

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)  
**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

Специальность и специализация  
38.05.02 Таможенное дело. Таможенные услуги во внешнеэкономической деятельности

Год набора на ОПОП  
2025

Форма обучения  
очная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Этика делового общения и правила ведения переговоров» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело (утв. приказом Минобрнауки России от 25.11.2020г. №1453) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Масленникова Е.В., кандидат технических наук, доцент, Кафедра маркетинга и логистики, Maslennikova.EV@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики от 20.05.2026 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	0000000000F78291
Владелец	Юрченко Н.А.

## 1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Государственные услуги таможенных органов» является формирование компетенций в проведении таможенного контроля и осуществления иных видов государственного контроля.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- формирование знаний места и роли таможенных органов в структуре государственного управления, задач и функций таможенных органов;
- формирование умений определять место и роль таможенных органов в структуре государственного управления, задачи и функции таможенных органов;
- формирование навыков проведения таможенного контроля и осуществления иных видов государственного контроля.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
38.05.02 «Таможенное дело» (ТД)	ОПК-1 : Способен применять знания в сфере экономики и управления, анализировать потенциал и тенденции развития российской и мировой экономик для решения практических и (или) исследовательских задач в профессиональной деятельности	ОПК-1.1к : определяет принципы и подходы к управлению организацией в современных условиях	РД1	Знание	Принципов и методов идентификации и классификации продовольственных товаров
			РД2	Умение	Определять место и роль таможенных органов в структуре государственного управления, задачи и функции таможенных органов
			РД3	Навык	Проведения таможенного контроля и осуществления иных видов государственного контроля

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
<b>Формирование гражданской позиции и патриотизма</b>		
Воспитание уважения к Конституции и законам Российской Федерации	Жизнь Коллективизм Гражданственность	Сопереживание и эмпатия Активная жизненная позиция Соблюдение моральных принципов

<b>Формирование духовно-нравственных ценностей</b>		
Воспитание нравственности, милосердия и сострадания	Коллективизм Справедливость Взаимопомощь и взаимоуважение	Внимательность к деталям Гибкость мышления Эмоциональный интеллект
<b>Формирование научного мировоззрения и культуры мышления</b>		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Гражданственность Справедливость Созидательный труд	Мотивированность Внимательность к деталям Системное мышление
Развитие творческих способностей и умения решать нестандартные задачи	Справедливость Созидательный труд	Гибкость мышления Доброжелательность и открытость
<b>Формирование коммуникативных навыков и культуры общения</b>		
Формирование навыков публичного выступления и презентации своих идей	Высокие нравственные идеалы Созидательный труд	Жизнелюбие Ответственность Самостоятельность Лидерство

## 2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Государственные услуги таможенных органов» входит в часть Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана, формируемую участниками образовательных отношений.

## 3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					(З.Е.)	Всего	Аудиторная					Внеаудиторная
				лек.			прак.	лаб.	ПА			КСР
38.05.02 Таможенное дело	ОФО	С1.Б	6	5	73	36	36	0	1	0	107	Э

## 4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

### 4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Основы предоставления государственных услуг в сфере таможенного дела	РД1, РД2, РД3	6	6	0	10	дискуссия
2	Система государственных таможенных услуг	РД1, РД2, РД3	6	6	0	12	дискуссия, опрос
3	Таможенная система в сфере государственных и частных услуг	РД1, РД2, РД3	4	4	0	12	дискуссия, опрос
4	Услуги, предоставляемые таможенными органами	РД1, РД2, РД3	4	4	0	22	дискуссия, опрос
5	Таможенные услуги в международной цепи поставки товара	РД1, РД2, РД3	4	4	0	21	дискуссия, опрос
6	Предоставление таможенных услуг в глобальных цепях поставок	РД1, РД2, РД3	4	4	0	10	дискуссия, опрос
7	Мониторинг государственных таможенных услуг	РД1, РД2, РД3	4	4	0	10	дискуссия, опрос
8	Стандартизация процесса предоставления таможенных услуг	РД1, РД2, РД3	4	4	0	10	дискуссия, опрос, тест
<b>Итого по таблице</b>			<b>36</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>107</b>	

#### 4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Основы предоставления государственных услуг в сфере таможенного дела.*

Содержание темы: Понятие и классификация таможенных услуг. Методологические основы курса «Государственные услуги в сфере таможенного дела». Рынок таможенных услуг Российской Федерации. Значение таможенных услуг в международной цепи поставки товаров .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентации, практические работы в аудитории.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к дискуссии.

*Тема 2 Система государственных таможенных услуг .*

Содержание темы: Концепция таможенных услуг как система государственных услуг. Организационно-управленческая модель системы таможенных услуг. Параметрическое описание и жизненный цикл системы таможенных услуг. Пути развития системы государственных услуг в таможенной сфере.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентации, практические работы в аудитории.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к дискуссии, опросу.

*Тема 3 Таможенная система в сфере государственных и частных услуг.*

Содержание темы: Механизм позиционирования таможенной системы в сфере государственных услуг. Факторы, характеризующие процесс предоставления таможенных услуг. Маркетинга таможенных услуг. «Сервисная таможня» как результат развития таможенных услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентации, практические работы в аудитории.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к дискуссии, опросу.

*Тема 4 Услуги, предоставляемые таможенными органами .*

Содержание темы: Услуговый комплекс, предоставляемый таможенными органами. Классификация таможенных услуг. Роль и место таможенных услуг на международном уровне. Система управления таможенными органами по предоставлению услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентации, практические работы в аудитории.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к дискуссии, опросу.

*Тема 5 Таможенные услуги в международной цепи поставки товара.*

Содержание темы: Основы организации международной цепи поставки товара. Этапы и необходимые документы при международной поставке товара. Деятельность таможенных представителей и перевозчиков в сфере таможенных услуг. Направление развития таможенных услуг в международной цепи поставки товара.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентации, практические работы в аудитории.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к дискуссии, опросу.

*Тема 6 Предоставление таможенных услуг в глобальных цепях поставок .*

Содержание темы: Таможенное регулирование в глобальных цепях поставок при отсутствии торгово-экономической интеграции. Таможенное регулирование в глобальных цепях поставок в условиях функционирования в зоне свободной торговли. Таможенное регулирование в глобальных цепях поставок в условиях функционирования на единой таможенной территории экономического союза.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентации, практические работы в аудитории.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к дискуссии, опросу.

*Тема 7 Мониторинг государственных таможенных услуг.*

Содержание темы: Развитие системы управления государственными таможенными услугами на основании принципов мониторинга. Мониторинг качества и определение затрат на предоставления таможенных услуг. Система мониторинга государственных таможенных услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентации, практические работы в аудитории.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к дискуссии, опросу.

*Тема 8 Стандартизация процесса предоставления таможенных услуг .*

Содержание темы: Система показателей качества и доступности государственных услуг. Административное регламентирование предоставления государственных таможенных услуг. Совершенствование управленческой деятельности и качества государственных таможенных услуг на основе принципов TQM.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: презентации, практические работы в аудитории.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: подготовка к дискуссии, опросу, тесту.

## **5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы**

Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности.

В рамках подготовки к практическим занятиям студенты сначала прорабатывают лекционный материал, презентации по теме работы, знакомятся с целью, задачами и информационными источниками. При необходимости подбирают дополнительные информационные материалы, необходимую литературу, нормативные и законодательные документы, знакомятся с ними.

### **5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

## **6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **7.1 Основная литература**

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582546> (дата обращения: 19.05.2026).

2. Иванова, И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 168 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/2086. - ISBN 978-5-16-021248-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2207152> (дата обращения: 31.05.2026)

### **7.2 Дополнительная литература**

1. «Новая нормальность» и международные отношения : от теорий к практикам / О. Н. Гуров, Г. Г. Дерзаева, О. С. Карнаухова [и др.] ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2024. – 272 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=729624> (дата обращения: 20.05.2026). – Библиогр. с. 236-249. – ISBN 978-5-9275-4658-9. – DOI 10.18522/801317567. – Текст : электронный.

2. Иванова И.С. Этика делового общения : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2022 - 168 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=399943>

### **7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Образовательная платформа "ЮРАЙТ"
2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система "УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН"
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

### Основное оборудование:

- Canon LaserBase лазерные многофункц. устр-ва ( принтер,сканер,копир)
- Персональный компьютер "В-Tronix office" Монитор АОС 21.5"

### Программное обеспечение:

- Microsoft Office Pro Plus 2013 МАК
- СПС КонсультантПлюс: Версия Проф

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Фонд оценочных средств  
для проведения текущего контроля  
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

Специальность и специализация  
38.05.02 Таможенное дело. Таможенные услуги во внешнеэкономической деятельности

Год набора на ОПОП  
2025

Форма обучения  
очная

Владивосток 2026

## 1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
38.05.02 «Таможенное дело» (ТД)	ОПК-1 : Способен применять знания в сфере экономики и управления, анализировать потенциал и тенденции развития российской и мировой экономик для решения практических и (или) исследовательских задач в профессиональной деятельности	ОПК-1.1к : определяет принципы и подходы к управлению организацией в современных условиях

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

## 2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

**Компетенция ОПК-1 «Способен применять знания в сфере экономики и управления, анализировать потенциал и тенденции развития российской и мировой экономик для решения практических и (или) исследовательских задач в профессиональной деятельности»**

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
ОПК-1.1к : определяет принципы и подходы к управлению организацией в современных условиях	РД 1	Знание	Принципов и методов идентификации и классификации продовольственных товаров	Студент знает принципы и подходы к управлению организацией в современных условиях
	РД 2	умение	Определять место и роль таможенных органов в структуре государственного управления, задачи и функции таможенных органов	Студент умеет определять место и роль таможенных органов в структуре государственного управления, задачи и функции таможенных органов
	РД 3	Навык	Проведения таможенного контроля и осуществления иных видов государственного контроля	Студент имеет навыки проведения таможенного контроля и осуществления иных видов государственного контроля

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

## 3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС				
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация			
Очная форма обучения						
РД1	Знание : Принципов и методов идентификации и классификации продовольственных товаров	1.1. Основы предоставления государственных услуг в сфере таможенного дела	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.2. Система государственных таможенных услуг	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.3. Таможенная система в сфере государственных и частных услуг	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.4. Услуги, предоставляемые таможенными органами	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.5. Таможенные услуги в международной цепи поставки товара	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.6. Предоставление таможенных услуг в глобальных цепях поставок	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.7. Мониторинг государственных таможенных услуг	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.8. Стандартизация процесса предоставления таможенных услуг	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		РД2	Умение : Определять место и роль таможенных органов в структуре государственного управления, задачи и функции таможенных органов	1.1. Основы предоставления государственных услуг в сфере таможенного дела	Дискуссия	Тест
					Опрос	Тест
1.2. Система государственных таможенных услуг	Дискуссия			Тест		
	Опрос			Тест		
	Дискуссия			Тест		

		1.3. Таможенная система в сфере государственных и частных услуг	Опрос	Тест		
		1.4. Услуги, предоставляемые таможенными органами	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.5. Таможенные услуги в международной цепи поставки товара	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.6. Предоставление таможенных услуг в глобальных цепях поставок	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.7. Мониторинг государственных таможенных услуг	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		1.8. Стандартизация процесса предоставления таможенных услуг	Дискуссия	Тест		
			Опрос	Тест		
		РДЗ	Навык : Проведения таможенного контроля и осуществления иных видов государственного контроля	1.1. Основы предоставления государственных услуг в сфере таможенного дела	Дискуссия	Тест
					Опрос	Тест
				1.2. Система государственных таможенных услуг	Дискуссия	Тест
Опрос	Тест					
1.3. Таможенная система в сфере государственных и частных услуг	Дискуссия			Тест		
	Опрос			Тест		
1.4. Услуги, предоставляемые таможенными органами	Дискуссия			Тест		
	Опрос			Тест		
1.5. Таможенные услуги в международной цепи поставки товара	Дискуссия			Тест		
	Опрос			Тест		
1.6. Предоставление таможенных услуг в глобальных цепях поставок	Дискуссия			Тест		
	Опрос			Тест		

		1.7. Мониторинг государственных таможенных услуг	Дискуссия	Тест
			Опрос	Тест
		1.8. Стандартизация процесса предоставления таможенных услуг	Дискуссия	Тест
			Опрос	Тест

#### 4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство			
	Дискуссия	Опрос	Тестирование	Итого
Лекции		40		40
Практические занятия	40			40
Промежуточная аттестация			20	20
Итого	40	40	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обладает всесторонним, систематическим и глубоким знанием учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

#### 5 Примерные оценочные средства

##### 5.1 Дискуссия

1. Этика деловой переписки: письма, мессенджеры, электронные документы.
2. Конфликты в деловом общении и этические способы их разрешения.

3. Этика взаимоотношений руководителя и подчинённого.
4. Деловая этика в межкультурном контексте.
5. Имидж делового человека: внешний вид, манеры, речь.
6. Этика использования информации в переговорах.
7. Правила организации и проведения деловых переговоров.
8. Активное слушание как элемент этичного делового общения.
9. Этика критики и обратной связи в рабочей среде.
10. Подарки и гостеприимство в бизнесе: границы допустимого.
11. Этические аспекты телефонных переговоров.
12. Виртуальные переговоры и цифровой этикет.
13. Стратегии ведения переговоров: этичные и неэтичные методы влияния.
14. Корпоративная этика и кодекс поведения.
15. Эмоциональный интеллект и его роль в деловом общении.
16. Этика публичных выступлений и презентаций.
17. Влияние современных технологий на нормы деловой этики.
18. Этика делового общения: понятие, сущность и основные принципы.
19. Нормы и правила делового этикета.
20. Вербальные и невербальные аспекты делового общения.

#### *Краткие методические указания*

Дискуссия проводится как специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Уровень усвоения теоретического материала проверяется посредством опроса по одному вопросу из каждого представленного выше раздела.

В рамках дискуссии сформировавшиеся знания студентов оцениваются следующим образом: Оценка

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	35–40	выставляется бакалавру, если четко и правильно отвечал на все вопросы, давал развернутый и аргументированный ответ по каждому вопросу, показывая широту и глубину знаний, в ответах умело использовал нормативные и правовые документы
4	25–34	если правильно отвечал на большинство вопросов и подкреплял ответ знаниями нормативных и правовых документов
3	15–24	если хорошо отвечал на вопросы (не менее 40 %) , при ответах на некоторые использовал нормативные и правовые документы
2	5–14	если отвечал на вопросы (менее 10 %)

### **5.2 Примерные темы для опроса**

1. Этика взаимоотношений между руководителем и подчинёнными.
2. Корпоративная этика и корпоративные кодексы поведения.
3. Формирование положительного имиджа делового человека.
4. Дресс-код как элемент делового этикета.
5. Этикет деловых приёмов и обедов.
6. Правила обмена деловыми подарками и сувенирами.
7. Активное слушание в деловом общении: техники и этические аспекты.
8. Этика ведения деловых переговоров: основные правила.
9. Стратегии ведения переговоров с позиции этики.
10. Принцип «выиграл–выиграл» в деловых переговорах.
11. Этика делового общения: основные понятия и принципы.
12. Деловой этикет: нормы и правила поведения в профессиональной среде.
13. Вербальные средства коммуникации в деловом общении.
14. Невербальная коммуникация и её роль в деловых переговорах.

15. Этические аспекты деловой переписки.
16. Правила составления и оформления деловых писем.
17. Этика общения в электронных средствах связи (e-mail, мессенджеры).
18. Особенности виртуального делового общения и видеоконференций.
19. Этические нормы телефонных деловых переговоров.
20. Принципы построения эффективной деловой беседы.
21. Конфликты в деловом общении: этичные способы предотвращения и разрешения.
22. Этика критики и предоставления обратной связи в рабочей среде.
23. Манипуляции в переговорах: как распознать и противостоять этично.
24. Эмоциональный интеллект и его роль в этичном деловом общении.
25. Этика публичных выступлений и презентаций.
26. Особенности межкультурной деловой коммуникации.
27. Культурные различия в этикете деловых переговоров (на примере разных стран).
28. Этические проблемы в международных деловых отношениях.
29. Конфиденциальность и защита информации в деловом общении.
30. Этика использования персональных данных в бизнесе.
31. Этические дилеммы в деловом общении и способы их решения.
32. Роль доверия в деловых отношениях и способы его формирования.
33. Этические аспекты принятия управленческих решений.
34. Этика рекламы и продвижения: границы допустимого.
35. Особенности делового общения в цифровой эпохе.
36. Влияние социальных сетей на этику делового общения.
37. Этические нормы при проведении деловых совещаний и конференций.
38. Подготовка и проведение эффективных деловых переговоров.
39. Роль невербальных сигналов в установлении деловых контактов.
40. Современные тенденции развития этики делового общения.

#### *Краткие методические указания*

Подготовка к опросу должна сопровождаться изучением учебной литературы. Студент должен быть готов ответить на вопросы преподавателя и других студентов.

Ответы должны отличаться достаточным объемом знаний, глубиной и полнотой раскрытия темы раздела практики, логической последовательностью, четкостью выражения мыслей и обоснованностью выводов, характеризующих знание источников, понятийно-терминологического аппарата, нормативно-правовых актов и др., умение ими пользоваться при ответе.

В рамках опроса сформировавшиеся знания студентов оцениваются следующим образом: Оценка

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
5	35–40	выставляется бакалавру, если четко и правильно отвечал на все вопросы, давал развернутый и аргументированный ответ по каждому вопросу, показывая широту и глубину знаний, в ответах умело использовал нормативные и правовые документы
4	25–34	если правильно отвечал на большинство вопросов и подкреплял ответ знаниями нормативных и правовых документов
3	15–24	если хорошо отвечал на вопросы (не менее 40 %), при ответах на некоторые использовал нормативные и правовые документы
2	5–14	если отвечал на вопросы (менее 10 %)

### **5.3 Примеры тестовых заданий**

1. Какое поведение считается наиболее уместным при первом знакомстве в деловой среде?

- а) Излишняя фамильярность и шутки.  
 б) Вежливое приветствие и обмен визитными карточками.

- в) Игнорирование собеседника до официального представления.  
г) Демонстрация превосходства через высокомерные высказывания.

2. Какие элементы входят в понятие «деловой этикет»? Выберите все верные варианты.

- а) Правила дресс-кода.  
б) Нормы поведения на переговорах.  
в) Способы выражения агрессии.  
г) Правила деловой переписки.

3. Что из перечисленного относится к принципам этики делового общения? Выберите все подходящие варианты.

- а) Взаимное уважение.  
б) Конфиденциальность информации.  
в) Манипуляция партнёром.  
г) Честность и прозрачность.

4. Как правильно вести себя во время делового обеда? Выберите все верные утверждения.

- а) Начинать есть только после того, как это сделал самый старший по статусу участник.  
б) Активно обсуждать рабочие вопросы до подачи блюд.  
в) Не использовать мобильный телефон во время трапезы.  
г) Громко выражать недовольство качеством блюд.

5. Какие невербальные сигналы могут негативно повлиять на ход переговоров? Выберите все варианты.

- а) Прямой зрительный контакт.  
б) Скрещённые руки на груди.  
в) Частые взгляды на часы.  
г) Наклон корпуса вперёд в сторону собеседника.

6. Что необходимо сделать перед началом важных деловых переговоров? Выберите все правильные шаги.

- а) Изучить информацию о партнёре.  
б) Подготовить необходимые материалы и документы.  
в) Прийти без предварительной подготовки, полагаясь на импровизацию.  
г) Определить цели и приоритеты встречи.

7. Какие фразы уместны для смягчения отказа в деловой переписке? Выберите все подходящие варианты.

- а) «Ваше предложение нас не интересует, не пишите больше».  
б) «Благодарим за предложение, но в данный момент мы не можем его принять».  
в) «Мы ценим ваше предложение, но вынуждены отказаться по объективным причинам».  
г) «Это полная ерунда, даже не думайте нам такое предлагать».

8. Какой стиль общения считается наиболее эффективным в деловой среде?

- а) Авторитарный.  
б) Демократический.  
в) Либеральный.  
г) Пассивный.

Ответ: б.

9. Что относится к правилам деловой переписки по электронной почте? Выберите все верные утверждения.

- а) Указывать чёткую тему письма.
- б) Отправлять письма без подписи и контактных данных.
- в) Проверять текст на наличие ошибок перед отправкой.
- г) Использовать капс-лок для выделения ключевых мыслей.

**10.** Как следует реагировать на критику в деловой среде, чтобы сохранить конструктивный тон общения? Выберите все подходящие варианты.

- а) Выслушать до конца без перебивания.
- б) Сразу оправдываться и защищаться.
- в) Уточнить детали, если что-то непонятно.
- г) Предложить пути решения проблемы.

**11.** Какие темы следует избегать в деловом общении, чтобы не нарушить этические нормы? Выберите все варианты.

- а) Обсуждение текущих проектов.
- б) Личные доходы и финансовое положение.
- в) Политические и религиозные убеждения.
- г) Погода и общие новости.

**12.** Что означает принцип «активного слушания» в деловом общении? Выберите все верные характеристики.

- а) Постоянное перебивание собеседника.
- б) Задавание уточняющих вопросов.
- в) Кивки и подтверждающие фразы («понимаю», «да, верно»).
- г) Отвлечение на посторонние дела во время разговора.

**13.** Какие качества руководителя способствуют созданию позитивной корпоративной культуры? Выберите все подходящие варианты.

- а) Справедливость в оценке труда подчинённых.
- б) Игнорирование мнений сотрудников.
- в) Готовность помогать коллегам.
- г) Открытость к обратной связи.

**14.** Как правильно завершить телефонный разговор в деловой среде? Выберите верное утверждение.

- а) Тот, кто позвонил, должен первым положить трубку.
- б) Тот, кому позвонили, должен первым завершить разговор.
- в) Разговор можно прервать в любой момент, если он стал неинтересен.
- г) Перед завершением стоит кратко подвести итоги или поблагодарить за уделённое время.

**15.** Какие жесты и позы символизируют открытость и готовность к сотрудничеству? Выберите все варианты.

- а) Скрещённые руки.
- б) Лёгкая улыбка и зрительный контакт.
- в) Наклон корпуса в сторону собеседника.
- г) Избегание взгляда.

**16.** Что считается нарушением этикета при получении визитной карточки? Выберите все варианты.

- а) Внимательно изучить карточку и поблагодарить.
- б) Сделать на карточке личные пометки при собеседнике.
- в) Убрать карточку сразу в задний карман брюк.
- г) Положить карточку на стол перед собой.

**17.** Какие стратегии помогают достичь взаимовыгодного результата в переговорах? Выберите все подходящие варианты.

а) Стратегия «выиграл–выиграл».

б) Сосредоточение исключительно на своих интересах.

в) Поиск точек соприкосновения.

г) Готовность к компромиссам.

**18.** Какие факторы могут стать барьерами в деловом общении? Выберите все варианты.

а) Языковые различия.

б) Чёткие формулировки.

в) Культурные различия.

г) Технические проблемы (плохая связь).

**19.** Какие правила дресс-кода следует соблюдать на официальных деловых переговорах? Выберите все верные утверждения.

а) Опрятность и чистота одежды.

б) Яркие неоновые цвета и экстравагантные аксессуары.

в) Соответствие ситуации (классический стиль).

г) Удобная, но неаккуратная одежда.

**20.** Как следует поступить, если во время переговоров вы осознали, что допустили ошибку? Выберите все правильные варианты.

а) Признать ошибку открыто и без оправданий.

б) Сделать вид, что ничего не произошло.

в) Извиниться и предложить способ её исправить.

г) Обвинить в ошибке кого-то другого.

#### *Краткие методические указания*

Тест формируется компьютерной программой, которая случайным образом включает в тест задания из Фонда тестовых заданий. Задания могут быть различного типа: с выбором одного правильного варианта ответа; множественного выбора; открытой формы; на установление соответствия. За правильно выполненное задание начисляется 1 балл, за ошибочный ответ – 0 баллов.

В ВВГУ установлены следующие Правила аттестационного тестирования:

- Категорически запрещён вход в компьютерный класс, в котором проводится аттестация, с мобильными телефонами, фотоаппаратами, другими электронными записывающими и воспроизводящими устройствами.

- Во время тестирования запрещено разговаривать, списывать, самовольно использовать вспомогательные материалы на любых носителях, вставать с места, пересаживаться без разрешения.

- При нарушении данных требований тестируемый удаляется из компьютерного класса. Факт нарушения фиксируется в Протоколе тестирования. Информация передается представителю дирекции. По факту нарушения дирекция оформляет Акт (обязательное Приложение – объяснительная учащегося).

- На основании Акта учащийся, нарушивший правила аттестационного тестирования в форме компьютерного тестирования, приравнивается к получившим неудовлетворительные оценки. В ведомость проставляется отметка «не аттестован». Претензии тестируемого не принимаются.

- Пересдача учащимися, допущенными к промежуточной аттестации, с неудовлетворительной оценки в период сессии не допускается.

#### *Шкала оценки*

Оценка	Баллы	Описание
--------	-------	----------

5	18-20	При правильном выполнении тестовых заданий от 80 до 100%
4	16-17	При правильном выполнении тестовых заданий от 70 до 80%
3	14-15	При правильном выполнении тестовых заданий от 55 до 70%
2	12-13	При правильном выполнении тестовых заданий от 40 до 55%
1	0-11	При правильном выполнении тестовых заданий от 0 до 40%