

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт музыкального и художественного образования
имени Джульетты Якубович
Кафедра культурологии и культурологического образования

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Института музыкального и
художественного образования
имени Джульетты Якубович
А.П. Кондратенко
« 12 » декабря 2024 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
«Корпоративная этика»

По направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование
Программа магистратуры Культурологическое образование
Квалификация выпускника – магистр
Форма обучения – очная, заочная
Курс – 1 (ОФО 1-2 семестр; ЗФО 7 семестр)

Разработчики:
ст. преподаватель кафедры
культурологии и культурологического
образования Г.В. Алехина

Заведующий кафедрой
культурологии и культурологического
образования С.Г. Пиченикова
Протокол от « 17 » ноября 20 24 г. № 5

Луганск, 2025

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы учебной дисциплины «Корпоративная этика» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов-магистрантов, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.02.2018 № 126 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 октября 2013 г. № 544н (с изменениями и дополнениями).

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями и индикаторов их достижений:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
ОПК-1. Способен осуществлять и оптимизировать профессиональную деятельность в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере образования и нормами профессиональной этики	ОПК-1.1. Знает приоритетные направления развития системы образования Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность в сфере образования Российской Федерации. ОПК-1.2. Умеет применять основные нормативно-правовые акты в сфере образования и профессиональной деятельности с учетом норм профессиональной этики, выявляя актуальные проблемы в сфере образования с целью выполнения научного исследования ОПК-1.3. Владеет правовыми, нравственными и этическими нормами, требованиями профессиональной этики в условиях реальных педагогических ситуаций; осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.
ОПК-4. Способен создавать и реализовывать условия и принципы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей	ОПК-4.1. Знает общие принципы и подходы к реализации процесса воспитания; методы и приемы формирования ценностных ориентаций обучающихся, развития нравственных чувств (совести, долга, эмпатии, ответственности и др.) и нравственного облика (терпения, милосердия и др.), нравственной позиции (способности развивать добро и зло,

	<p>проявлять самоотверженность, готовность к преодолению жизненных испытаний), нравственного поведения. Знает документы, реализующие содержание базовых национальных ценностей.</p> <p>ОПК-4.2. Умеет создавать воспитательные ситуации, содействующие становлению у обучающихся нравственной позиции, духовности, ценностного отношения к человеку.</p> <p>ОПК-4.3. Владеет методами и приемами становления нравственного отношения обучающихся к окружающей действительности; применяет способы усвоения и претворения в практическое действие и поведение духовных ценностей (индивидуально-личностных, общечеловеческих, национальных, семейных и др.) подрастающим поколением</p>
--	--

1.2. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Понятие и содержание корпоративной этики организации. Механизмы формирования корпоративной культуры	ОПК-1; ОПК-4	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Этические проблемы деловых отношений в организации.	ОПК-1; ОПК-4	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Проблемы делового общения в корпоративной этике	ОПК-1; ОПК-4	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Этикет в структуре корпоративной этики. Корпоративный имидж	ОПК-1; ОПК-4	Устный опрос. Выполнение практических заданий и их защита.
Текущая аттестация	ОПК-1; ОПК-4	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	ОПК-1; ОПК-4	Зачет (устный)

1.3. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОПК-1	Знать: приоритетные направления развития системы образования

	<p>Российской Федерации, законы и иные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность в сфере образования Российской Федерации.</p> <p>Уметь: применять на практике основные нормативно-правовые акты в сфере образования и профессиональной деятельности с учетом норм профессиональной этики, выявляя актуальные проблемы в сфере образования с целью выполнения научного исследования.</p> <p>Владеть навыками успешного соблюдения правовых, нравственных и этических норм и требований профессиональной этики в условиях реальных педагогических ситуаций; осуществления профессиональной деятельности в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования..</p>
ОПК-4	<p>Знать основные принципы создания и реализации условий духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей.</p> <p>Уметь создавать и реализовывать условия и принципы духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей в конкретных ситуациях.</p> <p>Владеть опытом успешной реализации проектов по созданию условий духовно-нравственного воспитания обучающихся на основе базовых национальных ценностей.</p>

1.4. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Система оценивания учебных достижений студентов

Вид учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
Устные ответы на семинарских занятиях	40	15
Самостоятельная работа	10	35
Итоговый контроль (зачет устный)	50	50
Итого:	100	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90-100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83-89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью,	

		без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75-82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63-74	Д – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50-62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21-49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0-20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические	

		навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	
--	--	---	--

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля (типовые)

Вопросы для устного опроса:

1. Что из себя представляет корпоративная этика?.
2. Что такое этика?
3. Что общего между этикой и корпоративной этикой?
4. Какую роль в жизни организации играет корпоративная этика?
5. Основная функция корпоративной этики в организации.
6. Назовите общественные ценности.
7. Назовите корпоративные ценности.
8. Что общего между общественными и корпоративными ценностями.
9. Что собой представляет мотивация сотрудников?
10. Что такое манипулирование?
11. Как понять, что вами манипулируют?
12. В чем опасность служебных разоблачений?
13. Слухи и сплетни как этическая проблема в корпоративной культуре организации.
14. Этика руководителя.
15. Этические проблемы принятия управленческих решений.
16. Культура отношений по «вертикали» и по «горизонтали».
17. Какая моральная атмосфера в организации является желательной? Почему?
18. Гендерные проблемы деловых отношений.
19. Проблемы работающих женщин.
20. Понятие корпоративного имиджа.

Темы для подготовки мультимедийных презентаций:

1. Этика выгодных связей.
2. Гендерные проблемы деловых отношений.
3. Понятие корпоративного имиджа.
4. Составляющие корпоративного имиджа.
5. Понятие фирменного стиля в корпоративной культуре
6. Основные составляющие имиджа организации
7. Этические обязанности руководителя.
8. Этические обязанности подчиненных.
9. Меры повышения этического уровня руководства и сотрудников.
10. Способы расположения к себе собеседника.
11. Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного.
12. Приветствие, знакомство, приглашение, представление.

- 13.Этикет в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т. д.)
- 14.Деловой этикет. Знакомства и представления.
- 15.Национально-культурные особенности делового этикета (Германия).
- 16.Национально-культурные особенности делового этикета (Италия).
- 17.Национально-культурные особенности делового этикета (Китай).
- 18.Национально-культурные особенности делового этикета (Япония).
- 19.Национально-культурные особенности делового этикета (Объединенные Арабские Эмираты).
- 20.Национально-культурные особенности делового этикета (Российская Федерация).

Вопросы для проведения контрольной работы:

1. Основные этические проблемы, с которыми чаще всего сталкиваются руководители делового мира.
2. Как отличаются этические стандарты на рабочем месте от общепринятых этических стандартов?
3. Проблема сложности решения этических проблем на работе?
4. Меры повышения этического уровня руководства и сотрудников.
5. Критерии, помогающие правильно определить наличие манипулирования в отношениях между людьми.
6. Составляющие корпоративного имиджа.
7. Охарактеризуйте внешний имидж организации?
8. Охарактеризуйте внутренний имидж организации?
9. Охарактеризуйте социальный имидж организации?
10. Понятие фирменного стиля в корпоративной культуре
- 11.Спорные вопросы на рабочем месте.
- 12.Конфликты и противоречия на рабочем месте.
- 13.Этика общения в конфликтных ситуациях.
- 14.Факторы, способствующие возникновению конфликтов.
- 15.Факторы, способствующие разрешению конфликтов.
- 16.Невербальные способы делового общения.
- 17.Разделение труда и взаимные услуги на работе.
- 18.Использование служебного положения в личных целях.
- 19.Виды дискриминации на рабочем месте.
- 20.Этикет в профессиональной сфере.

2.2. Практические задания:

Задание 1

Существует несколько общепринятых значений научной категории «культура». Считается, что культура - это:

- совокупность материальных и духовных ценностей, созданных человечеством и характеризующих определенный уровень развития общества и личности;
- идейное и нравственное состояние общества (личности);
- уровень или степень развития, достигнутые в какой-либо отрасли

знания или деятельности (культура труда, культура речи и пр.);

- степень совершенства социального или умственного развития кого-либо;
- система норм и ценностей, в которой воплощена «память человечества».

Какое из приведенных значений, по вашему мнению, наиболее близко к понятию «корпоративная культура организации»?

Задание 2

Среди типов корпоративных культур организации принято выделять следующие.

Бюрократический тип определяет «мораль верхов» и «мораль низов», жесткий директивный стиль управления, когда ценится профессионализм у подчиненных, но при условии «знания ими своего места».

Предпринимательский тип характеризуется доминированием индивидуальных интересов над интересами организации. Из-за этого в организации очень сильна внутренняя конкуренция, порождающая многочисленные конфликты. В то же время при доминировании такой организационной культуры особенно ценятся индивидуальная креативность, инновационность, личная ответственность и, естественно, профессионализм.

Партисипативный тип основан на комплиментарности и максимальном саморазвитии сотрудников. Ключевыми нормами являются справедливость, успешность, согласование личных и организационных целей. Особо ценятся профессионализм, профессиональная универсальность, результативность деятельности, нацеленность на творческий рост и сотрудничество.

Органический тип сочетает сильное влияние лидера, групповые ценности, которые выше индивидуальных, этические нормы, построенные на идеях коллективизма, отношения близки к семейным. При доминировании такой культуры особенно ценятся синхронность, параллельность во взаимодействиях, соблюдение групповых норм.

Определите, какой тип корпоративной культуры характерен для организации, в которой вы работаете / учитесь?

Задание 3

Представьте, что вам предстоит встреча с иностранными партнерами. Выберите модели поведения, которые рекомендуются для общения с представителями компаний из Англии, Германии, Китая, Италии, Японии.

А. Не стоит здороваться за руку со своими деловыми партнерами при каждой встрече. Максимум, что можно позволить себе, — это рукопожатие в самом начале первой встречи. В дальнейшем рекомендуется обходиться устным приветствием.

Б. Чтобы понять, насколько важен этикет для этих партнеров, видимо, достаточно указать на то, что особо уважаемую личность принято приветствовать, поклонившись 93 раза подряд. Обыкновенное приветствие состоит всего лишь (!) из 15 поклонов.

В. Будучи приглашенным в ресторан, вы должны помнить, что все счета оплачиваются раздельно: каждый платит за себя.

Г. Эти партнеры чрезвычайно искренни в своем интересе к вам не только как к деловым партнерам, а и как просто к людям, имеющим свою семью, увлечения и убеждения. Они чрезвычайно радушны, и, скорее всего, после успешных переговоров вы получите приглашение на ужин, который будет богат. Обязательно отведайте хотя бы кусочек каждого блюда, предлагаемого вам.

Д. В отношениях с этими партнерами работает традиция сглаживать возможные углы, противоречия путем более личных, неслужебных взаимоотношений. Чередуя разговоры о деле с разговорами об искусстве, вы можете вести плодотворную работу по ряду интересующих проблем. Такого рода отношения позволяют высказывать те или иные замечания в адрес своих деловых партнеров без особого риска ущемить или обидеть их.

Е. Для этих партнеров молчание — это вполне естественное поведение. Что можно ожидать еще от нации, которая высшей национальной добродетелью считает самообладание! Любое искреннее проявление ваших чувств и эмоций будет воспринято с недоумением, непониманием, а в некоторых случаях, возможно, и с испугом.

Ж. Согласно традициям этой страны, хорош не тот бизнесмен, что непоколебимо и жестко стоит на одной позиции, а тот, кто в любой ситуации способен к маневру и готов пожертвовать чем-то одним во имя многого.

З. Эти партнеры на переговорах никогда не позволят себе первыми обрисовать свою точку зрения, свою позицию. В том случае, если они выступают в роли хозяев, они вам говорят: «А гость первым». Но даже в том случае, если хозяином являетесь вы, ничего, кроме уже известной вам информации, вы от них не добьетесь.

И. Особое внимание уделяйте вежливому обмену визитными карточками, принимайте визитную карточку только двумя руками, с улыбкой и с поклоном.

Задание 4

Светлана Морозова работает в фирме «Стройсервис». Ее непосредственный начальник составил смету строительного проекта, и фирма получила контракт. Хотя контракт уже подписан, руководитель фирмы поручает Светлане проверить калькуляцию (что входит в ее обязанности). Выполняя поручение, Светлана обнаруживает ошибку в расчетах, которая может привести к значительному снижению прибыли. Девушка сообщает об этом своему непосредственному начальнику, но он велит ей забыть об этом и молчать, иначе она будет уволена. В свою очередь непосредственный начальник Светланы не сообщает о своей ошибке руководству. Как вы считаете, что более этично: проявить лояльность фирме или подчиниться непосредственному начальнику?

Задание 5

Нефтяная компания «Газдобыча» ведет буровые работы в

Ставропольском крае. Она направила на работу на буровой вышке рабочих из восьми территориальных отделений, разбросанных по всей стране. Рабочие получают по месту постоянной работы разную заработную плату в зависимости от регионального коэффициента и ряда других факторов. Рабочие будут работать на буровой вышке в течение 6 месяцев, после чего вернуться на свои постоянные рабочие места. Должна ли компания платить всем рабочим на буровой вышке одинаковую заработную плату или платить им в соответствии с основной заработной платой по основному месту работы? Может быть, исчислять зарплату по какому-то иному принципу? Как поступить справедливо в этой ситуации?

Задание 6

Кому принадлежит компьютерная программа, которую сотрудник разрабатывает во внеслужебное время на работе?

Задание 7

Как вы считаете, возможна ли дружба между начальником и подчиненным? Какие этические проблемы потенциально существуют в этой ситуации?

Задание 8

Как вы считаете, этично ли оказывать благотворительную помощь жителям соседней страны в то время, когда в своей, у определенных социальных сообществ, есть серьезные экономические проблемы?

Задание 9

Рассматривая корпоративную культуру в вашей организации, видите ли вы разницу между официальной идеологией и управляющей идеологией? Если да, то как это отражается на вас?

Задание 10

Попробуйте оценить, на каком уровне нравственного развития вы находитесь по типологии Колберга? Ваши коллеги? Ваш руководитель?

Задание 11

Как можно влиять на корпоративную культуру и этику организации, зная теорию нравственного развития личности? Какие методы вы предложили бы?

Задание 12

Среди описанных ниже средств коммуникации найдите те, что способствуют развитию корпоративной этики: доски объявлений, собрания и конференции сотрудников, униформа, представительские сувениры, корпоративные издания, взаимопосещения персонала, наружная реклама на баннерах, профессиональные клубы и сообщества, выставки и ярмарки, передачи по локальному радио, доски почета, корпоративный музей,

этические комитеты.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачету (устному)

ОПК-1

1. Что из себя представляет корпоративная этика?.
2. Для чего нужна корпоративная этика?
3. Что такое этика?
4. Что общего между этикой и корпоративной этикой?
5. Какую роль в жизни организации играет корпоративная этика?
6. Основная функция корпоративной этики в организации.
7. Назовите общественные ценности.
8. Назовите корпоративные ценности.
9. Что общего между общественными и корпоративными ценностями.
10. Что собой представляет мотивация сотрудников?
11. Что такое манипулирование?
12. Как понять, что вами манипулируют?
13. Проблема служебных разоблачений.
14. В чем опасность служебных разоблачений?
15. Слухи и сплетни как этическая проблема в корпоративной культуре организации.
16. Этика руководителя.
17. Этические проблемы принятия управленческих решений.
18. Культура отношений по «вертикали» и по «горизонтали».
19. Этика взаимоотношения с «трудным» руководителем
20. Мораль, нравственность, право, как детерминанты этического поведения в рамках корпоративной культуры.
21. Что такое моральная атмосфера в организации?
22. Какая моральная атмосфера в организации является желательной? Почему?
23. Что собой представляет этика полезных связей?
24. Гендерные проблемы деловых отношений.
25. Проблемы работающих женщин.
26. Понятие корпоративного имиджа.
27. Составляющие корпоративного имиджа.
28. Охарактеризуйте внешний имидж организации?
29. Охарактеризуйте внутренний имидж организации?
30. Охарактеризуйте социальный имидж организации?
31. Понятие фирменного стиля в корпоративной культуре
32. Основные составляющие имиджа организации
33. Этические обязанности руководителя.
34. Этические обязанности подчиненных.
35. Организационные и экономические факторы, влияющие на корпоративную этику.
36. Имидж организации как индикатор корпоративной этики.
37. Основные этические проблемы, с которыми чаще всего

- сталкиваются руководители делового мира.
38. Как отличаются этические стандарты на рабочем месте от общепринятых этических стандартов?
 39. Проблема сложности решения этических проблем на работе?
 40. Основные положения современной деловой этики?
 41. Критерии, помогающие правильно определить наличие манипулирования в отношениях между людьми.
 42. Этическая оценка качества работы руководителя.
 43. Что собой представляет конфликт?
 44. Конфликты на рабочем месте.
 45. Типология конфликтов.
 46. Способы предупреждения конфликтов.
 47. Виды реакций в конфликтной ситуации.
 48. Охарактеризуйте поведение «избегание» в конфликтной ситуации.
 49. Охарактеризуйте поведение «противоборство» в конфликтной ситуации.
 50. Охарактеризуйте поведение «компромисс» в конфликтной ситуации.
 51. Охарактеризуйте поведение «уступка» в конфликтной ситуации.
 52. Охарактеризуйте поведение «сотрудничество» в конфликтной ситуации.
 53. Что собой представляет идеология корпорации?
 54. Что собой представляет мировоззрение человека?
 55. Что собой представляют нравственные ценности человека?
 56. Кто является для человека первым учителем (учителями) морали?
 57. Что собой представляет нравственная слабость личности?
 58. Особая роль этического кодекса как регулятора корпоративного поведения и служебных отношений.
 59. Правила внутреннего распорядка для обучающихся Луганского государственного педагогического университета.
 60. Дресс-код в Луганском государственном педагогическом университете.
 61. Основные этические проблемы, с которыми чаще всего сталкиваются педагогические работники?
 62. В чем сложность решения этических проблем на работе?
 63. Назовите основные правила делового общения.
 64. Что собой представляет вербальное (речевое) общение?
 65. Что собой представляет невербальное общение?
 66. Назовите виды невербального общения.
 67. Что такое внешний имидж организации?
 68. Что такое внутренний имидж организации?
 69. Что такое социальный имидж организации?
 70. Понятие фирменного стиля в корпоративной культуре

ОПК-4

1. Что собой представляет невербальное общение?

2. Какие виды невербальных способов общения Вам известны?
3. Роль жестов в деловом общении.
4. Роль мимики в деловом общении.
5. Важность пространственного размещения сотрудников в деловом общении.
6. Деловая корреспонденция в деловом общении.
7. Роль онлайн-общения в деловой сфере.
8. Особенности делового общения по мобильному телефону.
9. Особенности делового общения по стационарному телефону.
10. Особенности делового общения в соцсетях.
11. Особенности делового общения в онлайн-группах.
12. Особенности онлайн-переписки в деловом общении.
13. Критерии, помогающие правильно определить наличие манипулирования в отношениях между людьми.
14. Проблемы работающих женщин.
15. Путь быстрого карьерного роста для женщины (чайлд фри).
16. Проблемы сексуальных домогательств на работе.
17. Как вести себя в коллективе, где распространяются слухи?
18. Как бороться со сплетнями в коллективе?
19. Чем опасны слухи и сплетни как этическая проблема в корпоративной культуре организации?
20. Культура отношений «руководитель-подчиненный».
21. Культура отношений между родственниками, работающими в одной организации.
22. Особенности деловых переговоров.
23. Особенности деловой беседы.
24. Особенности делового совещания.
25. Особенности делового собрания.
26. Конфликтные ситуации в деловом общении.
27. Виды конфликтов в деловом общении.
28. Причины возникновения конфликтов.
29. Что такое конфликт «по вертикали»? Конфликт «по горизонтали»?
30. Поведение в ситуации конфликта (виды реакций).
31. Как не допустить конфликтной ситуации?
32. Как вести себя в конфликтной ситуации?
33. Как выйти из ситуации конфликта с наименьшими потерями.
34. Актуальность выработки толерантной модели поведения и реализация ее в ситуации конфликта
35. Спорные вопросы на рабочем месте.
36. Конфликты и противоречия на рабочем месте.
37. Способы разрешения конфликтов.
38. Этика общения в конфликтных ситуациях.
39. Факторы, способствующие возникновению конфликтов.
40. Факторы, способствующие разрешению конфликтов.
41. Управление конфликтами и стрессами.
42. Разделение труда и взаимные услуги на работе.

- 43.Использование служебного положения в личных целях.
- 44.Виды дискриминации на рабочем месте.
- 45.Этикет как социальное явление.
- 46.История этикета.
- 47.Особенности русского этикета.
- 48.Особенности западного этикета.
- 49.Особенности восточного этикета.
- 50.Этикетные нормы поведения.
- 51.Специфика делового этикета.
- 52.Правила этикетного взаимодействия руководителя и подчиненного.
- 53.Речевой этикет.
- 54.Приветствие, знакомство, приглашение, представление.
- 55.Этикет в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т. д.)
- 56.Деловой этикет. Знакомства и представления.
- 57.Национально-культурные особенности делового этикета (Германия).
- 58.Национально-культурные особенности делового этикета (Италия).
- 59.Национально-культурные особенности делового этикета (Китай).
- 60.Принципы делового этикета.
- 61.Национально-культурные особенности делового этикета (Япония).
- 62.Национально-культурные особенности делового этикета
(Объединенные Арабские Эмираты).
- 63.Национально-культурные особенности делового этикета (Российская
Федерация).
- 64.Правила приветствия в деловой сфере.
- 65.Назначение, функции визитной карточки.
- 66.Требования к оформлению визитной карточки в деловой жизни.
- 67.Понятие имиджа организации.
- 68.Визуальная составляющая имиджа организации.
- 69.Интернет в процессе формирования имиджа компании.
- 70.Событийные мероприятия как инструмент создания имиджа
организации.