

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Поверинов Игорь Егорович **МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Должность: Проректор по учебной работе **Федеральное государственное бюджетное**

Дата подписания: 19.03.2024 18:10:11 **образовательное учреждение высшего образования**

Уникальный программный ключ: **«Тува́шский государственный университет**

**имени И.Н. Ульянова»**

**Юридический факультет**

**Кафедра теории и истории государства и права**

**Фонд оценочных средств для  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по учебной дисциплине  
**ОГСЭ.05 Профессиональная этика и служебный этикет**

программа подготовки специалистов среднего звена  
по специальности среднего профессионального образования  
**40.02.01 ПРАВО И ОРГАНИЗАЦИЯ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Год начала подготовки - 2023

**Чебоксары 2023**

РАССМОТРЕНО и ОДОБРЕНО  
на заседании предметной (цикловой) комиссии  
общепрофессионального и профессионального цикла  
07.04. 2023 г., протокол № 01  
Председатель *Иванова Е.В.*

Фонд оценочных средств предназначен для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины ОГСЭ.05 Профессиональная этика и служебный этикет обучающимися по специальности: *40.02.01 Право и организация социального обеспечения.*

Составитель:  
к.и.н., доцент Т.Н. Кожина  
преподаватель Н.Б. Малинина

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## Назначение:

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для промежуточной аттестации результатов освоения учебной дисциплины *ОГСЭ.05 Профессиональная этика и служебный этикет* обучающимися по специальности: *40.02.01 Право и организация социального обеспечения*.

**Форма контроля:** зачет

## Умения, знания и компетенции, подлежащие проверке:

№	Наименование	Метод контроля
<b>Умения:</b>		
У 1.	оценивать факты и явления профессиональной деятельности с этической точки зрения;	<i>ответы на зачетные вопросы, решение ситуационных задач</i>
У 2.	сочетать методы правового и этического регулирования;	
У 3.	применять профессиональные нормы и правила служебного поведения в конкретных жизненных ситуациях	
<b>Знания:</b>		
З 1.	основные понятия и категории этики;	<i>ответы на зачетные вопросы, решение ситуационных задач</i>
З 2.	нравственные требования, составляющие содержание кодексов профессионального и служебного поведения в сфере юриспруденции;	
З 3.	нормы и особенности юридического этикета и субординации.	
<b>Общие компетенции:</b>		
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<i>ответы на зачетные вопросы, решение ситуационных задач</i>
ОК 11	Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.	
ОК 12	Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.	

## Ресурсы, необходимые для оценки:

Помещение: учебный кабинет

Дополнительные инструкции и справочные материалы:  
Конституция РФ для решения ситуационных задач

Инструменты: ручка, бумага

Требования к кадровому обеспечению: оценку проводит преподаватель

Норма времени: 90 минут.

## **2. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора. Задания включают в себя зачетные вопросы и ситуационные задачи (задания), ориентированные на проверку освоения компетенций.

### **2.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ СДАЮЩЕГО ЗАЧЕТ**

#### ***Инструкция***

Задание состоит из двух частей: первая часть – теоретическая, вторая часть – практическая.

Первая часть – экзаменационные вопросы, по два вопроса, сгруппированные случайным образом, в каждом экзаменационном билете.

Вторая часть – практическая, содержит ситуационную задачу (задание) на выявление умений.

Время подготовки – 90 минут.

#### **1) Теоретическая часть:**

1. Понятие этических норм в обществе.
2. Предмет этики.
3. Виды профессиональной этики
4. Мораль понятие.
5. Роль морально-нравственных норм в регулировании поведения.
6. Общее и различное между моралью и правом.
7. Социальные нормы.
8. Нравственные нормы.
9. Понятие этики юриста.
10. Структура профессиональной этики.
11. Значение профессии юриста
12. Понятие судебной этики.

13. Принципы судебной этики.
14. Профессиональная честь судьи.
15. Достоинство судьи.
16. Поведение сторон в судебном процессе.
17. Понятие презумпции невиновности
18. Нравственно-психологические особенности деятельности судьи.
19. Понятие профессиональной этики адвоката.
20. Профессиональный долг адвоката.
21. Понятие адвокатской тайны.
22. Этика взаимоотношений адвоката с коллегами.
23. Понятие профессиональной деформации.
24. Виды профессиональной деформации.
25. Понятие делового (служебного) этикета.
26. Служебный этикет в прокуратуре.
27. Этика служебных отношений.
28. Внешние формы этикета.
29. Понятие субординации в профессиональной деятельности юриста.
30. Профессиональная субординация в судебном процессе.
31. Понятие обращения граждан в государственные органы.
32. Предложения как вид обращений граждан.
33. Заявления как вид обращений граждан.
34. Жалобы граждан как виды обращений.
35. Должностное лицо понятие.
36. Правила поведения при деловом общении.
37. Понятие делового общения.
38. Виды делового общения.
39. Механизм ведения спора.
40. Механизм ведения беседы.
41. Механизм ведения диалога.
42. Понятие профессиональной субординации.
43. Общие правила субординации и профессиональной вежливости.
44. Понятие коррупции.
45. Виды коррупции.
46. Противодействие коррупции.
47. В чем заключаются негативные последствия коррупции.
48. Причины коррупции.
49. Виды юридической ответственности за коррупционные правонарушения.
50. Меры по профилактике коррупции.

## 2.2. ПАКЕТ ПРИНИМАЮЩЕГО ЗАЧЕТ

### а) условия проведения промежуточной аттестации

Зачет проводится в группе в количестве – не более 25 человек.

Количество вариантов задания – каждому обучающемуся одно зачетное задание путем случайного выбора.

Время выполнения задания – 40 минут

### б) критерии оценки

**Критерии оценки умений выполнения зачетных вопросов, индивидуальных и групповых заданий:**

Критерий	Оценка в журнал
Верное выполнение 51-100 %	зачтено
Правильное решение 0- 50 %	незачтено

### в) критерии и шкала оценивания контролируемых компетенций

#### Критерии оценивания контролируемых компетенций

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	<b>Знать</b> особенности профессиональной деятельности юриста. <b>Уметь</b> давать юридическую оценку жизненным конфликтным и спорным ситуациям, осознавать необходимость, стремиться и призывать действовать в пределах правовых норм
ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.	<b>Знать</b> нормы делового этикета, культуры и психологических основ общения, нормы и правила поведения <b>Уметь</b> соблюдать нормы делового этикета, культуры и психологических основ общения, нормы и правила поведения
ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.	<b>Знать</b> признаки коррупционного поведения, его недопустимость как противоправного поведения <b>Уметь</b> дифференцировать коррупционное поведение как противоправное и проявлять нетерпимость к коррупционному поведению

## Шкала оценивания контролируемых компетенций

Процент результативности правильных ответов	Качественная оценка	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90- 100	5	Отлично
80-89	4	Хорошо
70-79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	Неудовлетворительно

### 2.3. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ДИАГНОСТИКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ОБЩЕКУЛЬТУРНЫХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Понятие этических норм в обществе.

**Этическая норма** представляет собой социальное правило поведения человека, которое выражает представление о добре и зле, справедливости.

Предмет этики.

2. **Предмет этики** – это общечеловеческие ценности (милосердие, сострадание, любовь, счастье, мудрость и др.).

3. Виды профессиональной этики

Основными видами профессиональной этики являются: врачебная этика, педагогическая этика, этика ученого, этика права, предпринимателя (бизнесмена), инженера и т. д. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические аспекты в реализации норм и принципов морали и в совокупности составляет профессиональный кодекс морали.

4. Мораль понятие.

Мораль — совокупность особых, духовных правил, регулирующих поведение человека, его отношение к другим людям, самому себе, а также к окружающей среде

Роль морально-нравственных норм в регулировании поведения.

5. **Нравственные нормы поведения** — это определенные правила и моральные предписания, которые регулируют поведение людей в обществе. Они основаны на принципах справедливости, честности и уважения к другим людям.

6. Общее и различное между моралью и правом.

Правовые нормы являются формализованными, закрепленными в законах и юридически обязательными для всех членов общества. Они регулируют отношения между людьми и государством, устанавливают правила поведения и предусматривают ответственность за их нарушение. Моральные нормы, в свою очередь, основаны на системе ценностей и этических принципов, которые формируются в обществе. Они определяют, что является правильным или неправильным, добрым или плохим.

**Главное различие** между правовыми нормами и моралью заключается в их происхождении и источнике. **Сходство** между правовыми нормами и моралью заключается в том, что обе они предназначены для регулирования поведения людей и установления определенных норм общественного поведения. Однако главное отличие заключается в обязательности выполнения правовых норм и добровольности моральных ценностей.

#### 7. Социальные нормы.

**Социальная норма** – установленное в обществе правило поведения, регулирующее отношение между людьми, общественную жизнь. Они определяют границы дозволенного поведения людей применительно к конкретным условиям их жизнедеятельности. Выделяют следующие

виды **социальных норм**: обычаи, традиции, **нормы** морали, правовые, религиозные, политические, эстетические **нормы**.

#### 8. Нравственные нормы.

**Нравственные нормы поведения** — это определенные правила и моральные предписания, которые регулируют поведение людей в обществе. Они основаны на принципах справедливости, честности и уважения к другим людям.

#### 9. Понятие этики юриста.

**Этика юриста** — это совокупность правил поведения представителей определённой юридической профессии, обеспечивающей нравственный характер взаимоотношений, обусловленных профессиональной деятельностью.

#### 10. Структура профессиональной этики.

Структура профессиональной этики включает в себя **следующие элементы**:

отношение людей к труду,  
мотивация трудовой деятельности,  
средства реализации цели, оценка результатов деятельности.

#### 11. Значение профессии юриста.

Профессии юриста принадлежит важная социальная роль. Юристы защищают интересы личности, ее права, свободы, собственность, интересы общества, государства от преступных и



иных противоправных посягательств. Они призваны вести борьбу за справедливость, гуманность, законность, правопорядок.

12. Понятие судебной этики.

**Судебная этика** – это наука о применении норм морали, нравственности в специфических условиях деятельности судей, прокуроров, следователей и адвокатов, об осуществлении нравственных принципов и требований в расследовании и разрешении уголовных дел.

13. Принципы судебной этики.

В рамках судебной профессиональной этики определяется суть профессионального долга судьи и формируются моральные принципы, которыми он должен руководствоваться в своей работе: **честность, справедливость, беспристрастность, гуманизм, сдержанность, верность закону** (как формальной его стороне, так и моральной), неподкупность, достоинство.

14. Профессиональная честь судьи.

**Честь** как категория этики означает моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, окружающих, когда моральная ценность личности связывается с моральными заслугами человека, с его конкретным общественным положением, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами (честь офицера, честь судьи, честь ученого, врача, предпринимателя).

15. Достоинство судьи.

**Достоинство** – категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности.

16. Нравственно-психологические особенности деятельности судьи. Принимая присягу, российский судья торжественно клянется честно и добросовестно исполнять свои обязанности, осуществляя правосудие, быть беспристрастным и справедливым, как велят ему долг судьи и его совесть.

Судья должен быть честен;

Добросовестным;

с повышенным чувством долга;

справедливым;

гуманным.

17. Поведение сторон в судебном процессе.

При входе судей в зал судебного заседания все присутствующие в зале встают. Объявление решения суда, а также объявление определения суда, которым заканчивается дело без принятия решения, все присутствующие в зале заседания выслушивают стоя.

Участники процесса обращаются к судьям со словами: "Уважаемый суд!", и свои показания и объяснения они дают стоя. Отступление от этого правила может быть допущено с разрешения председательствующего.

*Участники процесса и все присутствующие в зале судебного заседания граждане обязаны соблюдать установленный порядок в судебном заседании. (ГПК РФ Ст. 158)*

18. Понятие презумпции невиновности.

**Презумпция невиновности** — один из основополагающих принципов судопроизводства, заключающийся в том, что лицо считается невиновным, пока его вина в совершённом преступлении не будет доказана в порядке, предусмотренном законом, и установлена вступившим в законную силу приговором суда.

19. Понятие профессиональной этики адвоката.

**Адвокатская этика** — это вид профессиональной этики, представляющий собой совокупность правил работников адвокатской профессии, обеспечивающих нравственный характер их деятельности и внеслужебного поведения, а также научную дисциплину, изучающую специфику реализации требований морали в этой области.

20. Профессиональный долг адвоката.

**Профессиональный долг адвоката** состоит в оказании необходимой квалифицированной юридической помощи.

21. Понятие адвокатской тайны.

**Адвокатская тайна** представляет собой правовой режим, в рамках которого с целью обеспечения иммунитета доверителя осуществляется запрет на неправомерное получение и использование третьими лицами любой информации, находящейся у **адвоката** в связи с оказанием правовой помощи доверителю, а также на несанкционированное доверителем нарушение **адвокатом** конфиденциальности переданных ему сведений.

22. Этика взаимоотношений адвоката с коллегами.

Отношения адвоката с коллегами должны основываться на уважении, порядочности и доброй воле. Нельзя допускать в общении с кем бы то ни было неуважительных, оскорбительных отзывов в отношении деловых или личных качеств своего коллеги.

23. Понятие профессиональной деформации.

**Профессиональная деформация** — искажение восприятия и поведения, которое складывается ввиду особенностей рабочей деятельности.

24. Виды профессиональной деформации.

**ВИДЫ ДЕФОРМАЦИИ:**

общепрофессиональная;

индивидуальная;

типологическая;

психологическая;

Для сотрудников ОВД характерны следующие виды профессиональной личностной деформации: авторитарность, профессиональная агрессия, тревожность, безответственность, сверхконтроль.

25. Понятие делового (служебного) этикета.

**Деловой этикет** – это система правил, которые устанавливают нормы и требования к профессиональному общению и позволяют лицам, осуществляющим профессиональную деятельность, выбрать наиболее приемлемую форму **поведения** в конкретной ситуации, обеспечить эффективность своей деятельности.

26. Служебный этикет в прокуратуре.

Взаимоотношения между прокурорскими работниками должны основываться на принципах товарищеского партнерства, взаимоуважения и взаимопомощи.

Прокурорские работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными и проявлять терпимость в общении с коллегами.

Недопустимы угрозы, оскорбительные выражения, реплики или действия, препятствующие нормальному общению или провоцирующие конфликты между коллегами и их противоправное поведение.

27. Этика служебных отношений.

**Служебная этика** — совокупность определенных нравственных обязанностей, принципов и норм поведения, которые реализуются во взаимоотношениях работников в процессе трудовой деятельности.

28. Внешние формы этикета.

**Этикет** – это свод норм, правил общения людей между собой, **поведения** каждого конкретного человека в обществе.

Различают несколько форм этикета, основными из которых являются:

Государственный этикет;

Дипломатический;

Воинский этикет - свод общепринятых правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

Религиозный;

Общегражданский.

29. Понятие субординации в профессиональной деятельности юриста.

Субординация – это положение индивидуума в иерархической системе каких-либо отношений.

Субординация в буквальном смысле означает строгое подчинение младших старшим (по должности, возрасту и т.п.).

30. Профессиональная субординация в судебном процессе.

Посетителям суда необходимо следовать правилам поведения в суде, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации, а также отдельными законодательными актами, вот основные из них:

в момент прохождения контрольно-пропускного пункта на входе в здание суда сообщать цель посещения судебному приставу по ОУПДС, предоставить документ удостоверяющий личность, служебное удостоверение;

до начала процесса судебного слушания сообщить о явке по повестке или любому другому виду судебного извещения секретарю; немаловажным является соблюдение тишины, бережное отношение к имуществу суда;

также посетители должны выполнять законные распоряжения, поступающие от судей, приставов по ОУПДС и работников аппарата суда.

31. Понятие обращения граждан в государственные органы.

**Обращение гражданина** – это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

32. Предложения как вид обращений граждан.

Под **предложениями** обычно понимаются **обращения граждан**, направленные на улучшение деятельности государственных органов, рыночных структур экономики и общественных организаций, не связанные с нарушением прав и законных интересов самого **гражданина**.

33. Заявления как вид обращений граждан.

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе

государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

34. Жалобы граждан как виды обращений.

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

35. Должностное лицо.

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

36. Правила поведения при деловом общении.

**Правила делового общения** – нормы, стандарты, используемые в ходе общения, цель которого заключается в решении определенной задачи в сфере экономических, а также социально-правовых отношений.

**Основные правила:**

Пунктуальность;

Уважение к коллегам;

Сохранение самообладания, контроля над чувствами, эмоциями.

Необходимо придерживаться делового стиля одежды

Отсутствие ненужных жестов при встрече.

37. Понятие делового общения.

**Деловое общение** — передача информации между сотрудниками или коллективами для решения совместных задач и достижения общих целей. Подобные отношения совсем необязательно строить по принципу «старший говорит, а младший слушает и беспрекословно исполняет».

38. Виды делового общения.

**Существуют следующие виды делового общения:**

Деловая переписка;

Деловая беседа;

Деловое совещание;

Публичное выступление;

Деловые переговоры;

Дискуссия.

39. Механизм ведения спора.

Общее правило: если есть возможность достичь согласия без спора, надо ее использовать. Но есть принципиальные вопросы, спорить по которым необходимо. Не следует бояться споров и стараться

любыми способами избегать их. Особенно это касается научных дискуссий. Спор всегда протекает в определенном контексте, затрагивая при этом убеждения людей, их принципы, чувство личного достоинства, самолюбие, гордость.

#### 40. Механизм ведения беседы.

**Беседа** - это интерактивное общение между двумя или более людьми. Развитие разговорных навыков и этикета является важной частью социализации.

Во время разговора всегда стоит следить за своей лексикой, интонацией и тоном. Даже если вы раздражены, не стоит демонстрировать это окружающим. Не забывайте об улыбке. Основное правило – не говорите собеседнику то, чего бы сами не хотели слышать.

#### 41. Механизм ведения диалога.

**Диалог** — литературная или театральная форма устного или письменного обмена высказываниями (репликами, вопросами и ответами) между двумя и более людьми.

Правила диалога в русском и других языках мира могут несколько отличаться. Тем не менее, есть общие моменты, которые необходимо соблюдать, независимо от того, в какой точке мира вы находитесь: *Нужно больше слушать, чем говорить. Вы должны внимательно выслушать и проанализировать аргументы собеседника. Подготовить диалог. Говорить по очереди. Думать, прежде чем что-то сказать. Не посвящать собеседников в свои проблемы или радости.*

#### 42. Понятие профессиональной субординации.

**Субординация** на работе – это свод правил делового этикета, регулирующих служебные взаимоотношения между начальством и подчиненными, а также между сотрудниками одного уровня. Соблюдение **субординации** в узком смысле ассоциируется с иерархией власти и выполнением приказов.

#### 43. Общие правила субординации и профессиональной вежливости.

Профессиональная вежливость обычно относится к этикету, применяемому в отношении представителей одной профессии. Считается, что концепция профессиональной вежливости возникла в древней медицинской практике, когда врачи бесплатно предоставляли услуги другим врачам.

#### **ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВЕЖЛИВОСТИ:**

*Приветствие; Представление; Обращение.*

#### 44. Понятие коррупции.

**Коррупция** - это злоупотребление служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами.

45. Виды коррупции.

В зависимости от сферы коррупция бывает

судейской;  
парламентской;  
корпоративной;  
политической;  
экологической;  
полицейской;  
образовательной;  
профсоюзной;  
церковной и т. д.

Кроме того, выделяют индивидуальную (она же несистематическая, бытовая), мелкую (или маломасштабную, бюрократическую) и самую опасную для страны – крупную коррупцию.

46. Противодействие коррупции.

**Противодействие коррупции** - деятельность федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, институтов гражданского общества, организаций и физических лиц в пределах их полномочий.

47. В чем заключаются негативные последствия коррупции.

Коррупция пронизывает все слои общества: органы власти, предпринимателей, общественные организации, тем самым неся негативные последствия как для общества, так и для государства в целом.

Наиболее ощутимые удары наносит она по экономической безопасности страны;

Коррупция порождает мощный рост организованной преступности.

48. Причины коррупции.

*Неразвитость правового сознания населения;*

*Экономические причины коррупции;*

*Политические факторы;*

*Правовые факторы;*  
*Психологические факторы.*

49. Виды юридической ответственности за коррупционные правонарушения.

Физические лица за совершение **коррупционных правонарушений** несут уголовную, административную, гражданско-правовую и дисциплинарную **ответственность**, а **юридические лица** - административную и гражданско-правовую.

50. Меры по профилактике коррупции.

Профилактика коррупции осуществляется путем применения следующих основных мер:

- 1) формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению;
- 2) антикоррупционная экспертиза правовых актов и их проектов.

## 2) Практическая часть:

1. В чем вы видите трудности в установлении контакта со следователем со стороны защитника?

2. Какие, на ваш взгляд, факторы морального плана способны негативным образом влиять на имидж профессии адвоката?

3. Допустимо ли в целях предотвращения готовящегося преступления раскрыть сведения, составляющие содержание адвокатской тайны?

4. Как вы думаете, существуют ли этические запреты на посещение судьей ресторана, пивного бара, употребление в общественном месте алкоголя?

5. Считаете ли вы, что между личной и профессиональной деятельностью судьи существует определенная связь? Как вы можете это объяснить?

6. Как вы полагаете, что эффективнее – наличие внешнего контроля или внутренний самоконтроль судьи за своими поступками?

7. Составьте план диалога телефонных переговоров на заданную тему.

8. Составьте перечень требований к ведению деловой беседы.



9. Приведите примеры способов невербальной передачи информации профессиональной субординации.