

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.06.2022 16:45:06
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a985aaf18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»**

Кафедра рекламы и бизнес-коммуникаций

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.06 Бизнес-этикет

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МСЧН для направления подготовки/специальности:

42.03.01 Реклама и связи с общественностью

(код и наименование направления подготовки)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Связи с общественностью

(наименование (специализация) ОП ВО)

2022 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Б1.В.ДВ.03.06 «Бизнес-этикет» является формирование у студентов индикаторов компетенций, предполагающих теоретические знания в области делового этикета, практические знания и навыки в области служебного, национального и дипломатического этикета.

Задачи изучения дисциплины: формирование у студентов основных понятий делового и общегражданского этикета, делового протокола, изучение видов, норм и правил служебного, национального и дипломатического этикета, выявление особенностей этикетного общения в стандартных и нестандартных деловых ситуациях; формирование навыков делового общения в процессе организации и проведения международных мероприятий.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.03.06 «Бизнес-этикет» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-1	Способен создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) медиапродукты, и (или) коммуникационные продукты в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем	ОПК-1.1. Выявляет отличительные особенности медиатекстов, и (или) медиапродуктов, и (или) коммуникационных продуктов разных медиасегментов и платформ
		ОПК-1.2. Осуществляет подготовку текстов рекламы и связей с общественностью и (или) иных коммуникационных продуктов различных жанров и форматов в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем
ОПК-5	Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования	ОПК-5.1. Знает совокупность политических, экономических факторов, правовых и этических норм, регулирующих развитие разных медиакоммуникационных систем на глобальном, национальном и региональном уровнях
		ОПК-5.2. Осуществляет свои профессиональные действия в сфере рекламы и связей с общественностью с учетом специфики коммуникационных процессов и механизмов функционирования конкретной медиакоммуникационной системы

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.06 «Бизнес-этикет» является дисциплиной по выбору и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений – дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3).

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины Б1.В.ДВ.03.06 «Бизнес-этикет».

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.03.06 «Бизнес-этикет» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики	Последующие дисциплины/модули, практики
ОПК-1	Способен создавать востребованные обществом и индустрией медиатексты и (или) медиапродукты, и (или) коммуникационные продукты в соответствии с нормами русского и иностранного языков, особенностями иных знаковых систем	Основы дизайна, Иностранный язык	Преддипломная практика
ОПК-5	Способен учитывать в профессиональной деятельности тенденции развития медиакоммуникационных систем региона, страны и мира, исходя из политических и экономических механизмов их функционирования, правовых и этических норм регулирования	Философия, Имидж территорий	Практика интегрированных коммуникаций (мастерская), Правовое регулирование деятельности в сфере рекламы и связей с общественностью

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины Б1.В.ДВ.03.06 «Бизнес-этикет» составляет 2 зачетных единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения ОП ВО для ОЧНОЙ формы обучения

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.	Семестр						
		1	2	3	4	5	6	7
Контактная работа, ак.ч.	32				32			
Лекции (ЛК)	16				16			
Лабораторные работы (ЛР)	-				-			
Практические/семинарские занятия (СЗ)	16				16			
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	31				31			
Контроль (зачет с оценкой), ак.ч.	9				9			
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.				72			
	зач.ед.				2			

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
Раздел 1. Служебный этикет	Тема 1.1. Презентации и публичные выступления. Этапы планирования и проведения эффективных презентаций. Коммуникативные стратегии начала и завершения презентаций. Правила использования раздаточного материала. Ключевые умения, необходимые для эффективной презентации. Электронные презентации: плюсы и минусы, достоинства и недостатки, рекомендации по планированию и проведению.	ЛК, СЗ
	Тема 1.2. Этикет коммуникаций. Этикет пользования электронной почтой. Телеконференции, дискуссионные группы, чаты. Разговор по телефону. Переписка по факсу.	
Раздел 2. Национальный этикет	Тема 2.1. Особенности национального этикета в Европе и Америке Особенности национальных норм этикета в европейских странах: Великобритании, Германии, Греции, Израиле, Испании, Италии, Франции. Особенности национальных норм этикета в Америке (Канада, США, Центральная и Южная Америка)	ЛК, СЗ

Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (темы)	Вид учебной работы*
	Тема 2.2. Особенности национального этикета в Азии Особенности национальных норм этикета в странах Азии: Индии, Китае, Корее, Японии. Особенности национальных норм этикета в Арабских странах (Ближний Восток, Северная Африка, Иран)	ЛК, СЗ
	Тема 2.3. Правила международной вежливости. Австралия. Арабские страны. Великобритания. Германия. Италия. Китай. Турция. Финляндия. Франция. Япония.	ЛК, СЗ
	Тема 2.4. Приемы гостей в других странах Особенности национальной кухни. Особенности организации питания иностранцев.	ЛК, СЗ
Раздел 3. Дипломатический этикет	Тема 3.1. Виды дипломатических приемов. Подготовка приемов. Одежда. Рассадка за столами. Проведение приемов.	ЛК, СЗ
	Тема 3.2. Протокол и деловые отношения. Визитные карточки. Переговоры с иностранной делегацией. Организация и проведение деловых приемов	ЛК, СЗ

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный).
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры ноутбук и проектор; экран (стационарный или

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
		переносной напольный).
Компьютерный класс	Компьютерный класс для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная персональными компьютерами (в количестве ___ шт.), доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный).
Для самостоятельной работы обучающихся	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	демонстрационное оборудование: мультимедийный проектор; допускается использование переносной аппаратуры ноутбук и проектор; экран (стационарный или переносной напольный).

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Загорская Л.М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / Л. М. Загорская; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2012. – 292 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860>

2. Семенов А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие : [16+] / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – 10-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 276 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573387>

Дополнительная литература:

1. Ермакова Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина; Оренбургский государственный университет, Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114>

2. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. – Санкт-Петербург : Интермедия, 2013. – 160 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938>

3. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник : [16+] / Г. Н. Смирнов ; Дипломатическая академия МИД России, Кафедра политологии и политической философии. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Проспект, 2015. – 267 с. : схем., табл., рис. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=252006>

4. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН
<http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации
<http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

- реферативная база данных SCOPUS <http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам освоения дисциплины Б1.В.ДВ.03.06 «Бизнес-этикет» представлены в Приложении к настоящей Рабочей программе дисциплины.

РАЗРАБОТЧИКИ:

_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

_____	_____	_____
Наименование БУП	Подпись	Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

_____	_____	_____
Должность, БУП	Подпись	Фамилия И.О.

Кафедра Рекламы и бизнес-коммуникаций

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры

«__» _____ 20__ г., протокол № ____

Заведующий кафедрой

_____ Н.В. Трубникова

(подпись)

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование дисциплины

Бизнес-этикет

42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Специализация «Управление связями с общественностью»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине Бизнес-этикет

Направление: 42.03.01 «Реклама и связи с общественностью»

Код индикаторов контролируемых компетенций	Контролируемый раздел дисциплины	Контролируемая тема дисциплины	ФОСы (формы контроля уровня освоения ООП)			Зачет с оценкой	Баллы темы	Баллы раздела
			Аудиторная работа		Самостоятельная работа			
			Работа на семинарах	Конспектирование лекций	Написание рефератов	Итоговая ат.		
ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-5.1; ОПК-5.2	Раздел 1. Служебный этикет	Тема 1.1. Презентации и публичные выступления.	3	2	2	2	9	22
		Тема 1.2. Этикет коммуникаций	3	2	4	4	13	
ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-5.1; ОПК-5.2	Раздел 2. Национальный этикет	Тема 2.1. Особенности национального этикета в Европе и Америке	3	2	4	4	13	52
		Тема 2.2. Особенности национального этикета в Азии	3	2	4	4	13	
		Тема 2.3. Правила международной вежливости.	3	2	4	4	13	
		Тема 2.4. Приемы гостей в других странах	3	2	4	4	13	
ОПК-1.1;	Раздел 3.	Тема 3.1. Виды дипломатических приемов	3	2	4	4	13	26

ОПК-1.2; ОПК-5.1; ОПК-5.2	Дипломатический этикет	Тема 3.2. Протокол и деловые отношения	3	2	4	4	13	
			24	16	30	30	100	100

Условия прохождения курса и получения оценки за зачет с оценкой

Оценки по дисциплине «Бизнес-этикет» выставляются по **100 балльной шкале**. Система оценок является накопительной.

Уровень освоения студентами дисциплины, в целом, соответствует оценкам по традиционной шкале оценок и по шкале ECTS (A(5+); B(5); C(4); D(3+); E(3); FX(2+); F(2)).

Соответствие систем оценок (используемых ранее оценок итоговой академической успеваемости, оценок ECTS и балльно-рейтинговой системы оценок текущей успеваемости).

Баллы БРС	Традиционные оценки РФ	Оценки ECTS
95 – 100	Отлично – 5	A (5+)
86 – 94		B (5)
69 – 85	Хорошо – 4	C (4)
61 – 68	Удовлетворительно – 3	D (3+)
51 – 60		E (3)
31 – 50	Неудовлетворительно – 2	FX (2+)
0 – 30		F (2)
51 - 100	Зачет	Passed

Положительными оценками, при получении которых курс засчитывается обучаемому в качестве пройденного, являются оценки А, В, С, D и Е.

1. Раздел дисциплины «Бизнес-этикет» считается освоенным, если студент набрал более 50 % от возможного числа баллов по этому разделу.

2. Студент не может быть аттестован по дисциплине, если он не освоил все темы и разделы дисциплины, указанные в сводной оценочной таблице дисциплины.

3. По решению преподавателя и с согласия студентов, не освоивших отдельные разделы (темы) изучаемой дисциплины, в течение учебного семестра могут быть повторно проведены мероприятия текущего контроля успеваемости или выданы дополнительные учебные задания по этим темам или разделам. При этом студентам за данную работу засчитывается минимально возможный положительный балл (51 % от максимального балла).

4. При выполнении студентом дополнительных учебных заданий или повторного прохождения мероприятий текущего контроля полученные им баллы засчитываются за конкретные темы. Итоговая сумма баллов не может превышать максимального количества баллов, установленного по данным темам (в соответствии с приказом Ректора № 564 от 20.06.2013). По решению преподавателя предыдущие баллы, полученные студентом по учебным заданиям, могут быть аннулированы.

5. График проведения мероприятий текущего контроля успеваемости формируется в соответствии с календарным планом курса. Студенты обязаны сдавать все задания в сроки, установленные преподавателем.

6. Время, которое отводится студенту на выполнение мероприятий текущего контроля успеваемости, устанавливается преподавателем.

7. Использование источников (в том числе конспектов лекций) во время выполнения контрольных мероприятий не разрешается

8. Отсрочка в прохождении мероприятий текущего контроля успеваемости считается уважительной только в случае болезни студента, что подтверждается наличием у него медицинской справки, заверенной круглой печатью в поликлинике № 25, предоставляемой преподавателю не позднее двух недель после выздоровления. В этом случае выполнение контрольных мероприятий осуществляется после выздоровления студента в срок, назначенный преподавателем. В противном случае, отсутствие студента на контрольном мероприятии признается не уважительным.

9. Студент допускается к итоговому контролю знаний с любым количеством баллов, набранных в семестре, но при условии, что у студента имеется теоретическая возможность получить за весь курс не менее 31 балла.

10. По результатам итогового контроля знаний (зачета с оценкой) студент может набрать максимально 30 баллов.

11. Если в итоге за семестр студент получил менее 31 балла, то ему выставляется оценка F и студент должен повторить эту дисциплину в установленном порядке. Если же в итоге студент получил 31-50 баллов, т. е. FX, то студенту разрешается добор необходимого (до 51) количества баллов путем повторного одноразового выполнения предусмотренных контрольных мероприятий, при этом по усмотрению преподавателя аннулируются соответствующие предыдущие результаты.

12. Ликвидация задолженностей проводится в период, установленный деканатом ИМЭБ.

Контроль знаний и компетенций студента

Описание балльно-рейтинговой системы.

Всего 100 баллов

Работа на семинарах - 24 балла

Конспектирование лекций – 16 баллов

Написание реферата – 30 баллов

Итоговая аттестация – 30 баллов

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Работа на семинарах

На каждом семинаре предполагается выполнение какого-либо проекта или разработку концепции. Согласно учебному плану на семинарские занятия отводится 16 аудиторных часов, в течение которых запланировано 8 семинаров. На каждом семинарском занятии студент может набрать 3 балла за активное участие в семинаре, т.е. максимум за все семинары 24 балла.

Темы семинаров:

- Тема 1. Презентации и публичные выступления.
- Тема 2. Этикет коммуникаций
- Тема 3. Особенности национального этикета в Европе и Америке
- Тема 4. Особенности национального этикета в Азии
- Тема 5. Правила международной вежливости.
- Тема 6. Приемы гостей в других странах
- Тема 7. Виды дипломатических приемов
- Тема 8. Протокол и деловые отношения

Критерии оценки выполнения заданий на семинарах

Баллы	Критерий оценки
0	Обучающийся не принял участия в работе на занятии
1	Чтобы обучающийся принял участие в работе на занятии его нужно несколько раз пригласить. Дополнительно объяснить задание и правила.
2	Обучающийся участвует в работе на занятии, но не проявляет заинтересованности. Не готов подвести «сухой остаток» задания и участвовать в обсуждении итогов.
3	Активно участвует в работе на занятии: добровольно работает по правилам, объясняет их, если кому-то не понятно, задает вопросы, если ему что-то не понятно. Активно вовлечен в процесс. Готов подвести «сухой остаток» выполненных заданий.

Конспектирование лекций

Согласно учебному плану на лекционные занятия отводится 16 аудиторных часов, на которых освещается 8 тем лекций. За конспектирование каждой лекции студент может набрать два балла, т.е. максимум за все конспекты 16 баллов.

Критерии оценки конспекта

Техническая оценка	Адекватность фиксации материала	1 балл
Оценка содержания	Все ли тезисы отражены в конспекте	2 балла

Написание реферата

Одной из форм самостоятельной работы является написание реферата, в зависимости от качества которого студент может набрать 30 баллов.

Темы рефератов

1. Визиты: государственный, официальный, деловой, встреча «без галстуков», неофициальный и др.
2. Виды дипломатических приёмов: завтрак, обед, ужин, обед-буфет (шведский стол), приемы типа фуршет и коктейль.
3. Дипломатический приём: рассадка за столами
4. Дипломатический приём: стиль женской и мужской одежды
5. Протокол и деловые отношения: визитные карточки
6. Основные характеристики переговорного процесса
7. Переговоры с иностранной делегацией: встреча, программа пребывания, телефонные договорённости, подготовка помещения, рассадка участников
8. Переговоры с иностранной делегацией: ведение беседы, оформление записи беседы
9. Стратегии и тактики ведения переговоров
10. Национальные особенности ведения переговорного процесса
11. Разрешение конфликтов в переговорном процессе. Особенности межкультурных конфликтов.
12. Переговоры: памятные подарки и сувениры
13. Невербальные средства общения.

Критерии оценки качества реферата

Критерии оценки введения:	наличие обоснования актуальности темы, присутствие сформулированных цели и задач работы, наличие краткой характеристики первоисточников.	1-10 балла
Критерии оценки основной части	структурирование материала по разделам, параграфам, абзацам; - наличие заголовков к частям текста и их соответствие содержанию; проблемность и разносторонность в изложении материала; выделение в тексте основных понятий и терминов, их толкование; наличие примеров, иллюстрирующих теоретические положения	1-12 баллов
Критерии оценки заключения:	наличие выводов по результатам анализа	1-8 балла

Итоговая аттестация (зачет с оценкой)

В качестве итоговой аттестации планируется тестирование студентов, включающее 15 тестовых заданий.

Примеры тестовых заданий

1. Эталон длительности делового разговора по телефону:
 - а) 1-3 минуты;
 - б) 7-10 минут;
 - в) 3-5 минут;
 - г) длительность телефонного разговора зависит от характера обсуждаемой проблемы.

2. Темп речи при деловом телефонном разговоре можно охарактеризовать как
 - а) медленный, вялый, четкий;
 - б) средневысокий;
 - в) средний;
 - г) все ответы неверны.

3. Приемлемые аксессуары для деловой женщины:
 - а) ожерелье, серьги, не более двух колец, часы;
 - б) кулон, браслет, кольцо;
 - в) для деловой женщины неприемлемы броский макияж и украшения
 - г) обручальное кольцо, серьги, часы.

4. Наиболее торжественный прием – это:
 - а) деловой обед;
 - б) фуршет;
 - в) деловой ужин;
 - г) шведский стол.

5. Стандартный размер персональной деловой визитной карточки:
 - а) 50 x 90 мм;
 - б) 50 x 75 мм;
 - в) 50 x 95 мм;
 - г) все ответы неверны.

6. Габитарный имидж представляют:
 - а) одежда, квартира, машина;
 - б) внешний вид и стиль одежды;
 - в) мимика, жесты, телодвижения;
 - г) лексика, избираемая в ситуациях делового общения.

7. Как долго можно держать абонента в режиме ожидания в ситуации делового общения:
 - а) это недопустимо;
 - б) в зависимости от времени, необходимого для поиска информации;
 - в) не более 3 минут;
 - г) не более 1 минуты.

8. После какого звонка следует снимать трубку в ситуациях делового общения?

- а) после первого звонка;
- б) после третьего;
- в) сразу;
- г) после пятого.

9. После какого звонка включается автоответчик в ситуациях делового общения?

- а) после четвертого;
- б) после второго;
- в) не имеет принципиального значения;
- г) все ответы неверны.

10. Где следует размещать бейдж:

- а) на левой стороне груди;
- б) на правой стороне груди;
- в) на шее;
- г) все ответы неверны.

11. Реакция делового человека на комплимент - это:

- а) ответный комментарий с уточнением своей позиции по данному вопросу;
- б) ответный комплимент;
- в) благодарность;
- г) молчание.

12. Единственный допустимый вид контакта в ситуациях делового общения – это:

- а) рукопожатие;
- б) похлопывание;
- в) поцелуй;
- г) все ответы неверны.

13. Для соискания работы за рубежом ключевым документом является:

- а) cv;
- б) резюме;
- в) аппликационное письмо;
- г) все вышеперечисленное.

14. Наиболее распространенный формат резюме – это:

- а) комбинированный;
- б) обратный хронологический;
- в) функциональный;
- г) изысканный.

15. Во время телефонного разговора в кабинет делового человека заходит посетитель. Какова реакция делового человека:

- а) прервать телефонный разговор и обсудить проблему посетителя;
- б) попросить посетителя выйти и завершить разговор;
- в) попросить посетителя присесть и завершить разговор;
- г) не следует вести телефонные разговоры в часы приема.

Критерии оценки ответов студентов на тестировании

За каждый правильный ответ получает 2 балла. Максимум, который может набрать студент по итогам тестирования – 30 баллов

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

Разработчики:

К.ф.н., доц.

Рекламы и бизнес-коммуникаций

Е.А. Кузнецова

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

зав. каф. рекламы и бизнес-ком.



Трубникова Н.В.

Наименование БУП

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

зав. каф. рекламы и бизнес-ком.



Трубникова Н.В.

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.