема 5. Правила оформления управленческих документов

#### Задание 9

Ситуационная задача

Какие размеры шрифтов рекомендуются ГОСТом для оформления документов?

#### Задание 10

Ситуационная задача

Каковы правила оформления реквизита «дата документа» (приведите пример)?

#### Задание 11

Ситуационная задача

Каковы правила оформления реквизита «регистрационный номер документа»?

## Тема 6. Документирование организационно-распорядительной деятельности

### Задание 12

Ситуационная задача

Назовите область применения ГОСТ Р 7.0.97-2016. Что определяет указанный ГОСТ?

### Задание 13

Ситуационная задача

Найдите ошибки в оформлении бланка.

⊗

**ОАО «ЮЖУРАЛКОНДИТЕР»**

454087, Челябинск,  
Ул. Дарвина, 38.  
Тел.: (351) 263-11-17

ПИСЬМО

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

### Задание 14

Ситуационная задача

Составьте и оформите приказ по основной деятельности.

Приказ ОАО «Изумруд» (г. Челябинск) «О создании экспертной комиссии» от 13.12.2008 № 48. В приказе укажите, что в целях обеспечения качественного отбора на дальнейшее хранение и уничтожение документов и дел, образующих в деятельности ОАО «Изумруд», необходимо: создать экспертную комиссию, разработать Положение об экспертной комиссии ОАО «Изумруд», составить план работы экспертной комиссии на 2008 год. Подписал приказ Генеральный директор ОАО.

Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

## Тема 7. Документирование информационно-справочных материалов

### Задание 15

Ситуационная задача

Составьте и оформите докладную записку:

Руководителя производственного отдела АО «Спецмонтажстрой» Зимина А.Г. на имя руководителя о командировании инженера Кудрина А.С. на машиностроительный завод г. Калуги с 20.04.2008 сроком на 3 дня для наладки поставленного оборудования.

### Задание 16

Ситуационная задача

Составьте и оформите служебное письмо:

Письмо-приглашение Центра профессиональной ориентации «Абитуриент» профессиональному училищу № 12 с предложением представить рекламные проспекты о подготавливаемых профессиях.

**Тема 8. Требования к оформлению документов по личному составу**  
Задание 17

Ситуационная задача

Внесите записи в трудовую книжку на основании приказа: Принять на работу с 15.01.2008 Паршина Геннадия Ивановича в отдел кадров на должность менеджера по персоналу с окладом 3500 рублей с испытательным сроком 1 месяц.

Задание 18

Ситуационная задача

Внесите записи в трудовую книжку на основании приказа.

Уволить менеджера по персоналу отдела кадров Паршина Геннадия Ивановича с 01.04.2010 г. по собственному желанию.

**Тема 9. Организация работы с документами**  
Задание 19

Ситуационная задача

Укажите, в какой резолюции срок исполнения указан правильно:

1. подготовить ответ, срок 10 дней;
2. подготовить ответ до 25.10.2003;
3. подготовить комплексную программу к 25.10.2003

Задание 20

Ситуационная задача

Найдите ошибки в оформлении приказа

ЗАО «Зарница»	
ПРИКАЗ по л\с	
15.03.2008	№ 36
О приеме на работу Савченко Е.Ф. экономистом.	
Принять: Савченко Е.Ф. старшим экономистом с 15.03.2008 с окладом согласно штатному расписанию.	
Основание: контракт.	
Директор	Петров П.Н.

## 2 ЭТАП – Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины

### Вопросы к зачёту

1. Сущность этики деловых отношений
2. Основные принципы этики деловых отношений
3. Закономерности межличностных отношений
4. Этические проблемы деловых отношений
5. Этика и социальная ответственность организации
6. Этические нормы в деятельности организации
7. Повышение этического уровня организации
8. Этические нормы организации и этикета руководителя
9. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе
10. Нормы этического поведения руководителя
11. Этика взаимоотношений с «трудным руководителем»
12. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций
13. Общение как социально-психологическая категория
14. Коммуникативная культура в деловом общении
15. Виды делового общения
16. Управление деловым общением
17. Основы деловой риторики
18. Культура речи в деловом общении
19. Этика использования средств выразительности деловой речи
20. Особенности речевого поведения
21. Культура дискуссии

22. Основы невербального общения
23. Кинесические особенности невербального общения
24. Визуальный контакт
25. Проксемические особенности невербального общения
26. Этические нормы телефонного разговора
27. Культура делового письма
28. Манипуляции в общении
29. Характеристика манипуляций в общении
30. Правила нейтрализации манипуляций
31. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений
32. Правила подготовки публичного выступления
33. Правила подготовки и проведения деловой беседы
34. Правила проведения собеседования
35. Правила подготовки и проведения служебных совещаний
36. Правила проведения переговоров
37. Правила конструктивной критики
38. Этикет и имидж делового человека
39. Визитная карточка
40. Этикет приветствий и представлений
41. Внешний облик делового человека
42. Особенности внешнего облика деловой женщины
43. Поведение в общественных местах
44. Этикет деловых приемов
45. Особенности делового общения с иностранными партнерами
46. Искусство комплимента
47. Правила вручения подарков
48. Особенности деловых отношений за рубежом.

### Задания закрытого типа

#### Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	6	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
2	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	7	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
3	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	8	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
4	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	9	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
5	УК-2	ИУК-2.1.	10	УК-2	ИУК-2.1.

		ИУК-2.2. ИУК-2.3.			ИУК-2.2. ИУК-2.3.
--	--	----------------------	--	--	----------------------

### Ключ ответов

№ вопроса	Верный ответ	№ вопроса	Верный ответ
1	2	6	3
2	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А	7	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А
3	1,3,2,4	8	1
4	2,3	9	3,4
5	2	10	3

### Задание № 1

Выберите правильный ответ  
Что является предметом этики:

1. Культура;
2. Мораль;
3. Прекрасное;
4. Социальные отношения.

### Задание № 2

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал формам распоряжения в деловом общении, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Приказ	А	подходит для такой ситуации, когда работу не хочет делать никто, но тем не менее она должна быть сделана
2	Просьба	Б	лучше применять в тех случаях, когда вы хотите вызвать обсуждение, как лучше сделать работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя.
3	Вопрос	В	используется в том случае, если ситуация рядовая, а отношение между руководителем и подчиненным основано на доверии и доброжелательности
4	«Доброволец»	Г	следует использовать в чрезвычайной ситуации, а также в отношении недобросовестных сотрудников

### Задание № 3

Установите последовательность этап делового общения:

1. Установление контакта;
2. Решение проблемы;
3. Обсуждение проблемы;
4. Завершение контакта.

## Задание № 4

Выберите несколько правильных ответов

Что из перечисленного относится к видам барьеров общения:

1. Мировоззренческие;
2. Социальные;
3. Технические;
4. Соматические.

## Задание № 5

Выберите правильный ответ

К способу регулирования межличностных отношений не относится:

1. Проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
2. Регулирование межгрупповых отношений;
3. Учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
4. Целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения.

## Задание № 6

Выберите правильный ответ

Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

1. Должностные обязанности;
2. Кодекс чести;
3. Корпоративная культура;
4. Правила внутреннего распорядка.

## Задание № 7

Установите соответствие

Расположите текст столбца 2 так, чтобы он соответствовал принципам словесного общения, перечисленным в столбце 1 (табл.)

Столбец 1		Столбец 2	
1	Пунктуальность	А	одевайтесь как положено
2	Конфиденциальность	Б	говорите и пишите хорошим языком
3	Грамотность	В	не болтайте лишнего
4	Внешний облик	Г	делайте все вовремя

## Задание № 8

Установите последовательность этапов телефонных переговоров:

1. Установление контакта; прояснение позиции собеседника; демонстрация собственной позиции; достижение договоренности; завершение разговора.
2. Установление контакта; демонстрация собственной позиции; прояснение позиции собеседника; достижение договоренности; завершение разговора.
3. Установление контакта; достижение договоренности; прояснение позиции собеседника; демонстрация собственной позиции; завершение разговора.

4. Установление контакта; демонстрация собственной позиции; завершение разговора.

#### Задание № 9

Выберите несколько правильных ответов

Назовите фундаментальные принципы административной этики:

1. Безусловная исполнительность;
2. Бюрократизм;
3. Законность;
4. Справедливость.

#### Задание № 10

Выберите правильный ответ

Деловая беседа предполагает:

1. Использование лести;
2. Использование литературного языка;
3. Комплиментарное воздействие;
4. Чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

#### Задания открытого типа

Номер вопроса и проверка сформированной компетенции

№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора	№ вопроса	Код компетенции	Код индикатора
1	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	11	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
2	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	12	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
3	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	13	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
4	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	14	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
5	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	15	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
6	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	16	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
7	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	17	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
8	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2.	18	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2.

		ИУК-2.3.			ИУК-2.3.
9	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	19	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.
10	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.	20	УК-2	ИУК-2.1. ИУК-2.2. ИУК-2.3.

### Ключ ответов к заданиям открытого типа

№ вопроса	Верный ответ	
1		
2	<p>Законы аргументации</p> <p>I. Закон встраивания</p> <p>II. Закон минимизации аргументов</p> <p>III. Закон объективности и доказательности</p> <p>IV. Закон диалектичности (единства противоположностей)</p> <p>V. Закон демонстрации уважения и равенства</p> <p>VI. Закон постепенности</p> <p>VII. Закон этичности</p>	<p>Содержание законов аргументации</p> <p>1. Не допускайте неэтичного поведения: агрессии, высокомерия, обмана</p> <p>2. Демонстрируйте уважение к партнеру</p> <p>3. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно</p> <p>4. Отмечайте плюсы и минусы своих доказательств</p> <p>5. Используйте доказательства, которые принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения</p> <p>6. Число аргументов следует ограничить до 3-4</p> <p>7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера</p>
	I-7 II-6 III-5 IV-4 V-2 VI-3 VII-1	
3		
4		
5	<p>Конструктивная:</p> <p>2. Проявление инициативы, заинтересованности в решении поставленных вопросов.</p> <p>3. Сообщение или запрос новой информации.</p> <p>4. Активный поиск новых подходов.</p> <p>7. Внесение предложений, промежуточных вариантов решения.</p> <p>8. Оценка проблемы, умение сопоставлять факты, анализировать их, делать выводы.</p> <p>деструктивная</p> <p>1. Негативное отношение к отдельным участникам совещания.</p> <p>5. Непримируемость в отстаивании своей позиции.</p> <p>6. Демонстрация собственной значимости.</p> <p>9. Апелляция к чувствам участников совещания в поисках сторонников вашей позиции.</p> <p>10. Тяга к спорам и конфликтам.</p> <p>11. Блокирование принятия решения.</p>	
6		

7	1.Распорядительные 2.Документы по личному составу 3.Справочно-информационные 4.Организационные
8	заявление
9	Для изготовления документов используются свободно распространяемые шрифты по выбору организации, входящие в стандартный пакет офисного программного обеспечения. Размер шрифта – № 12 - 14. При составлении таблиц <u>допускается использование шрифтов меньших размеров (до № 10, 11).</u>
10	Дата документа соответствует дате подписания (утверждения) документа или дате события, зафиксированного в документе. Документы, изданные двумя или более организациями, должны иметь одну (единую) дату. Дата документа записывается в последовательности: день месяца, месяц, год одним из двух способов: арабскими цифрами, разделенными точкой: 13.10.2021; словесно-цифровым способом, например: 13 октября 2021 г.
11	Регистрационный номер документа - цифровой или буквенно-цифровой идентификатор документа, <u>состоящий из порядкового номера документа</u> , который, по усмотрению организации, может дополняться цифровыми или буквенными кодами (индексами) в соответствии с используемыми классификаторами (индексом дела по номенклатуре дел, кодом корреспондента, кодом должностного лица и др.). На документе, составленном совместно двумя и более организациями, проставляются регистрационные номера документа, присвоенные каждой из организаций. Регистрационные номера отделяются друг от друга косой чертой и проставляются в порядке указания авторов в заголовочной части или преамбуле документа. Ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа включает регистрационный номер и дату входящего инициативного документа, на который дается ответ.
12	Настоящий стандарт распространяется на организационно-распорядительные документы: уставы, положения, правила, инструкции, регламенты, постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, договоры, акты, письма, справки и др. (далее - документы), в том числе включенные в ОК 011-93 "Общероссийский классификатор управленческой документации" (ОКУД), класс 0200000. Настоящий стандарт определяет состав реквизитов документов; правила их оформления, в том числе с применением информационных технологий; виды бланков, состав реквизитов бланков, схемы расположения реквизитов на документе; образцы бланков; правила создания документов. Положения настоящего стандарта распространяются на документы на бумажном и электронном носителях.
13	1. Отсутствует полное наименование организации 2. В бланках писем наименование вида документа (ПИСЬМО) не указывается 3. Реквизит «Дата документа» оформляется от границы левого поля, а реквизит «Регистрационный номер документа» - от положения 2 табулятора (от деления 4 масштабной линейки на компьютере).





Согласны ли вы с утверждением Оскара Уайльда: «Хорошие манеры важнее добродетели»?

Объясните свою позицию.

### Задание 2

Ситуационная задача

Определите содержание каждого из законов аргументации.

Законы аргументации	Содержание законов аргументации
I. Закон встраивания	1. Не допускайте неэтичного поведения: агрессии, высокомерия, обмана
II. Закон минимизации аргументов	2. Демонстрируйте уважение к партнеру
III. Закон объективности и доказательности	3. Не стремитесь быстро переубедить партнера, действуйте постепенно и последовательно
IV. Закон диалектичности (единства противоположностей)	4. Отмечайте плюсы и минусы своих доказательств
V. Закон демонстрации уважения и равенства	5. Используйте доказательства, которые принимает ваш собеседник. Не путайте факты и мнения
VI. Закон постепенности	6. Число аргументов следует ограничить до 3-4
VII. Закон этичности	7. Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера

### Задание 3

Ситуационная задача

Светлана (сотрудник отдела кадров) и Анна (администратор) – сотрудницы фармацевтической фирмы. Два месяца назад генеральным директором был издан приказ о необходимости всем сотрудникам пройти диспансеризацию. Светлана уже получила необходимые справки от всех сотрудников, лишь Анна под разными предлогами тянет время, ссылаясь на семейные проблемы. Отдел Светланы через неделю ожидает плановая проверка, и ей необходимо, чтобы все документы были в порядке. Считаете ли вы поведение Анны манипуляцией? Как поступить Светлане?

### Задание 4

Ситуационная задача

В период подготовки годового отчета сотрудники компании «Карат» ходят мимо бухгалтерии на цыпочках, потому что единственный бухгалтер Марина Анатольевна очень болезненно реагирует на попытки отвлекать ее от этой ответственной работы. Довести ее до крика и слез может любой визитер, явившийся без предварительной договоренности. Но обращаться к ней все равно приходится – нужно оформлять счета-фактуры и прочие финансовые

документы. Чтобы бухгалтер снизошла до просителей, сотрудникам приходится ее подкупать – то коробка конфет, то цветочки. При этом Марина Анатольевна регулярно жалуется своей подруге – жене генерального директора – на переработку и низкую для такой «дикой запарки» зарплату, но категорически отказывается от предложения руководителя взять себе помощника.

Вопросы: Как вы оцениваете поведение Марины Анатольевны с точки зрения деловой этики? Можно ли его назвать ее манипулятором? Почему?

### Задание 5

#### Ситуационная задача

Прочитайте данный материал. Отметьте, какая позиция и какие действия участников совещания являются конструктивными, а какие – деструктивными.

1. Негативное отношение к отдельным участникам совещания.
2. Проявление инициативы, заинтересованности в решении поставленных вопросов.
3. Сообщение или запрос новой информации.
4. Активный поиск новых подходов.
5. Непримируемость в отстаивании своей позиции.
6. Демонстрация собственной значимости.
7. Внесение предложений, промежуточных вариантов решения.
8. Оценка проблемы, умение сопоставлять факты, анализировать их, делать выводы.
9. Апелляция к чувствам участников совещания в поисках сторонников вашей позиции.
10. Тяга к спорам и конфликтам.
11. Блокирование принятия решения.

### Задание 6

#### Ситуационная задача

Во время лекции студент стал отвечать на телефонный звонок, игнорируя замечания преподавателя. После завершения разговора студент сказал, что звонок был очень важным, поэтому необходимо было на него ответить. Кто прав в этой ситуации?

### Задание 7

#### Ситуационная задача

Используя классификацию организационно-распорядительной документации, определите вид следующих документов:

1. Постановления, указания, решения, указы, приказы по основной деятельности.
2. Личное дело, личная карточка, трудовая книжка, приказ по личному составу.
3. Письма, факсы, телеграммы, докладные записки.

## 4. Положение, устав, инструкция, правила.

## Задание 8

Ситуационная задача

Определите вид документа, опираясь на следующий фрагмент:

«Прошу оказать мне материальную помощь в связи с тяжелым материальным положением.»

## Задание 9

Ситуационная задача

Какие размеры шрифтов рекомендуются ГОСТом для оформления документов?

## Задание 10

Ситуационная задача

Каковы правила оформления реквизита «дата документа» (приведите пример)?

## Задание 11

Ситуационная задача

Каковы правила оформления реквизита «регистрационный номер документа»?

## Задание 12

Ситуационная задача

Назовите область применения ГОСТ Р 7.0.97-2016. Что определяет указанный ГОСТ?

## Задание 13

Ситуационная задача

Найдите ошибки в оформлении бланка.

⊗

**ОАО «ЮЖУРАЛКОНДИТЕР»**

454087, Челябинск,  
Ул.Дарвина, 38.  
Тел.: (351) 263-11-17  
ПИСЬМО  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

## Задание 14

Ситуационная задача

Составьте и оформите приказ по основной деятельности.

Приказ ОАО «Изумруд» (г.Челябинск) «О создании экспертной комиссии» от 13.12.2008 № 48. В приказе укажите, что в целях обеспечения

качественного отбора на дальнейшее хранение и уничтожение документов и дел, образующих в деятельности ОАО «Изумруд», необходимо: создать экспертную комиссию, разработать Положение об экспертной комиссии ОАО «Изумруд», составить план работы экспертной комиссии на 2008 год. Подписал приказ Генеральный директор ОАО.

Недостающие реквизиты укажите самостоятельно.

#### Задание 15

Ситуационная задача

Составьте и оформите докладную записку:

Руководителя производственного отдела АО «Спецмонтажстрой» Зимина А.Г. на имя руководителя о командировании инженера Кудрина А.С. на машиностроительный завод г. Калуги с 20.04.2008 сроком на 3 дня для наладки поставленного оборудования.

#### Задание 16

Ситуационная задача

Составьте и оформите служебное письмо:

Письмо-приглашение Центра профессиональной ориентации «Абитуриент» профессиональному училищу № 12 с предложением представить рекламные проспекты о подготавливаемых профессиях.

#### Задание 17

Ситуационная задача

Внесите записи в трудовую книжку на основании приказа: Принять на работу с 15.01.2008 Паршина Геннадия Ивановича в отдел кадров на должность менеджера по персоналу с окладом 3500 рублей с испытательным сроком 1 месяц.

#### Задание 18

Ситуационная задача

Внесите записи в трудовую книжку на основании приказа.

Уволить менеджера по персоналу отдела кадров Паршина Геннадия Ивановича с 01.04.2010 г. по собственному желанию.

#### Задание 19

Ситуационная задача

Укажите, в какой резолюции срок исполнения указан правильно:

1. подготовить ответ, срок 10 дней;
2. подготовить ответ до 25.10.2003;
3. подготовить комплексную программу к 25.10.2003

#### Задание 20

Ситуационная задача

Найдите ошибки в оформлении приказа

ЗАО «Зарница»	
ПРИКАЗ по л\с	
15.03.2008	№ 36
О приеме на работу Савченко Е.Ф. экономистом.	
Принять: Савченко Е.Ф. старшим экономистом с 15.03.2008 с окладом согласно штатному расписанию.	
Основание: контракт.	
Директор	Петров П.Н.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Зачет служит формой проверки выполнения обучающимися освоения учебного материала дисциплины (модуля), в соответствии с утвержденными программами и оценочными материалами.

Результаты сдачи зачета оцениваются по шкале: «зачтено», «не зачтено».

В целях поощрения обучающихся за систематическую активную работу на учебных занятиях и на основании успешного прохождения текущего контроля и внутрисеместровой аттестации допускается выставление зачетной оценки без процедуры сдачи зачета.

Зачет принимается педагогическими работниками в соответствии с закрепленной учебной нагрузкой на учебный год. В случае отсутствия по объективным причинам педагогического работника, принимающего зачет, заведующий кафедрой поручает его проведение педагогическому работнику, имеющему необходимую квалификацию.

Результаты зачета заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость. Если обучающийся не явился на зачет, в ведомости напротив фамилии обучающегося делается запись «не явился». Неявка на зачет без уважительной причины приравнивается к оценке «не зачтено».

В зачетную книжку выставляется соответствующая оценка, полученная обучающимся. Заполнение зачетной книжки до внесения соответствующей

оценки в ведомость не разрешается. Оценка «не зачтено» в зачетную книжку не ставится.

Зачетно-экзаменационная ведомость сдается в деканат в день проведения зачета.