

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 9
от 21 марта 2026 г.*

Кафедра финансово-экономических дисциплин

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»

Специальность 38.02.06 Финансы

**УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ**



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00A9E2DAF91A2F57E988B751E574CFCC
Владелец: Бучаев Ахмед Гамидович
Действителен: с 23.09.2025 до 17.12.2026

Махачкала – 2026

УДК 331

Составитель - Гаджимурадова Лариса Агамурадовна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры финансово-экономических дисциплин Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент – Халимбекова Айганат Магомедовна, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры финансово-экономических дисциплин ДГУНХ.

Внешний рецензент – Баширова Аминат Ахмедовна, кандидат экономических наук, доцент, старший научный сотрудник Института Социально-экономических исследований обособленного подразделения федерального государственного бюджетного учреждения науки дагестанского федерального исследовательского центра российской академии наук.

Представитель работодателя – Иманшапиева Мазика Мусабековна, кандидат экономических наук, доцент, начальник отдела налоговой политики и доходов бюджета Управления доходов, долговой политики и предпринимательства Министерства финансов Республики Дагестан.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Профессиональная этика» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.06 Финансы, утвержденного приказом министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. №65, с приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 07 августа 2024г. №539 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.06 Финансы» (Зарегистрировано в Минюсте России 12 сентября 2024 г. N 79436).

Фонд оценочных средств по дисциплине «Профессиональная этика» размещен на сайте www.dgunh.ru

Гаджимурадова Л.А. Фонд оценочных средств по дисциплине «Профессиональная этика» для специальности 38.02.06 Финансы. – Махачкала: ДГУНХ, 2026 г. – 100 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2026г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 38.02.06 Финансы, к.э.н., доцентом Гаджимурадовой Л.А.

Одобен на заседании кафедры финансово-экономических дисциплин 24 февраля 2026г., протокол №6.

Содержание

Назначение оценочных материалов.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ	8
2.1. Структура фонда оценочных средств, для текущего контроля и промежуточной аттестации.....	8
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств	10
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	20
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	20
3.2. Типовые контрольные задания	97
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ	99

Назначение оценочных материалов

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения дисциплине) обучающихся по дисциплине «Профессиональная этика» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 38.02.06 Финансы.

ФОС по дисциплине «Профессиональная этика» включают в себя: перечень компетенций, формируемых в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами оценочных материалов являются:

- компетентностный подход, соотнесение ФОС с оцениваемыми компетенциями;
- компетентностный подход, при формировании критериев оценки знаний, умений и навыков обучающихся;
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц оценочных материалов);
- объем (количественный состав оценочных материалов);
- качество оценочных материалов в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Перечень формируемых компетенций

код компетенции	формулировка компетенции
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 5.2.	Производить распределение заданий между членами групп специалистов по внутреннему контролю финансовой сферы деятельности;

1.2. Компонентный состав компетенций

код и формулировка компетенции	компонентный состав компетенции		
	знать:	уметь:	иметь практический опыт
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	31 - номенклатуру информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; 32 - приёмы структурирования информации; 33 - формат оформления результатов поиска информации; 34 - современные	У1 – определять задачи для поиска информации; У2 - определять необходимые источники информации; У3 - структурировать получаемую информацию; У4 - оценивать практическую значимость результатов поиска; У5 - использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.	ПО1 - Иметь практический опыт в поиске, анализе и интерпретации информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

	средства и устройства информатизации; 35 - порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности, в том числе с использованием цифровых средств.		
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	31- методы принятия управленческих решений с позиции различных подходов к управлению. 32 - содержание актуальной нормативно-правовой документации, современную научную и профессиональную терминологию, возможные траектории профессионального развития и самообразования.	У1- определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; У2 - применять современную научную профессиональную терминологию; У3 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	ПО1 – Иметь практический опыт в определении задач профессионального и личностного развития и методике планирования повышения квалификации.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	31- цели, функции, виды и уровни общения; 32- влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; 33- закономерности формирования и развития команды.	У1- применять профессиональные знания в ходе работы; У2- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности.	ПО1 – Иметь практический опыт работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством.
ОК 05. Осуществлять устную и	31 - особенности социального и	У1 - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по	ПО1 - Иметь практический опыт в использовании

письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	культурного контекста; 32 - правила оформления документов и построения устных сообщений.	профессиональной тематике на государственном языке; У2 - проявлять толерантность в рабочем коллективе.	правил русского речевого этикета в социально-культурной, официально-деловой сферах общения, в повседневном общении, интернет-коммуникации, способности передавать информацию, обсуждать известные темы, понимать партнёра по общению.
ПК 5.2. Производить распределение заданий между членами групп специалистов по внутреннему контролю финансовой сферы деятельности	31 - основные требования внутренних регламентов, регулирующих работу объекта внутреннего контроля и специалистов по внутреннему контролю; 32 - приемы оценки полноты и достоверности информационных баз, сформированных специалистами по внутреннему контролю; 33 - основные требования законодательной и нормативной баз, стандартов внутреннего контроля и требований профессиональной этики и внутренних регламентов экономического субъекта, регулирующих работу объекта внутреннего	У1 - формировать проекты риск-ориентированной плановой документации для проведения внутреннего контроля оценивать профессиональный уровень и независимость от объекта внутреннего контроля специалистов, предлагаемых для включения в проверяющую группу; У2 - закреплять задания, предусмотренные планами и программами по внутреннему контролю, за подчиненными специалистами в соответствии с их профессионализмом; У3 - оценивать с помощью современных методик достаточность, надежность и объективность доказательств, представленных членами группы специалистов по внутреннему контролю.	ПО1 - Иметь практический опыт в подготовке проекта внутреннего регламента о проведении внутреннего контроля и распределении заданий между членами группы специалистов по внутреннему контролю.

	контроля и специалистов по внутреннему контролю.		
--	--	--	--

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Структура фонда оценочных средств, для текущего контроля и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы, темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости и	Промежуточная аттестация
1	Этика как наука о морали. Место морали в жизни общества.	ОК 02. ОК 04. ПК 5.2.	ОК 02. Знать: 31, 32, 33, 34. Уметь: У1, У2, У4, У5 ОК 04. Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2. ПК5.2. Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2, У3.	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; - практические задания; -кейс-задача; - кроссворд; -эссе.	Вопросы к зачету №1-4
2	Профессиональная этика и этикет в финансовой сфере.	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05.	ОК 02. Знать: 31, 32, 35 Уметь: У1, У2, У3. ОК 03. Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2, У3. ОК 04. Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2. ОК 05. Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2.	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; - ситуационные задачи; -кейс-задача; - кроссворд; -эссе.	Вопросы к зачету №5-7
3	Общение и служебный этикет.	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ПК 5.2.	ОК 03. Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2, У3. ОК 04. Знать: 31, 32, 33.	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения;	Вопросы к зачету №8-15

			Уметь: У1, У2. ОК 05. Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2. ПК5.2. Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2, У3.	- ситуационные задачи; - кейс-задача; - эссе.	
4	Вербальные и невербальные средства делового общения.	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05.	ОК 02. Знать: 33, 34, 35 Уметь: У1, У4, У5 ОК 03. Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2. ОК 04. Знать: 31, 333. Уметь: У1, У2. ОК 05. Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2.	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; - практические задания; - ситуационные задачи.	Вопросы к зачету №16-18
5	Культура и организация деловых контактов.	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ПК 5.2.	ОК 03. Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2, У3. ОК 04. Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2. ОК 05. Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2. ПК5.2. Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2, У3.	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; - практические задания; - ситуационные задачи; - кейс-задача; - кроссворд; - эссе.	Вопросы к зачету №19-24
6	Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере.	ОК 03. ОК 04. ОК 05. ПК 5.2.	ОК 03 Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2, У3. ОК 04 Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2. ОК 05 Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2. ПК5.2 Знать: 31, 32.	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; - практические задания; - ситуационные задачи; - кейс-задача; - кроссворд; - эссе.	Вопросы к зачету №25-27

			Уметь: У1, У3.		
7	Профессиональный имидж	ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ПК 5.2.	ОК 02 Знать: 31, 32, 33, 34, 35 Уметь: У1, У2, У3, У4, У5 ОК 03 Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2, У3. ОК 04 Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2. ОК 05 Знать: 31, 32. Уметь: У1, У2. ПК5.2 Знать: 31, 32, 33. Уметь: У1, У2, У3.	-Тестовые задания; -вопросы для обсуждения; - практические задания; - ситуационные задачи; -кейс-задача; - кроссворд; - деловая игра; -эссе.	Вопросы к зачету №28-30

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	наименование оценочного средства	характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	собеседование, устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, симпозиум	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола,

		аргументировать собственную точку зрения.	дискуссии, полемике, диспута, дебатов
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
4	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе
5	Реферат	Продукт самостоятельной работы аспиранта, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
6	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
7	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
8	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управление преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
9	Практические задания	Задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить ситуацию/задание, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения
10	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейс-задачи

11	Задача	Это средство раскрытия связи между данными и искомым, заданные условием задачи, на основе чего надо выбрать, а затем выполнить действия, в том числе арифметические, и дать ответ на вопрос задачи.	Задания по задачам
----	--------	---	--------------------

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	20	
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	17-18	
3.	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	10-15	
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	0	

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	тестовые нормы: % правильных ответов	количество баллов	оценка/зачет
1	90-100 %	25-30	отлично
2	80-89%	20-24	хорошо
3	51-79%	11-19	удовлетворительно
6	менее 50%	0-10	неудовлетворительно

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ/ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	Полное верное решение. В логическом рассуждении и решении нет ошибок, задача решена рациональным способом. Получен правильный ответ. Ясно описан способ решения.	9-10	отлично
2	Верное решение, но имеются небольшие недочеты, в целом не влияющие на решение, такие как небольшие логические пропуски, не связанные с основной идеей решения. Решение оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию решения.	7-8	хорошо
3	Решение в целом верное. В логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок, но задача решена неоптимальным способом или допущено не более двух незначительных ошибок. В работе присутствуют арифметическая ошибка, механическая ошибка или описка при переписывании выкладок или ответа, не искажившие экономическое содержание ответа.	5-6	удовлетворительно
4	В логическом рассуждении и решении нет ошибок, но допущена существенная ошибка в математических расчетах. При объяснении сложного экономического явления указаны не все существенные факторы.	3-4	удовлетворительно
5	Имеются существенные ошибки в логическом рассуждении и в решении. Рассчитанное значение искомой величины искажает экономическое содержание ответа. Доказаны вспомогательные утверждения, помогающие в решении задачи.	2-3	неудовлетворительно
6	Рассмотрены отдельные случаи при отсутствии решения. Отсутствует окончательный численный ответ (если он предусмотрен в задаче). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение - безосновательно.	1	неудовлетворительно
7	Решение неверное или отсутствует.	0	неудовлетворительно

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий	5 баллов	отлично

	анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.		
2	основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	3-4 балла	хорошо
3	имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	1-2 балла	удовлетворительно
4	тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1 балл	неудовлетворительно
5	тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0 баллов	неудовлетворительно

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ЭССЕ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	1. в введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, выполнена задача заинтересовать читателя 2. деление текста на введение, основную часть и заключение 3. Логично, связно и полно доказывается выдвинутый тезис; 4. заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; 5. правильно (уместно и достаточно) используются разнообразные средства связи; 6. для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком 7. демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию, выполнены.	5 баллов	отлично
2	1. Во введении четко сформулирован тезис, соответствующий теме эссе, в известной мере выполнена задача заинтересовать читателя	3-4 балла	хорошо

	2. деление текста на введение, основную часть и заключение 3. В основной части логично, связно, но недостаточно полно доказывается выдвинутый тезис; 4. заключение содержит выводы, логично вытекающие из содержания основной части; 5. уместно используются разнообразные средства связи; 6. для выражения своих мыслей не пользуется упрощенно-примитивным языком		
3	1. Во введении тезис сформулирован нечетко, или не вполне соответствует теме эссе; 2. В основной части выдвинутый тезис доказывается недостаточно логично и последовательно; 3. заключение, выводы не полностью соответствуют содержанию основной части; 4. недостаточно или, наоборот, избыточно используются средства связи; 5. язык работы в целом не соответствует уровню курса	1-2 балла	удовлетворительно
4	1. Во введении тезис отсутствует или не соответствует теме эссе; 2. В основной части нет логичного последовательного раскрытия темы; 3. вывод не вытекает из основной части; 4. средства связи не обеспечивают связность изложения; 5. отсутствует деление текста на введение, основную часть и заключение; 6. язык работы можно оценить как «примитивный»	0 баллов	неудовлетворительно

**Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ**

Участники Компетенции	Фамилия обучающего	Фамилия обучающего	Фамилия обучающего	...	...
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности					
ОК 03. Планировать и реализовывать					

собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях					
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде					
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста					
ПК 5.2. Производить распределение заданий между членами групп специалистов по внутреннему контролю финансовой сферы деятельности					
Средняя оценка проверяемых компетенций					

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов
1	Задание выполнено полностью: цель домашнего задания успешно достигнута; основные понятия выделены; наличие схем, графическое выделение особо значимой информации; работа выполнена в полном объеме.	5
2	Задание выполнено: цель выполнения домашнего задания достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объеме.	3-4
3	Задание выполнено частично: цель выполнения домашнего задания достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы.	2-3
4	Задание не выполнено, цель выполнения домашнего задания не достигнута.	менее 2

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ КЕЙС-ЗАДАЧ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка/зачет
1	умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количества решений	1	
2	умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации	1	
3	умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	1	
4	умение принять правильное решение на основе анализа ситуации;	1	
5	навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения;	1	
6	навык критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	1	
7	адекватность и соответствие ответов специалиста современным тенденциям рынка, конструктивность.	1	
8	креативность, нестандартность предлагаемых решений;	1	
9	количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления);	1	
10	наличие необходимых навыков, их выраженность (в зависимости от требований).	1	
	Количество баллов в целом	10	

II) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ/КОЛЛОКВИУМОВ

№ п/п	критерии оценивания	количество баллов	оценка
1	исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	29-30	отлично
2	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание	27-28	хорошо

	основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы		
3	глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответ на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок	25-26	хорошо
4	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление	23-24	хорошо
5	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление	21-22	хорошо
6	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	19-20	удовлетворительно
7	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	15-18	удовлетворительно
8	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	10-15	удовлетворительно
9	непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	9-3	неудовлетворительно
10	не дан ответ на поставленные вопросы	1-2	неудовлетворительно
11	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	0	неудовлетворительно

К) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

№ п/п	критерии оценки	максимальное количество баллов
1	титульный слайд с заголовком	5
2	дизайн слайдов	5
3	использование дополнительных эффектов (смена слайдов, звук, графика, анимация)	5
4	список источников информации	5
5	широта кругозора	5
6	логика изложения материала	5

7	текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы	5
8	слайды представлены в логической последовательности	5
9	грамотное создание и сохранение документов в папке рабочих материалов	5
10	слайды распечатаны в форме заметок	5
	средняя оценка:	5

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине на дифференцированном зачете

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.	18-20	Отлично (высокий уровень достижения результатов обучения)
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	14-17	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов обучения)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	9-13	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов обучения)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание	0-8	Неудовлетворительно

процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	(недостаточный уровень достижения результатов обучения)
--	--

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСОВЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Этика как наука о морали. Место морали в жизни общества

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Что такое этика? Что является предметом этики?
2. В общекультурной лексике слова «этика», «мораль», «нравственность» взаимозаменяемы. В этике как области знания за каждым из этих понятий закреплён определённый смысл. Каково содержание этих понятий?
3. Почему мораль – явление общественно-историческое?
4. Существует три основных типа концепций происхождения морали: креационистские, натуралистические, социально-исторические. Согласно какой концепции, мораль имеет трансцендентальную заданность и не зависит от психических или физических свойств людей?
5. Какова структура этического знания?
6. Какова взаимосвязь морали с другими формами общественного сознания, такими как политика, право, религия, искусство, наука?
7. Чем нормы морали отличаются от правовых норм?
8. В чём проявляется взаимосвязь морального сознания и моральной практики?
9. Почему этику принято называть «практической философией»?
10. Каковы сущность и содержание морали?
11. Что такое императивность морали?

12. В чем проявляется универсальность моральных требований разных людей, социальных групп, общностей?

13. Могут ли пороки служить на благо общества?

14. Согласны ли вы с тем, что незаинтересованность мотивов морали вступает в видимое противоречие с практической целесообразностью? Аргументируйте ответ.

15. Самой важной функцией морали является регулятивная. В чем ее суть?

16. Назовите функцию морали, которая состоит в ритуализации человеческого общения, создании его нормативов?

Задание 2. Тесты по теме

1. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*

Этика как наука существует:

- А. более 20 веков;
- Б. более 10 веков;
- В. с конца 18 века;
- Г. с IV века до нашей эры.

2. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*

Этика — это наука:

- А. которая изучает добродетели;
- Б. об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
- В. о морали, нравственности;
- Г. о нравах, обычаях.

3. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*

Мораль — это:

- А. общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- Б. форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- В. общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- Г. правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

4. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*

Социальные нормы — это:

- А. общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- Б. форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
- В. общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- Г. правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

5. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Ритуалы — это:

- А. правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
- Б. общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
- В. правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- Г. наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

6. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Традиции — это:

- А. правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- Б. представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- В. духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
- Г. наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

7. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Права — это:

- А. представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
- Б. правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
- В. духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

Г. наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

8. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Религия — это:

А. духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.

Б. передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;

В. правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

Г. наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

9. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Нормы общественных организаций — представляют собой:

А. наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

Б. правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.

В. правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.

Г. общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

10. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Основателем этики признаётся:

А. Платон (428-328 до н.э.)

Б. великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).

В. Аристотель (384-322 до н.э.),

Г. Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

11. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Термин «этика» (ethicA. впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:

А. Платон (428-328 до н.э.)

Б. великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.).

В. Аристотель (384-322 до н.э.),

Г. Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)

12. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
В истории развития этики как науки можно выделить:

А. 3 этапа: античная этика, средневековая этика, современная этика.

Б. 2 этапа: античная этика, современная этика.

В. 5 этапов: предэтика, античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.

Г. 4 этапа: античная этика, средневековая этика, этика Нового времени, современная этика.

14. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Автор термина «Мораль»:

А. Гомер;

Б. Тацит;

В. Цицерон.

15. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Нравственность - термин:

А. французский;

Б. китайский;

В. русский.

16. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
«Домострой» - памятник этической мысли:

А. Древней Греции;

Б. Индии;

В. России.

17. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
«Любовь к ближнему» - моральная норма этики:

А. античной;

Б. конфуцианской;

В. христианской.

18. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Этический утилитаризм — это этика:

А. феодальных экономических отношений;

Б. рабовладельческих рыночных отношений;

В. буржуазных рыночных отношений.

19. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Эвдемонизм - это:

- А. долг;
- Б. красота;
- В. счастье.

20. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Гедонизм - это:

- А. аскетизм;
- Б. чувственное наслаждение.
- В. патриотизм;

21. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Логос - это закон:

- А. Римской империи;
- Б. Российской империи;
- В. Космоса.

22. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Аскетизм - это:

- А. отказ от чувственно-физических наслаждений;
- Б. печаль;
- В. развлечение;

23. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Понятие «греха» впервые сформулировано:

- А. Платоном;
- Б. Аристотелем;
- В. Фомой Аквинским.

24. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

«Деонтология» - это:

- А. учение о правилах поведения;
- Б. учение об общественных нравах и обычаях;
- В. учение о проблемах морали и нравственности, раздел этики.
- Б. профессиональная этика.

25. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

«Категорический императив» встречается в учении:

- А. Маркса;
- Б. Гегеля;
- В. Канта.

26. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Религиозное начало преобладало в этике:*

- А. античности;
- Б. Нового времени;
- В. Средних веков.

27. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Рационализм - отличительная черта этики:*

- А. протестантизма.
- Б. язычества;
- В. православия;

28. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Этикет — это:*

- А. религиозное учение;
- Б. памятник древней этической мысли;
- В. культура поведения.

29. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Этику к «практической философии» относил:*

- А. Аристотель.
- Б. Гегель;
- В. Маркс;

30. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Эмотивизм - это направление в этике:*

- А. марксизма;
- Б. экзистенциализма;
- В. неопозитивизма.

31. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
«Научить человека быть счастливым» - это точка зрения:*

- А. разумного эгоизма;
- Б. гедонизма;
- В. эвдемонизма.

32. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Эмотивизм это направление в этике:

- А. марксизма;
- Б. экзистенциализма;
- В. неопозитивизма.

33. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
«Человек должен быть свободным» считает этика:

- А. этического утилитаризма;
- Б. экзистенциализма;
- В. неотомизма

34. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Добро и зло — это:

- А. самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.
- Б. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- В. наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное.

35. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
В этике справедливость — категория,

- А. означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло;
- Б. специфически моральная категория;
- В. специфически правовая категория.

36. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Долг представляет собой:

- А. нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- Б. самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.

В. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности

*37. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Совесть — это:*

А. самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.

Б. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

В. категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.

Г. обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия

*38. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Ответственность — это:*

А. выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

Б. нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

В. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

Г. обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

*39. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Достоинство — это:*

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

Б. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

В. мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

Г. выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

40. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Репутация— это:

А. самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.

Б. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

В. мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

Г. выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

41. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Право — это:

А. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.

Б. необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.

В. совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия

42. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Мораль и право – это:

А. необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.

Б. совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия

В. выполняют единую социальную функцию – регулирование поведения людей в обществе.

Г. признание достоинства и ценности личности.

43. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Презумпция невиновности означает:

- А. нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- Б. мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.
- В. выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.
- Г. признание достоинства и ценности личности.

*44. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Презумпция невиновности впервые была сформулирована:*

- А. в Декларации прав человека и гражданина, принятой во Франции в 1789 году,
- Б. в Международном пакте о гражданских и политических правах от 19 декабря 1966 года
- В. в Конституции Российской Федерации 1993 года

*45. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Культура уголовного процесса представляет собой:*

- А. уровень, степень развития какой-либо отрасли хозяйственной или умственной деятельности.
- Б. качественную характеристику этого вида государственной деятельности, опирающуюся на общее понятие культуры, а также представления о юридической культуре.
- В. достижения общества в производственной, общественной и духовной жизни.

Задание 3. Практические задания по теме

Практическое задание 1.

О каком важном условии воспитания порядочности говорит русский философ Владимир Соловьев в нижеприведенном отрывке. Согласны ли вы с его высказыванием: «Нравственная философия есть не более как систематический указатель правого пути жизненных странствий для людей и народов... Но никакое изложение нравственных норм, то есть условий достижения истинной цели, не может иметь смысла для человека, сознательно поставившего себе не эту, а совсем другую цель»?

Практическое задание 2.

Что общего в понятиях «этика», «мораль», «культура поведения», «этикет»? Вы согласны с нижеприведенными высказываниями. Если нет, то почему?

«Добродетель и мудрость без знания правил поведения подобны иностранным языкам, потому что их в таком случае обычно не понимают».

«Правдивый человек, не могущий или не желающий быть вежливым, не должен удивляться, если общество не принимает его правды».

«Хорошие манеры состоят из мелких самопожертвований».

«Если в человеке естественность превосходит воспитанность, он подобен деревенщине. Если же воспитанность превосходит естественность, он подобен ученому-книжнику. После того, как воспитанность и естественность в человеке уравниваются друг друга, он становится благородным мужем».

Практическое задание 3.

Прочитайте нижеприведенные пословицы и определите, какая особенность этикета и поведенческой практики отражена в них? Изложите ваш взгляд по поводу изречений двух последних поговорок.

«Со своим уставом в чужой монастырь не ходят (русская).

«Едешь в чужую страну, оденься в её форму (адыгейская).

«Из двух зол выбирают, меньшее» (русская).

«Из двух зол выбрать не стоит» (русская).

Практическое задание 4.

Немецкий философ И. Кант в нижеприведенном фрагменте высказал свое мнение о роли, этических знаний в воспитании личности. Разделяете ли Вы его мнение?

«Человечность — это способность участвовать в судьбе других людей. Бесчеловечность означает не принимать участие в судьбе других. Почему некоторые науки называют *humaniora*? (т.е. гуманитарными - авт.) Потому что человека они делают более утончённым. При этом у каждого изучающего их, даже если он не достиг большой учености, сохраняется некоторая утонченность и мягкость. Ведь науки, коль скоро они покорили душу, придают ей мягкость, которая сохраняется и в дальнейшем. Купец поэтому оценивает каждого по его деньгам; человек же, знакомый с гуманитарными науками, оценивает людей по другим критериям».

Задание 4. Кейс-задача

Кейс-задача 1.

Проанализируйте привычные транзакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою транзакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

Кейс-задача 2.

Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации. Начальник отдела в конце рабочего

дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился.

Кейс-задача 3.

1. Прокомментируйте высказывание А.Н.Толстого: «Зло нельзя уничтожить злом».

2. Подумайте над следующими определениями добра:

– «Добрым мы называем то, что способно вызвать или увеличить наше удовольствие» (Дж.Локк);

– «Добро – это сохранить жизнь, содействовать жизни» (А.Швейцер);

– «Добро – это как будто превосходная степень пользы, это как будто очень полезная польза» (Н.Г.Чернышевский). Какие этические позиции в них отражены? Добавьте к перечисленным пониманиям добра свое.

3. Сделайте свой выбор из альтернативных суждений.

– «Тот, кто искренне стремится к человеколюбию, не совершит зла» (Лунь юй);

– «...Доброта и человеколюбие – мать проступков» (ШаньЦзюнь Шу)

Кейс-задача 4.

Есть в Пскове комбинат, производящий печенье, сухие завтраки и другую продукцию. Акционировавшись, он превратился в АО «Любятово» и в самом начале чековой приватизации был выставлен на чековый аукцион. Основную часть пакета акций купил чековый инвестиционный фонд «Альфа-Капитал». Новым владельцам предприятие понравилось: было оно недавно построенным, с современным импортным оборудованием.

Однако позже начались проблемы. «Старая» администрация, не посоветовавшись с руководством Фонда, продала на денежном аукционе пакет акций своему партнеру — местному предприятию «Псковмаш», намереваясь позже этот пакет у него перекупить. К сожалению, денег к тому времени уже не было, и «Псковмаш» продал эти акции западной фирме, проявлявшей большой интерес к комбинату. Впрочем, в этом не было большой беды, но вопрос о руководстве комбината стоял очень остро, так как производство на тот момент было убыточным, процветало воровство на всех уровнях и во всех видах, а после обеда на комбинате уже не с кем было разговаривать — все пьяные. Именно поэтому работники Фонда начали скупать акции в городе, в основном у коллектива комбината.

Они достаточно быстро купили контрольный пакет акций, который позволял решить проблему с руководством.

Итак, к декабрю 1993 г. у «Альфы» было уже 55% акций комбината, и Фонд внедрил в руководство своего человека. Им стал 24-летний А.

Молинский, работавший до этого в одном из западных банков. Он приехал на комбинат в роли заместителя генерального директора с широчайшими полномочиями.

Первое же появление г-на Молинского на комбинате ранним морозным утром принесло ему незабываемые впечатления: он увидел широкое народное гулянье по случаю дня рождения директора. Дальнейшие наблюдения за коллективом и особенно за руководством комбината подтвердили каждодневную готовность к яркому и праздничному времяпрепровождению. Финансово-хозяйственная деятельность АО «Любятново» являла собой достаточно знакомую картину: дебиторская задолженность — 1 млрд. руб., кредит в местном банке для выплаты зарплаты — 500 млн. руб., задолженность поставщикам — около 100 млн. руб. В постоянно меняющихся ценах на сырье администрация не ориентировалась, но странным образом предпочитала платить в 1,5 раза больше рыночной цены, объясняя этот «мощный маркетинговый прием» необходимостью поддерживать связи с постоянными поставщиками.

Хронически не хватало оборотных средств, был непорядок в бухгалтерской документации, а администрация распыляла свои силы, учреждая многочисленные АО и ТОО. Естественно, администрация приводила убедительнейшие доводы, доказывая, что именно такой стиль работы является единственно верным.

Господин Молинский начал свою деятельность на комбинате с аудиторской проверки, что оказалось чрезвычайно удачным ходом: результаты проверки не только прояснили положение дел, но впоследствии помогли успешному решению кадровой проблемы. Дело в том, что были выявлены многочисленные злоупотребления. Продукция комбината была достаточно дефицитной, и распорядиться ею можно было весьма «рационально». Способы хищения оказались вполне традиционными: это и неучтенная продукция, и покупка сырья по завышенной цене, и продажа готовой продукции по заниженной цене. Последовали оргвыводы. Управленческий персонал был сокращен на 10%. «Старые» кадры после ознакомления с результатами проверки беззвучно увольнялись. Самое интересное то, что на смену им приходили еще более «старые» кадры, в свое время ушедшие с предприятия после того, как не поладили с прежним руководством.

В первый квартал заработная плата не поднималась. Именно это ставилось в вину г-ну Молинскому, так как работники привыкли, что заработная плата на их предприятии — одна из самых высоких в городе. Однако благодаря этому был погашен банковский кредит. Новое руководство быстро нашло некоторые неординарные ходы. Удалось, например, заметно снизить себестоимость продукции за счет того, что мука покупалась в количестве, заведомо превышающем потребности производства, но со

значительной скидкой, а излишки ее реализовывались в области еще и с прибылью. К осени 1994 г. дела комбината пошли так хорошо, что появилась возможность рекламировать свою продукцию не только в печати, но даже на телевидении. Некоторый эффект рекламная кампания дала, но явно недостаточный: у руководства комбината не хватило то ли настойчивости, то ли денег на продолжительную рекламную кампанию.

Главное изменение, как считает г-н Молинский, произошло в психологии людей. Привыкнув к виду непьющего руководителя, который не мечется, учреждая другие АО и ТОО, и не ворует, обновленный коллектив тоже разумно ограничил свои потребности. Тем более что зарплата увеличивается, выплачивается регулярно, а в столовой прекрасные (щедро дотируемые) обеды. Кроме того, в городе традиционно плохо с транспортом, а работников комбината на работу и с работы возят на автобусе.

Вопросы к ситуации:

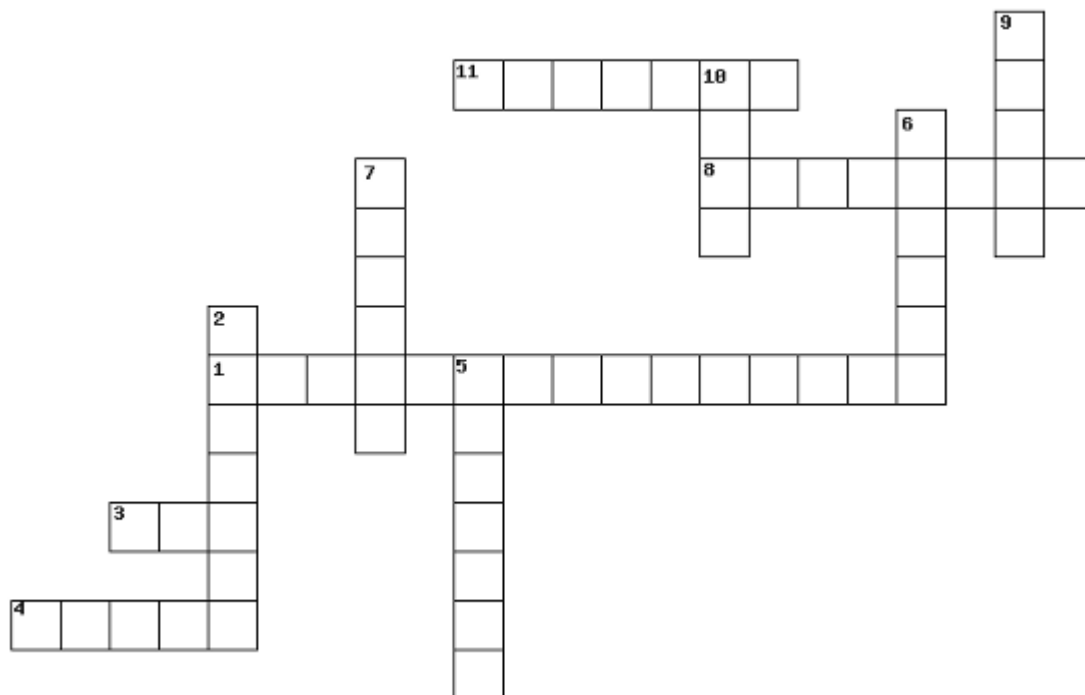
1. Какие черты личности г-на Молинского помогли ему наладить работу на предприятии? Какими чертами должен обладать эффективный руководитель?
2. Как можно охарактеризовать коллектив предприятия до и после прихода нового руководителя? Назовите критерии эффективного коллектива.
3. Какой стиль руководства применил г-н Молинский после своего прихода на предприятие? Какой стиль руководства, по вашему мнению, был бы наиболее приемлемым?
4. Какие специальные знания могут помочь г-ну Молинскому руководить предприятием более эффективно?

Задание 5. Тематика эссе

1. «Право — это искусство добра и справедливости» (античный афоризм).
2. «Законы обязаны своей силой нравам» (К. Гельвеций).
3. «Право оставляет умонастроению полную свободу. Мораль же касается умонастроения и требует, чтобы поступок совершался из уважения к долгу. Следовательно, и соответствующий праву образ действий морален, если он определяется уважением к праву» (Г.-В.-Ф. Гегель).
4. «Нравственность — это разум сердца» (Г. Гейне).
5. «...Моральную силу невозможно создать параграфами закона...» (К. Маркс).
6. «Проповедовать мораль легко, обосновывать ее - трудно» (А. Шопенгауэр).
7. «Отнимите свободу, и право становится своим противоположением, т.е. насилием» (В. С. Соловьев).

Задание 6. Кроссворд

Решите кроссворд



По горизонтали:

1. Обратная сторона свободы, её второе «я».
3. Великий богослов Августин Блаженный говорил, что «... – это отсутствие добра».
4. Философская дисциплина, предметами исследования которой являются нравственность и мораль.
8. Понятие, разработанное для отображения социальной природы человека, так же оно рассматривается в виде субъекта социокультурной жизни, определяет его как носителя индивидуального начала. Оно раскрывается в контексте социального отношения и общения в профессиональной деятельности.
11. Возможность проявления своей воли в условиях осознания законов развития природы и общества.

По вертикали:

2. Качество, характеризующее целостность личности, выражает себя в практической жизни, в поведении людей, характеризует целостность личности.
5. Особый, психологический моральный механизм, который исходит изнутри человека, оценивает, выполняется ли долг.
6. Система этических ценностей, которые признаются человеком.

7. Правила поведения и общения людей, принятые в конкретном обществе.

9. Общественное признание положительных поступков человека, его заслуг, авторитета и славе.

10. Нравственная необходимость выполнять свои обязанности хорошо и достойно.

Тема 2. Профессиональная этика и этикет в финансовой сфере

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Раскройте понятие профессиональной этики, определите ее социальное назначение и общественную потребность.

2. Назовите и охарактеризуйте основные виды профессиональной этики.

3. Согласны ли вы с цитатой «...профессионал в отличие от непрофессионала руководствуется, прежде всего, требованиями технической рациональности и подчиняет свою волю императиву долга. Он не допускает никакого произвола – только выполняет предписания. Это делает его равнодушным ко всему, что выходит за рамки профессиональной оптики».

4. Ф. Гааз призывал – «Спешите делать добро!». Приведите примеры из профессиональной жизни, которые иллюстрируют это высказывание.

Задание 2. Тесты по теме

1. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
В моральных отношениях человек выступает в качестве:

- А. способа регулирования общественных отношений
- Б. субъекта по отношению к обществу, социальной группе и т. д.
- В. предмета исследования
- Г. объекта моральных обязанностей для других

2. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Поступок как первичный элемент нравственной деятельности НЕ включает в себя ...

- А. намерение
- Б. цель
- В. последствие поступка
- Г. моральные нормы

3. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
К аспектам, в которых может пониматься термин «мораль» относится

- А. мораль как вид юридической ответственности
- Б. мораль как источник российского права
- В. мораль как особая форма общественного сознания
- Г. мораль как способ достижения цели

4. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Мораль как один из способов регулирования поведения людей в обществе представляет собой ...

- А. определенный набор прав и обязанностей сторон
- Б. систему принципов и норма
- В. сознание людей
- Г. особую структуру правоотношений

5. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Латинское слово «mores» в переводе на русский язык означает ...

- А. вежливость
- Б. взаимодействие
- В. отношения
- Г. нравы

6. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Согласно М. С. Строговичу действующие в обществе социальные нормы, регулирующие поступки, поведение людей, их взаимоотношения, — это ...

- А. нравственность
- Б. этика
- В. религия
- Г. идеология

7. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Под гуманизмом понимается

- А. бескорыстное служение ближнему
- Б. предпочтение собственных интересов интересам других
- В. сознательное стремление содействовать общему благу
- Г. признание человека высшей ценностью

8. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Согласно А. С. Кобликову ведущей функцией морали считается ...

- А. регулятивная
- Б. прогностическая
- В. коммуникативная
- Г. ориентирующая

9. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Моральные нормы — это

- А. нормы, обеспеченные государственным принуждением
- Б. нормы, принятые среди членов определенной организации
- В. нормы, регулирующие имущественные отношения, а также неимущественные отношения, связанные с имущественными

Г. социальные нормы, регулирующие поведение человека в обществе, его отношение к другим людям, к обществу и к себе

10. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться. — это ...

- А. прогностическая этика
- Б. нравственная этика
- В. эмпирическая этика
- Г. прикладная этика

11. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Категории этики представляют собой ...

- А. общую и особенную части этической науки
- Б. понятия этической науки, которые не отражают наиболее существенные элементы морали
- В. все понятия и термины этической науки
- Г. основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали

12. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Этика — это философская наука, которая изучает

- А. мораль
- Б. природу
- В. бытие
- Г. Право

13. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Категория этики, по своему содержанию противоположная добру, обобщенно выражающая представление о безнравственном, противоречащем требованиям морали, заслуживающем осуждения, — это ...

- А. зло
- Б. справедливость
- В. благо
- Г. несчастье

14. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Субъективное осознание личностью своего долга и ответственности перед обществом, другими людьми, выступающее как долг и ответственность перед самим собой, — это...

- А. совесть
- Б. счастье
- В. достоинство
- Г. честь

15. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности — это...

- А. долг
- Б. достоинство
- В. честь
- Г. репутация

16. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Нравственная этика — это

- А. учение о том, как должен поступать человек
- Б. учение о закономерностях развития общества
- В. учение о законах бытия
- Г. учение о нравственной морали

17. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться. — это ...

- А. прогностическая этика
- Б. нравственная этика
- В. эмпирическая этика
- Г. прикладная этика

18. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является ...

- А. право
- Б. государство
- В. человек
- Г. культура

19. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали. — это ...

- А. словарь этики
- Б. тезаурус этики
- В. категории этики
- Г. принципы этики

20. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей — это ...

- А. добро
- Б. благо
- В. совесть
- Г. справедливость

Задание 3. Ситуационные задачи по теме

Ситуационная задача 1.

В организацию, куда вас недавно назначили директором, пришла директива о срочном предоставлении финансового отчета за прошедшее полугодие. Вы пригласили бухгалтера, попросили сделать отчет в ближайшее время. В ответ услышали, что он его сделал еще до вашего прихода на должность и не помнит таких обстоятельств, при которых его просили бы дважды делать один и то же финансовый отчет, даже в случае каких либо неточностей, от которых не застрахован ни один бухгалтер.

Как вы поступите в этой ситуации? Что подсказывает профессионально этический кодекс: имеет ли право подчиненный отклонять вашу просьбу, касающуюся производственной необходимости.

- а) издадите приказ о подготовки срочного финансового отчета;
- б) приказ о вынесении выговора бухгалтеру за отказ выполнять отчет;
- в) уволите бухгалтера с работы;
- г) попытаетесь его убедить срочно сделать отчет.

Ситуационная задача 2.

Вашему финансовому отделу предстоит отпраздновать юбилей. Вы пригласили руководителя финансового отдела из другого города на юбилей. Он принял ваше приглашение и приехал торжество с подарком, предназначенным лично вам как руководителю финансового отдела.

В качестве подарка выступал ноутбук. Во время празднования юбилея, ваш коллега обратился с просьбой, о том, чтобы вы дали ему двух игроков из вашей команды для выступления в его команде на предстоящем турнире. Как вы поступите в этой ситуации, соотнесите свое решение с профессионально-этическими основами.

- а) примите адресованный, только вам подарок;
- б) откажетесь от подарка или оставите его в своем отделе для общего пользования;
- в) ответите на просьбу о предоставлении своих коллег выступать за чужую команду;
- г) откажите в просьбе.

Ситуационная задача 3.

Вы являетесь руководителем финансового отдела, в вашем подчинении находится работник К. Часто во время производственных разговоров, она позволяет грубость, отказывается выполнять поручения. Неоднократно вы в тактичной форме делали ей замечания, но она на них не реагировала и

продолжала отклоняться от поручений, и по-прежнему, груба в общении. В профессиональной этике существуют этические нормы делового общения.

Как вы поступите с коллегой?

- а) считаю, что в собеседнике необходимо видеть только делового партнера, невзирая на его пол;
- б) в предпринимательской этике нет гендерных проблем;
- в) буду принимать во внимание, что она женщина;
- г) скажу ей, чтобы не использовала свой «бонус» по поводу пола, и буду разговаривать с ней, как этого требует производственная необходимость.

Ситуационная задача 4.

Вы работаете в должности директора финансового отдела. Вам стало известно, что между двумя работниками, возник конфликт, который мешает им успешно готовить общую команду для предстоящего итогового отчета.

Каждый из конфликтующих работников в отдельности обращался к вам с просьбой разобраться в сложившейся ситуации и поддержать его позицию, связанную непосредственно с работой, а не личными мотивами.

Как вы поступите в этой ситуации?

- а) постараюсь пресечь конфликтную ситуацию на работе, а в не ее, пусть разбираются самостоятельно.
- б) соберу собрание коллектива и вынесу этот вопрос на повестку дня;
- в) попытаюсь лично с каждым обсудить мотивы раздора и по стараюсь уладить конфликт, не занимая ничью позицию.
- г) найду третье лицо, которое для обоих конфликтующих является авторитетом и через него попробую разрешить конфликт.

Задание 4. Кейс-задача

Кейс-задача 1.

Представьте, что два года назад вы окончили один из российских университетов и теперь работаете бухгалтером в консалтинговой компании, входящей в знаменитую «Большую четверку». За последние два года вы получили хорошую подготовку в сфере бухгалтерского учета и аудита и теперь записались на курсы обучения по программе АССА (Association of Chartered Certified Accountants — Ассоциация сертифицированных бухгалтеров-аудиторов), чтобы получить соответствующую квалификацию.

В текущем году вас включили в аудиторскую группу, ответственную за проведение аудита очень благополучной российской компании, которая недавно разместила свои акции на Лондонской фондовой бирже. Она стала одной из немногих компаний, успешно прошедших листинг. Глава компании сделал несколько публичных заявлений о том, насколько устойчив рост рентабельности компании и надежны прогнозы на будущее для всей отрасли и как она выгодно отличается от других российских компаний, не столь удачливых в попытках вывести акции на Лондонскую биржу. Вы очень довольны, что участвуете в работе команды для такого

выдающегося клиента.

В состав аудиторской команды входят несколько человек, отвечающих за разные направления работы. Ваша задача — проверить журнал кредиторской задолженности и дать оценку сделкам компании со связанными сторонами. Поскольку ваша фирма уже много лет занимается аудитом указанной компании, задание представляется рутинным.

В ходе работы вы обращаете внимание на то, что компания платит одной консалтинговой фирме десять тысяч долларов США в месяц за консультационные услуги. Хотя в общей картине данная сумма выглядит незначительной, за год все-таки набирается более сотни тысяч долларов США. Поэтому вы решаете получить подробную информацию о фирме и ее услугах. Вы просматриваете документы за предыдущий год и не находите никаких платежей в адрес данного консультанта. Тогда вы обращаетесь к заместителю главного бухгалтера за разъяснениями — что это за фирма и чем она занимается? Заместитель главного бухгалтера говорит, что его начальница наняла эту фирму, так как она является экспертом в переводе российской отчетности в систему международных стандартов (МСФО — Между-

народная система финансовой отчетности). Фирма так и называется ООО «Трансформ». Теперь, когда компания зарегистрирована на Лондонской бирже, цель главного бухгалтера — качественная проверка отчетности. Ваша фирма не может осуществлять такую проверку, поскольку на бирже, да и в бухгалтерском деле вообще действует правило независимости сторон. Вы соглашаетесь с тем, что ваша фирма не могла бы оказывать такую услугу.

После этого разговора у вас возникает несколько вопросов. Во-первых, вы никогда ничего не слышали об ООО «Трансформ». Во-вторых, компания (ваш клиент) составляет отчетность по международным стандартам уже нескольких лет, и у нее должны быть финансовые отчеты по стандартам МФСО, прошедшие аудиторскую проверку, по крайней мере, за три года. До сих пор никогда не вставал вопрос о качестве отчетности по МФСО, почему же он возник сейчас?

Вы наводите справки об ООО «Трансформ» и ничего не обнаруживаете, что кажется странным, так как вряд ли у данной фирмы всего один клиент. Вы расспрашиваете своих коллег, но они также ничего не слышали о такой консалтинговой фирме. Никто из ваших клиентов не пользуется консультационными услугами ООО «Трансформ».

Из чистого любопытства и для завершения своей части работы вы просите о встрече с главным бухгалтером для выяснения технического вопроса.

При встрече вы выражаете свое удовольствие тем, что вместе с коллегами проводите аудит такой успешной компании. Для завершения своей части аудиторской процедуры вам хотелось бы кое-что выяснить. Вы просите показать договор с ООО «Трансформ» и объяснить, в чем

заключается необходимость работы с ним.

Главный бухгалтер начинает краснеть и нервничать. Ясно, что ваши слова чем-то обеспокоили ее. Взглянув на вас, она вдруг начинает плакать.

«Моя дочь, – говорит она, – очень больна. У нее очень серьезное заболевание почек. Ей необходима трансплантация». Дальше она объясняет, что ни она сама, ни ее муж не подходят для того, чтобы их почки могли использоваться для пересадки.

Для поддержания жизнедеятельности дочь находится в больнице, где ей постоянно проводят диализ в ожидании подходящего донора. Она лежит в дорогой частной клинике. Стоимость диализа и пребывания в стационаре составляет двадцать тысяч долларов США в месяц. Они с мужем могут оплачивать только десять тысяч долларов США. Остальную сумму она «одолживает» у компании. Она планирует вернуть деньги компании после завершения трансплантации. Единственный способ сохранить жизнь ее дочери – это создать консалтинговую фирму и организовать ежемесячные выплаты. Между тем, новая система бухучета, которую внедрила главный бухгалтер, экономит компании более миллиона долларов США в месяц.

У дочери уже подходит очередь на трансплантацию, и операция произойдет максимум через два-три месяца. Все это время она никому не рассказывала о своей сложной ситуации, так как не хотела, чтобы сотрудники жалели ее по такому личному поводу. Женщина очень расстроена. Вы благодарите ее за честное объяснение и уходите.

Предлагаем следующие вопросы для обсуждения:

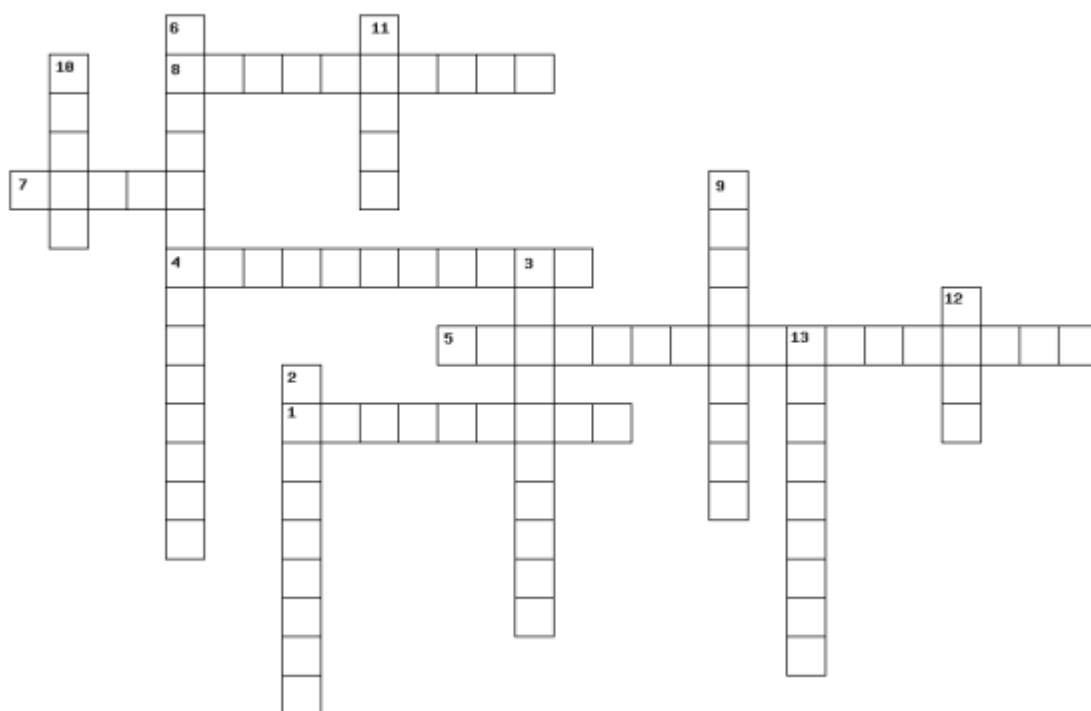
1. Совершает ли главный бухгалтер преступление?
2. В чем заключается обязанность и ответственность аудитора?
3. Станет ли аудитор сообщником, если не расскажет о случившемся?
4. Был ли у главного бухгалтера выбор и возможность действовать по-другому?
5. Оправдывает ли цель средства?

Задание 5. Тематика эссе

1. Особенности профессиональной деятельности
2. Социально-психологическая сфера профессиональной деятельности
3. Ситуационный анализ профессиональной деятельности
4. Технология рефлексивного анализа профессиональной деятельности
5. Виды психологии общения
6. Средства общения

Задание 6. Кроссворд

Решите кроссворд



По горизонтали:

1. Мораль, в содержании которой заключается нравственные требования жертвовать собственными интересами в пользу другого человека.
4. Нравственное сознание, которое определяет ценностное основание личности, его нравственный облик.
5. Одно из моральных качеств, которое характеризует способность человека относиться ко всему происходящему справедливо, без какой-либо предвзятости, не отдавая предпочтения кому-либо или чему-либо.
7. Действия, которые строятся на внутренней, объективной личностной заинтересованности, приводящие к его совершению.
8. Моральный принцип, на основании которого выражается преданность своей стране и любовью к родине и своему народу.

По вертикали:

2. Моральное качество, которое является отрицательным, оно является нравственным сознанием и поведением, приводит человека на достижение личного успеха любой ценой, является безнравственным по отношению к другим людям и обществу в целом.
3. Процесс, который строится на воздействие собственного сознания, воли человека с целью формирования собственного мировоззрения, с позиций морали.
6. Один из принципов судебной этики, является нравственным сознанием, правовой основой, представлением о должном распределении между людьми прав и обязанностей.

9. Нравственное сознание, от которого зависит мнение окружающих о нравственном облике того или иного человека.

10. Один из вариантов поступка или манера поведения, которые позволяет человеку с различным восприятием ценностей, делать свой выбор пользу определенного индивида.

11. Наиболее широкое и абстрактное понятие, которое оперирует нравственное сознание, используемое в этике, часто противопоставит злу как противоположности.

12. Требование, предъявляемое обществом к поведению индивида, оно же является моральным сознанием.

13. Нравственное и умственное превосходство конкретного человека, основанное на силе или мнимом превосходстве

Тема.3. Общение и служебный этикет

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Сущность и содержание профессиональной этики
2. Принципы этики профессиональных отношений
3. Деловой этикет: история и составляющие
4. Общие требования профессионального этикета
5. Приветствие, представление, титулирование в деловой сфере.
6. Визитная карточка, ее история, роль и функции в деловой жизни; виды визитных карточек
7. Требования к одежде и внешнему виду делового мужчины
8. Требования к одежде и внешнему виду деловой женщины
9. Этические стандарты оформления рабочего места сотрудника
10. Деловой этикет и служебное помещение

Задание 2. Тесты по теме

1. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Под корпоративной этикой понимают:*

А. Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности

Б. Вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих

В. Свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности

Г. Область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии

Д. Форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности

2. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Определите, какие средства регулирования поведения служащих относятся к внешнему контролю:

- А. этические кодексы
- Б. регулирующие правила и инструкции
- В. отлаженный механизм подотчетности служащих; система контроля и ответственности, законодательство по этике государственной службы, регулирующие правила и инструкции
- Г. моральные убеждения и нравственные ориентации, ценности и нормы
- Д. законодательство по этике государственной службы

3. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Под служебной этикой понимают:

- А. Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности
- Б. Вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих
- В. Свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности
- Г. Область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии
- Д. Форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности

4. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Этический кодекс это:

- А. Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности
- Б. Вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного

самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих

В. Свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности

Г. Область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии

Д. Форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности

5. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

В условиях сложного государственного строительства в России деятельность государственных служащих в той или иной степени политизируется. В связи с этим, принципы какого из видов этики играют особую роль на государственной и муниципальной службе:

А. профессиональной

Б. административной

В. корпоративной

Г. управленческой

Д. политической

6. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Под административной этикой понимают:

А. Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности

Б. Вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих

В. Свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности

Г. Область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии

Д. Форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности

*7. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Под профессиональной этикой понимают:*

- А. Совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности
- Б. Вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих
- В. Свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности
- Г. Область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии
- Д. Форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности

*8. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Какой из нормативно-правовых актов содержит требования, касающиеся публичных выступлений государственных служащих.*

- А. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- Б. Федеральный закон от 13.01.1995 г. № 7-ФЗ «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации»
- В. Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273 «О противодействии коррупции»
- Г. Указ Президента РФ от 30.05.2005 г. № 609 «Об утверждении положения о персональных данных государственного гражданского служащего Российской Федерации и ведении его личного дела»
- Д. Указ Президента РФ от 02.08.2002 г. № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»

*9. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
В каком из нормативно правовых актов отражены ограничения для государственных гражданских служащих:*

- А. Конституция РФ
- Б. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»

В. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»

Г. Федеральный закон от 27.05.2003 г. № 58 «О системе государственной службы Российской Федерации»

Д. Указ Президента РФ от 31.12.2005 г. № 1574 «О реестре должностей федеральной государственной гражданской службы»

10. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Определите, какие средства регулирования поведения служащих относятся к внутреннему контролю:

А. Законодательства по этике государственной службы

Б. Регулирующие правила и инструкции

В. Моральные убеждения и нравственные ориентации, ценности и нормы

Г. Отлаженный механизм подотчетности служащих, система контроля и ответственности

Д. Этические кодексы

11. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Каким законом определены случаи временного осуществления органами государственной власти отдельных полномочий органов местного самоуправления:

А. Конституция РФ

Б. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»

В. Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

Г. Федеральный закон от 27.05.2003 г. № 58 «О системе государственной службы Российской Федерации»

Д. Федеральный закон от 21.07.2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»

12. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Назовите, какие профессиональные навыки и умения необходимы государственным и муниципальным служащим для соответствия занимаемой должности на государственной и муниципальной службе:

А. навыки принятия управленческих решений, эффективное применение не только известных способов и методов решения возникающих управленческих ситуаций, но и инициирование и применение инновационных методов и приемов осуществления управленческой деятельности, навыки воспроизводства управленческих знаний и навыков в других людях, наставничество, навыки прогнозирования и проектирования

- Б. умение критически оценивать свои способности, расчетливо и эмоционально взвешенно действовать при исполнении должностных обязанностей
- В. навыки командной деятельности
- Г. навыки использования ПК
- Д. все вышеперечисленные навыки и умения

13. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Каковы моральные приоритеты, которыми должны руководствоваться государственные служащие в своей работе:

- А. интересы общества и государства, авторитет государственной власти, честное и ответственное служение, защита государственной и иной охраняемой законом тайны
- Б. интересы общества и государства, авторитет государственной власти
- В. авторитет государственной власти, защита государственной и иной охраняемой законом тайны
- Г. честное и ответственное служение
- Д. интересы общества и государства, защита государственной и иной охраняемой законом тайны

14. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: В какой из нормативно-правовых актов содержится правила этикета дарения и получения подарков государственными гражданскими служащими:

- А. Конституция РФ
- Б. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»
- В. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
- Г. Федеральный закон от 27.05.2003 г. № 58 «О системе государственной службы Российской Федерации»
- Д. Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273 «О противодействии коррупции»

15. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа: Кто считается отцом этики:

- А. Платон
- Б. Аристотель
- В. Сократ
- Г. Софисты
- Д. Гераклит

Задание 3. Практические задания по теме
Практическое задание 1.

В следующих предложениях найдите ошибочное слово и исправьте.

1. *Инцидент происходит в латентный период развития конфликта*
2. *«Когда речь идет о том, чтобы предприятие двигалось вперед, вся суть - в организации людей»³ (Ли Якокка)*
3. *«Благосостояние предпринимателя невозможно, если оно не будет сопровождаться эксплуатацией рабочих (Ф. Тейлор)*
4. *«Мотивация — это искусство заставлять других захотеть сделать то, что нужно вам» (Д. Эйзенхауэр)*
5. *«Зарплату платит работодатель»⁶ (Г. Форд)*

Практическое задание 2.

Вам предлагается два высказывания по поводу менеджмента наиболее часто:

1. *Менеджмент, как таковой, может быть заучен, как любая наука, и применяться на практике в любых ситуациях.*
2. *Так как менеджмент является сложным социально-экономическим явлением, для которого характерны стандартные ситуации, то в этой связи, важным является не изучение самой теории менеджмента, а умение ее применения на практике.*

Постановка задачи:

1. *Какое высказывание вы считаете, правильным для определения менеджмента?*
2. *В какой степени современный менеджер должен руководствоваться наукой управления, а в какой — опираться на искусство управления.*

Задание 4. Кейс-задача

Кейс-задача 1.

«Оценка навыков и стратегий ведения переговоров»

Компания: Вы руководитель отдела продаж компании Х. Компания на рынке существует 15 лет. За это время успела завоевать свой сегмент рынка. Является устойчивым и стабильным игроком. Штат организации небольшой 50 человек, ключевых два отдела, очень взаимосвязанных между собой: отдел продаж и отдел по работе с клиентами. Все руководители работают в фирме со дня основания и являются признанными профессионалами своего дела.

Условия: за последние полгода конкуренты вашей компании стали распространять негативную информацию о низком качестве предоставляемых услуг, увеличении сроков закрытия проектов, наличии большого количества претензий. В результате компания уже потеряла часть клиентов, и еще часть клиентов стала тормозить проекты и работы по ним.

Проблема: за этот период возникла большая дебиторская задолженность. Клиентами, которые не оплатили оказанные услуги надо срочно заниматься, обзванивать и добиваться погашения задолженности.

Сотрудники отдела по работе с клиентами считают, что это задача отдела продаж, так как подписывают договор, определяют сумму по договору за оказанные услуги, выставляют счет именно сотрудники отдела продаж, клиентский отдел не работал раньше по вопросам оплат, это вела бухгалтерия, пока ситуация не вышла из-под контроля.

Сотрудники отдела продаж считают, что это задача отдела по работе с клиентами, так как именно они ведут переговоры с заказчиками на протяжении всего проекта, знают все тонкости процесса, имеет тесные отношения с заказчиками, знают был ли на самом деле заказчик удовлетворен оказанной услугой, какие договоренности индивидуального характера были у клиентов по срокам оплаты и главное какие планы на будущее у данного клиента по работе с компанией.

Работа по сбору дебиторской задолженности негативно скажется на показателях как одного, так и другого отделов.

Задание: решить вопрос с руководителем отдела по работе с клиентами, кто будет выполнять задачу по сбору дебиторской задолженности.

Кейс-задача 2.

«О важности распределения ролей и признания лидера команды, если в переговорах участвуют больше двух человек с каждой стороны»

Идут переговоры по возврату задолженностей. С каждой стороны присутствуют директор, главный бухгалтер и юрист компаний.

Сторона, которая хочет вернуть свои деньги, очень дорожит данным партнером – поэтому на момент встречи ставит перед собой две цели: сохранить отношения и стимулировать начало процесса возврата долга. После вступительного раскланивания юрист компании-кредитора начинает высказывать претензии:

— *Наши компании уже 5 лет взаимовыгодно сотрудничают. Мы хотим с вами работать и очень надеемся на то, что возникшее на данный момент недоразумение успешно разрешится и не отразится на наших взаимоотношениях. Давайте рассмотрим, как выйти из сложившейся ситуации. Итак, мы предлагаем ...*

Тут бухгалтер этой же компании, перебивая коллегу, заявляет:

— *Если вы немедленно не отдадите нам долг, мы на вас в суд подадим!*

Юрист удивленно молчит. Директор шепчет своему бухгалтеру:

— *Подождите*

Сторона-должник переглядывается, затем их директор заявляет:

— *Мы думали, что вы, в самом деле, настроены на конструктивный диалог и готовы были идти нам навстречу. Но сейчас мы не уверены в ваших намерениях. Мы, конечно, должны вам, но ставить нам ультиматумы – это неприемлемый формат общения.*

Директор компании, пришедшей вернуть свои деньги, миролюбиво и извинительно произносит:

— *Ольга Ивановна не то имела в виду. Она хотела сказать, что этот вопрос требует быстрого решения...*

Директор должник после паузы:

— *Я сам неплохо понимаю, кто что имеет в виду. Пауза. Мы, конечно же, обсудим с вами этот вопрос. Но вы понимаете, что, когда ваш продавец придет ко мне следующий раз уговаривать купить ваши товары, а они ничуть не худшие товары ваших конкурентов, мы будем учитывать все аспекты нашего сотрудничества?*

Вопросы:

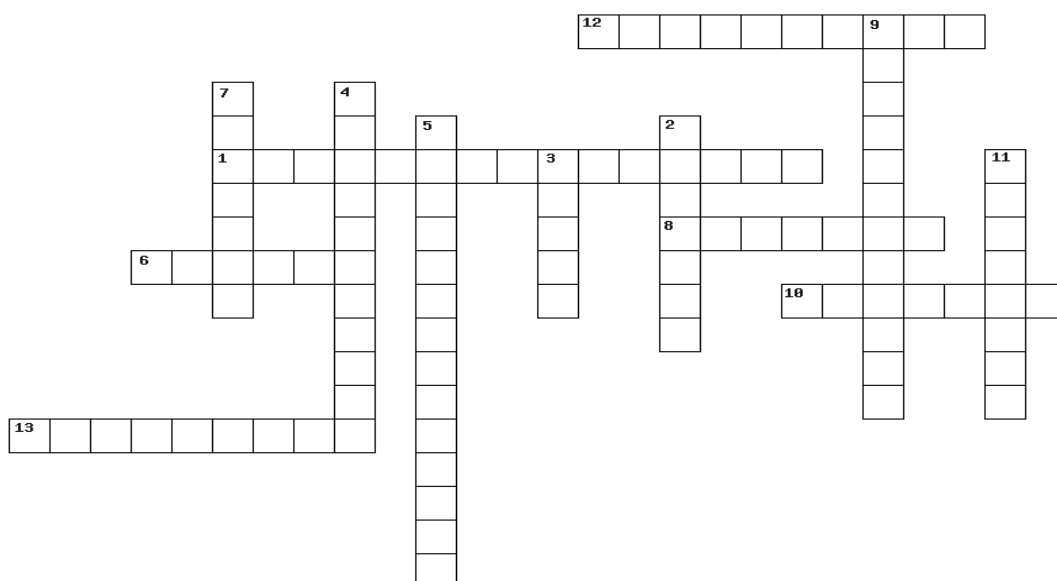
1. Каковы причины переговорных неприятностей?
2. Каким образом бухгалтер нарушила субординацию и как это повлияло на ход переговоров?
3. Какова роль лидера в команде, и как это сказывается на процесс переговоров?
4. Как должны проигрываться роли каждого из участников переговорного процесса?

Задание 5. Тематика эссе

1. Рабочая группа, как особый тип социальной группы
2. Факторы формирования социально-психологического климата в группе
3. Межличностные отношения в группе
4. Факторы профессиональной зрелости
5. Деловое общение в рабочей группе
6. Проблемы социально-психологической адаптации в группе
7. Темперамент и деловые качества
8. Психологические проблемы руководства

Задание 6. Кроссворд

Решите кроссворд



По горизонтали:

1. Идеальный образ будущего, образ конечного результата, который необходимо достичь.
2. Состояние, когда человек находится в контакте со всеми частями своей личности, не отчуждая ни одну из них.
3. Понятие о должном, содержит требование соответствия деяния и воздаяния.
4. Совокупность свойств и характеристик продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определённые потребности.
5. Общественное признание или удача в достижении чего-либо.
6. Духовные качества, необходимые человеку в обществе, а также выполнение этих правил поведения.
7. Процесс социального влияния, благодаря которому человек может влиять на других.

По вертикали:

1. Ценностное понятие, отражающее положительное значение предметов и явлений в их отношении к чьим-либо интересам.
2. Открытые, положительные взаимодействия между людьми, содержащие уверенность в порядочности и доброжелательности другого человека.
3. Необходимость, обязанность отвечать за свои действия и поступки.
4. Убеждения, принципы, то, что важно для каждого человека.
5. Одна из человеческих добродетелей; моральное качество, которое включает в себя принципиальность и правдивость.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства делового общения

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации?
2. Кто автор теории мотивации?
3. Что представляют собой общие и частные методы психологии общения?
4. Каковы функции психологии общения?
5. Каковы элементы культуры общения?
6. Что представляют собой вербальное и невербальное общение? Какова их роль в психологии общения?
7. Перечислите компоненты невербальной коммуникации?
8. Каковы особенности спичрайтинга и копирайтинга и требования к их исполнителю?

9. Каковы этапы психологии восприятия?

Задание 2. Тесты по теме

1. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
К видам компетентности не относят:
А. менеджерскую
В. Коммуникативную
Б. профессиональную
Г. квалификационную
2. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Процесс установления и развития контактов среди людей – это:
А. общение
Б. восприятие
В. взаимодействие
Г. идентификация
3. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Характеристика делового общения:
А. партнёр в деловом общении выступает как личность, значимая для субъекта
Б. общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела
В. основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество
Г. все ответы правильные
4. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы достичь значимые для них цели – это:
А. неформальное общение
Б. деловое общение
В. конфиденциальное общение
Г. нет правильного ответа
5. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Процесс, в ходе которого два или более человек обмениваются и осознают получаемую информацию, которого состоит в мотивировании определённого поведения или воздействия на него – это:
А. восприятие
Б. Коммуникация
В. взаимодействие
Г. эмпатия
6. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Обратная связь:

- А. препятствует коммуникативному процессу
 - Б. способствует коммуникативному процессу
 - В. иногда способствует, а иногда препятствует коммуникативному процессу
- 4 все ответы правильные

7. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация:

- А. без обратной связи
- Б. с истинной обратной связью
- В. с неистинной обратной связью
- Г. с истинной и неистинной обратной связью

8. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Виды коммуникации:

- А. первичные и вторичные
- Б. главные и второстепенные
- В. вербальные и речевые
- Г. вербальные и невербальные

9. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Вербальные коммуникации – это:

- А. язык телодвижений и параметры речи
- Б. устные и письменные
- В. знаковые и тактильные
- Г. нет правильного ответа

10. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Факторы, не способствующие эффективному выступлению:

- А. отдавайте предпочтение длинным предложениям
- Б. никаких скороговорок
- В. держите паузу
- Г. берите в руки что поярче и расставляйте акценты

11. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
К эффективным приёмам слушания не относят:

- А. активная поза слушающего
- Б. умение задавать уточняющие вопросы
- В. активное слушание
- Г. нерефлексивное слушание

12. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Как быть внимательным во время беседы?

- А. не доминируйте во время беседы
- Б. не давайте волю эмоциям

- В. смотрите на собеседника
- Г. не принимайте позы обороны

*13. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Что не относят к правилам эффективного слушания?*

- А. перестаньте говорить
- Б. будьте терпеливы
- В. задавайте вопросы
- Г. планируйте беседу

*14. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
К невербальным средствам коммуникации не относят:*

- А. нерефлексивное слушание
- Б. взгляд
- В. тактильный контакт
- Г. рефлексивное слушание

*15. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Движения тела человека и визуальный контакт – это:*

- А. жест
- Б. походка
- В. мимика
- Г. все ответы правильные

*16. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Если дистанция между общающимися составляет 0,51...1,2 м – это
дистанция:*

- А. интимная
- Б. социальная
- В. личная
- Г. публичная

*17. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Если дистанция между общающимися составляет более 3,6 м – это
дистанция:*

- А. интимная
- Б. личная
- В. социальная
- Г. Публичная

*18. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Формальному общению соответствует дистанция:*

- А. более 3,6 м
- Б. 0...0,5 м

- В. 0,51...1,2 м
- Г. 1,21...3,6 м

19. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Неформальному общению соответствует дистанция:

- А. 0...0,5 м
- Б. 0,51...1,2 м
- В. более 3,6 м
- Г. 1,21...3,6 м

20. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Создаётся впечатление, что говорящий навязывает своё мнение в том случае, если речь:

- А. слишком быстрая
- Б. слишком громкая
- В. слишком медленная
- Г. неразборчивая

21. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Речь, состоящая из длинных фраз:

- А. показывает эрудицию говорящего
- Б. плохо воспринимается по смыслу
- В. свидетельствует о гибкости ума
- Г. свидетельствует о неуверенности говорящего

22. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Неразборчивая речь:

- А. снижает интерес у собеседника
- Б. плохо воспринимается по смыслу
- В. вызывает мысль, что человек тянет время, либо тугодум
- Г. создаёт впечатление, что говорящий навязывает своё мнение

23. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Все разнообразные движения руками и головой, которые сопровождают разговор – это:

- А. мимика
- Б. жесты
- В. позы
- Г. жесты и позы

24. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Жесты открытости:

- А. пиджак расстегнут
- Б. ладони рук прижаты к груди

- В. развёрнутые на встречу собеседнику руки с ладонями вверх
Г. все ответы правильные

25. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Посадка на кончике стула с выпрямленной спиной:

- А. самоуверенность, благодушные настроения, нет готовности к деятельности
Б. крайне отрицательное отношение к собеседнику
В. высокая степень заинтересованности в предмете разговора
Г. недостаток дисциплины, бесцеремонность, леность

Задание 3. Практические задания по теме

Практическое задание 1.

Напишите, как вы приветствуете своих друзей, преподавателей, ректора. Напишите, с каким приветствием обращаются к вам друзья, соседи, близкие, преподаватели.

Практическое задание 2.

Составьте текст поздравительного письма, адресованного ректору института или преподавателям и сравните его с теми поздравительными текстами, которые вы адресуете своим близким (выбор обращения; поздравительные формулы).

Практическое задание 3.

Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку (составьте ее).

Практическое задание 4.

Познакомьте своего начальника с прибывшим иностранным партнером.

Практическое задание 5.

Какие этикетные формулы речевого этикета принято выбирать в официальной обстановке повседневного делового общения:

1. Приветствия;
2. Прощания;
3. Благодарности;
4. Просьбы;
5. Извинения;
6. Предложения;
7. Приглашения;

Практическое задание 6.

Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение; выслать новые каталоги, образцы материалов, принять посетителей?

Практическое задание 7.

Напишите небольшую статью на тему: «Как мы обращаемся друг к другу».

Практическое задание 8.

Проанализируйте сообщение руководителя новому сотруднику, используя модель коммуникации Ф. Шульца фон Туна. Руководитель: «Да-а. А ваш предшественник справлялся с этой работой намного быстрее...» Результаты выполнения этого задания представьте в виде таблицы, заполнив вторую колонку (табл.1).

Таблица 1 –Модель коммуникации Ф. Шульца

Аспекты сообщения	Переданное руководителем сообщение	Воспринятое подчиненным сообщение
Предметное содержание		
Самовыражение		
Отношение		
Воздействие		

Заполните третью колонку таблицы. Реакция подчиненного на какой аспект, переданного руководителем сообщения, может оказаться началом конфликтной ситуации?

Практическое задание 9.

Заполните таблицу 2.

Таблица 2 – Виды коммуникативных барьеров

Виды коммуникативных барьеров	Причина возникновения	Пример (краткое описание ситуации)
избегание	Стремление защититься от «опасного» (неприятного) источника информации	Человек находит причины для откладывания встречи с неприятным для него человеком

Практическое задание 10.

Время на установление контакта и проведение беседы. Примеры ситуаций:

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
- Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
- Вы опоздали на работу и перед вами ваш руководитель.
- Вы руководитель, а перед вами провинившийся подчиненный.

- Вы вернулись с прогулки после 12.00 и перед вами ваша рассерженная мама.

- После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Задание 4. Ситуационные задачи по теме

Ситуационная задача 1.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же, он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Укажите, что вы предпримете.

Ситуационная задача 2.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Поясните, что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию.

Ситуационная задача 3.

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз «сворачивать» беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний, она расплакалась. Объясните, как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения.

Ситуационная задача 4.

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Укажите, что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы.

Ситуационная задача 5.

приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода

сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Укажите, какие замечания и каким образом их необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе.

Ситуационная задача 6.

Ваш сотрудник «вышел из себя» во время делового взаимодействия с вами, не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь это подрывает ваш авторитет. Объясните, что вы предпримете.

Ситуационная задача 7.

Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим. Когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Поясните, как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом. Укажите, что вы предпримете.

Тема 5. Культура и организация деловых контактов

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Важнейший принцип переговоров - исключительное внимания к партнеру.
2. Основные причины, мешающие поддерживать непрерывное внимание к говорящему.
3. Наиболее часто встречающиеся ошибки в процессе выслушивания партнера в ходе деловых встреч, переговоров.
4. Основные положения методики эффективного слушания американского психолога И. Атватера.
5. Методы сдерживания эмоций во время переговорного процесса.
6. Наиболее часто встречающиеся ошибки в ходе деловых встреч.
7. 1. Понятие деловых коммуникаций. Цели, структура, содержание.
8. Типы межличностных коммуникаций (императив, манипуляция, диалог), формы деловых коммуникаций.
9. Формы устных деловых коммуникаций (деловые встречи и беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции, круглый стол, презентация, пресс-конференция).

Задание 2. Тесты по теме

1. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Этикет – это:

- А. наука о морали;
- Б. манера поведения;
- В. общая культура.

2. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Слово «имидж» в переводе с английского означает:

- А. манера поведения;
- Б. образ;
- В. культура речи

3. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Деловой протокол – это:

- А. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- Б. протокол делового совещания;
- В. шаблонная форма для записи специальных сообщений;

4. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Посетитель любого ранга может входить в кабинет руководителя:

- А. только после доклада секретаря;
- Б. без доклада секретаря;
- В. зависит от настроения секретаря.

5. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Фотография вашей семьи:

- А. должна висеть на стене офиса над вашим рабочим столом;
- Б. стоять на вашем столе в специальной рамочке;
- В. недопустимо держать в офисе предметы личного характера.

6. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Зона неформального общения в офисе состоит из:

- А. нескольких кресел и журнального столика;
- Б. барной стойки и нескольких стульев;
- В. курительных кабин в специально отведенных местах.

7. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите какое мероприятие относится к числу протокольных:

- А. организация телефонного разговора;
- Б. переговоры;
- В. прием посетителей.

8. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите правильные действия в случае, если во время телефонного разговора секретаря с абонентом связь оборвалась:

- А. секретарь должен перезвонить абоненту;
- Б. перезванивает тот, кто звонил;
- В. по усмотрению секретаря.

9. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
При ответе на телефонный звонок в организации следует снять трубку:*

- А. сразу после первого звонка;
- Б. когда представится такая возможность;
- В. не позже четвёртого звонка.

10. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Во время ведения приёма по личным вопросам:*

- А. руководитель может отвечать на телефонные звонки;
- Б. на все телефонные звонки отвечает секретарь;
- В. телефон отключают.

11. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
При ответе на телефонный звонок следует снять трубку и сказать:*

- А. «Алло»;
- Б. «Вас слушают»;
- В. «Здравствуйте, фирма ...».

12. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Если звоните вы, то сначала следует:*

- А. поздороваться и назвать себя;
- Б. задать интересующий вас вопрос;
- В. уточнить, с кем вы разговариваете.

13. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите, что может находиться в наружных карманах пиджака мужчины:*

- А. авторучка;
- Б. расческа;
- В. носовой платок.

14. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите, какой рукой принято вручать визитную карточку в России:*

- А. левой;
- Б. правой;
- В. двумя руками.

15. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите, чем должно сопровождаться вручение визитной карточки:*

- А. рукопожатием;
- Б. вы должны назвать свою фамилию;

В. низким поклоном.

16. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Что означает надпись «р.с» на визитной карточке:

- А. поздравление;
- Б. благодарность;
- В. соболезнование.

17. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Поздравительную надпись на визитной карточке делают:

- А. на обороте;
- Б. в левом нижнем углу;
- В. в правом верхнем углу.

18. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Вербальное общение - это:

- А. общение с помощью слов;
- Б. бессловесный деловой язык;
- В. деловая переписка с помощью компьютерных программ

19. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите для какого типа темперамента характерно чувство юмора, общительность, устойчивое и жизнерадостное настроение:

- А. холерик;
- Б. сангвиник;
- В. флегматик;
- 4. меланхолик.

20. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Компромисс - это:

- А. открытая борьба за свои интересы;
- Б. стремление выйти из конфликта, не решая его;
- В. урегулирование разногласий через взаимные уступки.

21. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Французское слово «а-ля-фушет»

- А. «на вилку»;
- Б. «на ложку»;
- В. «званный ужин».

22. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите, что подают к мясным блюдам:

- А. белые сухие вина;
- Б. красные сухие вина;

В. ликёры.

*23. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите, как берут хлеб с общей тарелки:*

- А. рукой;
- Б. вилок, которую держат в правой руке;
- В. вилок, которую держат в левой руке.

*24. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Укажите, как подают блюда с гарниром и жаркое:*

- А. с ложкой и ножом;
- Б. с ложкой и вилок;
- В. только с ложкой.

*25. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Жульены едят с помощью:*

- А. ножа и вилки;
- Б. маленькой ложечки «мокко»
- В. десертной ложки.

*26. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Салфетку за столом принято:*

- А. повязывать вокруг шеи;
- Б. засовывать за воротник;
- В. класть на колени.

*27. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Груши и яблоки едят:*

- А. с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- Б. откусывая от целого плода;
- В. откусывая от целого плода, предварительно очистив его от кожуры.

*28. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
По завершении трапезы вилок и нож следует положить:*

- А. на стол по обе стороны тарелки;
- Б. на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
- В. на тарелку крест-накрест.

*29. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Жест закрытости проявляется обычно:*

- А. руки, скрещенные на груди;
- Б. руки на бедрах;
- В. рука, поддерживающая подбородок.

30. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Типы конфликтогенов:

А. стремление к превосходству, проявление агрессии, проявление эгоизма.

Б. ссора, непонимание.

В. простые и сложные.

Задание 3. Ситуационные задачи по теме

Ситуационная задача 1.

Вы собираетесь пойти на встречу с заказчиком и знаете, что нужно заключить с ним договор. Как вам лучше подготовиться к этому событию? Как следует вести себя во время беседы? Какие не следует допускать ошибки при разговоре с заказчиком?

Ситуационная задача 2.

Вы – менеджер в фирме (на выбор, например, ИТ-компании). Используя изученные Вами правила проведения бесед, составьте сценарий деловой беседы менеджера с заказчиком. Постарайтесь включить в сценарий специальную (профессиональную) терминологию.

Ситуационная задача 3.

Рассмотрите предложенную вам ситуацию и ответьте на вопросы. Госпожа Иванова два года назад закончила обучение в колледже и работает менеджером по работе с клиентами. Недавно она узнала о вакансии должности заместителя начальника отдела. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников. Какие действия должна предпринять госпожа Иванова, чтобы продвинуться по службе?

Ситуационная задача 4.

Рассмотрите и предложите ваш вариант решения ситуации. Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами в организации. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д.

Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуационная задача 5.

Как вы постройте беседу в каждой предложенной ситуации.

Ситуация 1. Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 2. На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 3. На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Ваши действия в этой ситуации?

Ситуация 4. У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявлять гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримите. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Ситуационная задача 6.

1. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. 2. Выстройте схему делового общения менеджера по предложенным ситуациям. Можно воспользоваться любыми вариантами подсказок, либо предложить собственный вариант.

Ситуационная задача 7.

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением срочной работы. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

Выберите наиболее приемлемый вариант решения.

А. Строго придерживаться субординации, не оспаривая решение начальника предложить подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б. Все зависит от того, насколько авторитетен в ваших глазах начальник.

В. Выразить свое несогласие с решением начальника, предупредить о том, что впредь в таких случаях будете отменять его задания, порученные ваше подчиненному без вашего согласия. Г. В интересах дела отменить задание начальника и приказать подчиненному продолжать начатую работу.

Ситуационная задача 8.

Сотрудник вашего подразделения допустил халатность: не внес в информацию, направленную в вышестоящий орган уточненные данные. Действия руководителя:

А. Посочувствовать работнику, пустив разрешение ситуации на самотек.

Б. Потребовать письменного объяснения, провести жесткий разговор, припомнив прежние ошибки подчиненного.

В. Вынести факт на обсуждение коллектива, предлагая принять коллективное решение.

Г. Приложить к объяснительной записке докладную на имя руководителя

Ситуационная задача 9.

При распределении премий некоторые сотрудники коллектива посчитали, что их несправедливо обошли, и обратились к вам с жалобой. Что вы ответите:

А. Скажите, что премии распределяются и утверждаются в соответствии с приказом.

Б. Успокойте сотрудников, пообещав, что они получат премию в следующий раз, если заслужат.

В. Посоветуйте, недовольным обратиться в соответствующий юридический или профсоюзный орган.

Ситуационная задача 10.

Менеджер хочет отказать подчиненному, убедив его в своей правоте. Поясните, какой аргумент лучше всего свидетельствует о высокой культуре управления у менеджера, используя следующие варианты:

1. Поставьте себя на мое место.
2. Когда будете начальником, тогда и будете вправе решать.
3. Я отвечаю за всех Вас (ответ необходимо кратко обосновать).

Ситуационная задача 11.

Менеджер хочет подчеркнуть свою власть и превосходство над подчиненными. Объясните, где должна происходить беседа, используя следующие варианты:

1. В кабинете менеджера.
2. На нейтральной территории.
3. В кабинете подчиненного, желательно с присутствием посторонних.

Ситуационная задача 12.

Менеджеру нужно дать поручение сотруднику, который, как известно по опыту, будет спорить, доказывать, что дело не входит в его обязанности. Поясните как эффективно поставить вопрос, чтобы преодолеть его сопротивление, используя следующие варианты:

1. Как Вы думаете? 2. Каковы Ваши предложения? 3. Вы будете выполнять или нет?

Ситуационная задача 13.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя

достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Объясните, как себя вести в сложившейся ситуации.

Задание 4. Кейс-задача

Кейс-задача 1.

«Проблемы компании «Гранит»

Привалов А.И. и Корсун С.С. — психологи страховой компании «Гранит» — в настоящее время работают над проектом по созданию новой организационной структуры компании. Одним из направлений данного проекта является изучение отношений сотрудников отдела подготовки информации (операторов), занимающихся созданием компьютерных баз данных, чтобы в дальнейшем распространить разработанную методику исследования на служащих всех подразделений компании. Операторы в качестве объекта изучения были выбраны потому, что среди них наблюдалась самая низкая производительность труда и самый высокий процент прогулов.

Психологи проанализировали результаты, систематизировали данные, полученные на основе опросов и интервью, взятых у операторов. Подготовленный отчет для высшего руководства был рассмотрен на совещании, в котором приняли участие исполнительный директор «Гранита» Семенов Г.Г., помощник президента компании Гордеев Т.Э., начальник отдела технических средств Кравцов Д.П., временно выполняющий обязанности начальника подразделения подготовки информации Смирнов Ф.Б., менеджер по работе с персоналом Боброва Б.Д. Руководитель группы операторов Семенова М.П. не смогла присутствовать на совещании из-за болезни.

Открыл совещание помощник президента «Гранита».

Гордеев Т.Э.: Итак, начнем обсуждение. Какие проблемы выявлены в процессе проведенного исследования?

Привалов А.И.: Я должен сразу проинформировать всех о том, что происходило на прошлой неделе. Во вторник вечером в конце рабочего дня операторы заявили, что хотят видеть Кравцова Д. П. Он вышел к ним, и ему вручили длинный список требований, выдвинутых операторами.

Кравцов Д. П.: Да, они заявили, что им не нравится их руководитель группы. Им не по душе ее подход к распределению заданий, оценке результатов и т.д. Я сказал операторам, что сначала должен обсудить данный вопрос с самой Маргаритой Петровной, когда она поправится и выйдет на работу. Они ждут от нас ответа.

Семенов Г.Г.: Высказывали ли они претензии самой Маргарите Петровне?

Кравцов Д.Я.: Да. И вы только послушайте, что она им ответила. Она сказала, что они не должны жаловаться вышестоящему начальству, иначе могут быть уволены.

Боброва Б.Д.: Меня крайне удивило бы, если бы они стали жаловаться в ее присутствии.

Гордеев Т.Э.: А меня как раз беспокоит то, что они выжидали момент, когда ее не будет, чтобы пожаловаться. Это говорит о том, что они ее по-настоящему боятся.

Привалов А.И.: Я думаю, что данные действия скорее являются выражением бессилия. Очень трудно набраться храбрости и пожаловаться вышестоящему руководству. Я должен сказать, что меня не удивили их действия, потому что они подтверждают данные, представленные в отчете. Я полагаю, что все с ними ознакомились?

(Фактически отчет был передан участникам совещания только накануне поздно вечером, поэтому у них не было времени детально его изучить. Однако все успели просмотреть отчет.)

Корсун С.С.: Позвольте мне обратить ваше внимание на некоторые важные моменты. Во-первых, половина операторов, занятых вводом данных в компьютер, не понимают, как оценивают их труд. Кроме того, ...

Кравцов Д.П. (прерывает Корсуна С.С.): Подождите! Это невозможно! Я этого не понимаю. Всем операторам объясняли систему оценки. Мы даже приглашали консультанта, который потратил много времени на то, чтобы все им растолковать. Я думаю, что операторам вообще никто не способен что-либо объяснить, так как они не хотят ничего понимать.

(В зале заседаний, где проходило совещание, повисла напряженная тишина. Затем Корсун С.С. продолжил свое выступление.)

Корсун С.С.: во-вторых, в докладе ясно говорится о том, что высшее руководство совсем не уделяет внимание операторам.

Кравцов Д.П. (всем своим видом демонстрируя крайнее возмущение): Что они подразумевают под высшим руководством? Я, например, не отношу себя к этой категории. Сотрудники моего отдела меня видят постоянно, я часто с ними беседую, не понимаю, что не нравится операторам. Считаю, что они имеют в виду не меня как начальника отдела, а руководителей компании.

Корсун С.С.: разрешите мне продолжить. В-третьих, операторы сообщают о протекционизме и несправедливом подходе к сотрудникам, процветающем в их подразделении.

Семенов Г.Г.: что это значит?

Корсун С.С.: на основе анализа проведенных интервью, мы, например, выяснили, что в первой смене операторов работает привлекательная женщина, Алла Михайловна Кочетова, пользующаяся расположением начальника отдела и руководителя группы. Когда проводился тренинг для операторов, она была единственным сотрудником, кто был освобожден от обязательных посещений занятий. Занятия же проводились в выходные дни. Конечно, Алла Михайловна наш лучший работник, что не следовало бы ее освобождать от занятий. Я думаю, что именно поэтому операторы считают, что она пользуется особыми привилегиями. Нужен ли особый подход к хорошему работнику? Этот вопрос всегда остро стоит в женском коллективе: женщины более

ревниво относятся к привлекательной служащей, замечают малейшее неравенство в отношении к ним со стороны окружающих, особенно руководства.

Привалов А.И.: Обратите также внимание на комментарии, которые служащие дают в конце опросных листов. В них содержится дополнительная информация. В частности, там есть жалобы на отсутствие перерывов. Разве у операторов нет перерывов?

Смирнов Ф.Б.: Иногда мы разрешаем делать перерывы, иногда — нет. Все зависит от нагрузки: если много работы, то операторы работают без перерывов.

Боброва Б.Д.: Если бы я работала оператором, то считала бы, что перерывы способствуют росту производительности труда.

Привалов А.И.: Проведенные исследования подтверждают вашу точку зрения.

Семенов Г.Г.: Я не могу в это поверить! Дмитрий Петрович, как вы допустили работу без перерывов? Что еще?

Привалов А.И.: Операторам также не нравится принудительная сверхурочная работа.

Семенов Т.Г.: А как сейчас обстоят дела со сверхурочной работой? Как она распределяется между сотрудниками?

Кравцов Д. П.: Я назначаю на сверхурочную работу всех операторов по очереди.

Гордеев Т.Э.: А почему не по желанию?

Кравцов Д.П.: Я раньше пытался так делать, но желающих было слишком мало: на сверхурочную работу все время выходили одни и те же операторы, остальные не хотели работать дополнительно. Я посчитал, что справедливее, когда всем достается одинаково.

Гордеев Т.Э.: Как часто возникает потребность в сверхурочной работе?

Кравцов Д.П.: Три раза в неделю в одни и те же дни.

Гордеев Т.Э.: Если операторы не хотят работать сверхурочно, а их чисто по-человечески можно понять, и если возникновение потребности в такой работе можно предсказать, то почему не приглашать на эти дни внештатных работников?

Кравцов Д.П. ответил с плохо скрываемым сарказмом: «Идея отличная, теперь осталось ее воплотить в жизнь. Только остался один небольшой вопрос: где и как найти нужных работников? Работа достаточно ответственная, информация конфиденциальная, оплата не ...

(Ему никто не ответил)

Привалов А.И.: У операторов есть и другие претензии. Они говорят: «Руководители должны перестать относиться к нам как к детям».

Кравцов Д. П.: Послушайте, начальник таких операторов, как наши, должен вести себя как воспитатель детского сада. Они ведут себя как дети.

(Снова в зале повисла тишина.)

Гордеев Т.Э.: Дмитрий Петрович! Прекратите! Я хотел спустить все это на тормозах, но хватит. Неудивительно, что при таком отношении к сотрудникам у вас в отделе возникли проблемы.

Семенов Г.Г.: Давайте вернемся к основному вопросу. Что нам делать с Семеновой М.П.? Кто с ней будет беседовать, и что ей сказать? Кстати, Федор Борисович, операторы говорили с тобой когда-нибудь о Маргарите Петровне?

Смирнов Ф.Б.: Да, говорили. Они уверены, что Маргарита Петровна их не любит. Я им сказал, что Маргарита Петровна — человек настроения, иногда ей лучше не попадать под руку. Такое время от времени случается со всеми. И еще, операторы боятся увольнения из-за всего происходящего в компании и в их подразделении и требуют каких-либо действий немедленно. Ситуация неопределенности их угнетает.

Боброва Б.Д.: Не понимаю, чего они опасаются? Если они хорошие работники, они всегда найдут другую работу.

Привалов А.И.: Думаю, они считают, что это не так просто в существующих экономических условиях.

Кравцов Д. П.: Я вот что хочу сказать. Если дело дойдет до выбора между Маргаритой Петровной и операторами, я предпочту оставить ее и уволить всех операторов. По крайней мере, уволю зачинщиков и агитаторов. Когда я советовался с консультантом по работе с персоналом, он сказал, что надо выявить наиболее активных агитаторов и уволить их.

Привалов А.И.: Хочу напомнить, что все действия администрации по отношению к сотрудникам организации регулируются Трудовым кодексом. Не следует об этом забывать. Вы не можете уволить человека без достаточных на то оснований.

Боброва Б.Д.: Ну и что из этого? Мы не должны проявлять слабость и показывать, что нас можно запугать групповыми действиями. Это только повлечет за собой дополнительные трудности.

Семенов Г.Г.: Что вы предлагаете предпринять в данный момент? Если некоторые требования операторов законны, то какие решения нам следует принять?

Кравцов Д.П.: Я не думаю, что большинство операторов настолько недовольны и несчастны, как нам здесь представили. Их сбивают с толку агитаторы, и я знаю, кто они.

Гордеев Т.Э.: Если говорить о каких – то позитивных шагах, может быть, организовать для Семеновой М.П. и некоторых других менеджеров тренинг по работе с людьми.

Кравцов Д. П.: Маргарита Петровна — единственный руководитель в компании, который прошел такой курс обучения.

Боброва Б.Д.: Мы должны донести до сотрудников наши требования, не вызвав противодействия с их стороны. Что вы думаете об ознакомлении их с квартальными отчетами по производительности труда и обсуждении результатов?

Кравцов Д.П.: Мы этого никогда не делали. Операторы не имеют информации о производительности своего подразделения.

Смирнов Ф.Б.: Мы должны выделить время, когда каждый начальник должен выслушивать все жалобы подчиненных.

Семенов Г.Г.: Никогда не используйте в нашей компании слово «жалоба»! «Пожелания» или «обеспокоенность» — пожалуйста.

Кравцов Д.П.: Все это очень интересно, но прошу не забывать о том, что я отвечаю за производство, связанное со скоростью обработки информации, жестким графиком и т.д.

Привалов А.И.: Есть еще вопросы по докладу? Нет? Спасибо за внимание. Извините, но у меня через час назначена встреча, и мне надо идти.

Семенов Г.Г.: Давайте сейчас прервем совещание. Мне кажется, мы на неверном пути.

(Встреча прерывается, участники расходятся по рабочим местам обдумывать сложившуюся ситуацию).

Вопросы и задания:

1. Что вы можете сказать об отношении операторов к ситуации и их восприятию?

2. Почему операторы поступили именно так?

3. Дайте оценку поведению Кравцова Д.П. Как его отношение к подчиненным влияет на отношения сотрудников?

4. Можно ли считать руководителей компании «Гранит» единой командой? Ответ аргументируйте.

5. Существуют ли в компании неформальные группы? Если да, охарактеризуйте их.

6. Охарактеризуйте конфликтную ситуацию, сложившуюся в «Граните», с точки зрения вида конфликта, этапа процесса конфликта, возможных методов его разрешения.

7. Кто является участниками конфликта в «Граните»? Каковы типы реакции на конфликт участвующих сторон?

Задание 5. Практические задания по теме

Практическое задание 1.

Для соблюдения делового этикета важным фактором является умение слушать своего партнера. Чтобы определить, насколько, вам свойственно это качество, вам предлагается ответить на десять ниже представленных вопросов.

Вопрос 1. Если тема беседы или непосредственно сам собеседник вам не интересен, то сразу стараетесь закончить беседу.

Вопрос 2. Будут ли вас раздражать неприемлемые вам манеры вашего собеседника - партнера?

Вопрос 3. Ответите ли вы резкостью или грубостью на неприемлемое для вас выражение собеседника-партнера?

Вопрос 4. Будете ли вы вступать в деловой разговор с малоизвестным человеком?

Вопрос 5. Позволяете ли вы себе перебивать беседующего с вами человека?

Вопрос 6. Есть ли в вашем характере привычка делать вид, что внимательно слушаете, при этом думаете совсем о другом?

Вопрос 7. В зависимости от того, кто ваш собеседник начальник, коллега с неприятной внешностью и манерами, косноязычием и т.д., или тема вам в целом не приятна, будете ли менять свой тон беседы и внешне показывать свое раздражение?

Вопрос 8. Если вы знаете, что тема переговоров не имеет смысла, у вас по этому поводу есть заранее спланированное решение, будете вы менять тему и говорить об этом собеседнику сразу или выслушаете его до конца?

Вопрос 9. Станете ли вы исправлять человека, который в беседе употребляет вульгаризмы, неправильно произносит слова или названия?

Вопрос 10. Позволяете ли себе использовать снисходительный тон с оттенком пренебрежения или иронии по отношению к тому, с кем говорите?

Практическое задание 2.

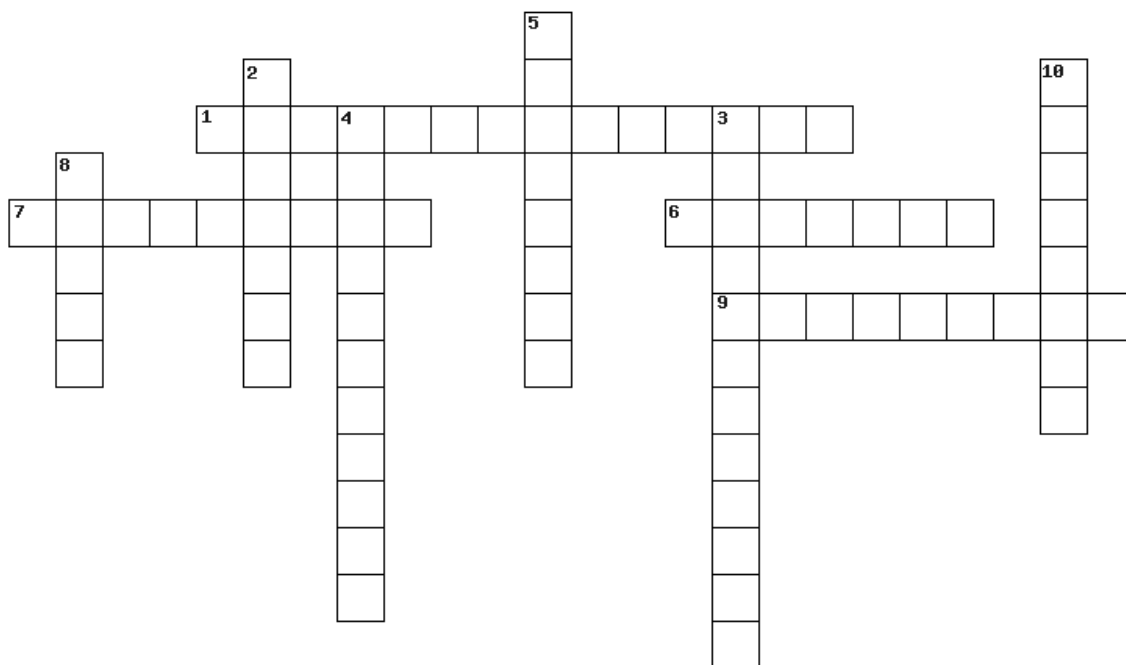
В аудитории вы сидите по два человека за столом. Внимательно посмотрите на своего соседа по столу, сидящего слева или справа от вас. Подумайте, какая черта характера сокурсника, сидящего с вами рядом, больше всего нравится, сделайте комплимент в его сторону. В ответ комплимент участник, к которому вы сделали комплимент, должен поблагодарить, и в ответ сделать свой комплимент. При этом вы должны проявить все правила этикета межличностного общения.

Задание 6. Тематика эссе

1. Виды, уровни, функции межличностного общения
2. Структурный анализ общения
3. Аналитические модели межличностного общения
4. Потребности и мотивы личности в общении
5. Методы изучения межличностного общения и взаимодействия
6. Межличностная коммуникация
7. Сущность и значение конфликта в психологии общения
8. Способы регулирования конфликтов при межличностном взаимодействии

Задание 7. Кроссворд

Решите кроссворд



По горизонтали:

1. Качество человека, обладающего всесторонними знаниями в определённой области.
6. Обмен мнениями людей процесс коммуникации друг с другом.
7. То, как ведёт себя человек, сложившийся образ взаимодействия с окружающей средой.
9. Требования выполнения определённых условий, закреплённых в организации.

По вертикали:

2. Добросовестность.
3. Служебное подчинение старшим.
4. Проявление дружелюбия.
5. Противоречие, возникающее из-за противоположности целей или взглядов.
8. Правило или предписание, требующее выполнения.
10. Моральное качество, основанное на уважении к другим людям.

Тема 6. Межкультурные особенности взаимодействия в профессиональной сфере

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Какие ассоциации вызывает у вас слово культура?
2. Изменится ли ваше поведение в зависимости от того, будете ли вы общаться с представителями чужой культуры, либо своей собственной?
3. Почему в потоке людей достаточно легко выделить человека, принадлежащего к другой культуре?
4. Осознают ли представители конкретной культуры, какую роль в их жизни занимает система ценностей?
5. Насколько оправдано деление культур на хорошие и плохие, сильные и слабые, развитые и неразвитые?
6. Почему вы считаете свою культуру своей, а чужую чужой? Может ли чужая культура стать для вас своей?
7. Какие три слова наиболее полно могут передать ваше представление о себе?

Задание 2. Тесты по теме

1. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Гуманитарная дисциплина, изучающая взаимодействие между представителями различных наций
А. межкультурная коммуникация
Б. этнография
В. культурология
Г. межкультурная компетенция
2. *Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:*
Межкультурная компетентность – это ...
А. то же, что межкультурная коммуникация
Б. способность общаться с представителями других культур
В. умение успешно адаптироваться к жизни в чужой культурной среде
Г. способность понять, что чувствует иностранец-партнер по коммуникации
3. *Прочитайте внимательно тест и выберите несколько вариантов ответа:*
Проявления глобализации в финансовой среде:
А. экономическая интеграция и унификация
Б. политическая интеграция и унификация
В. культурная интеграция
Г. глобальные экологические проблемы
4. *Прочитайте внимательно тест и выберите несколько вариантов ответа:*

Межкультурная коммуникация осуществляется

- А. на микроуровне
- Б. на макроуровне
- В. на межконтинентальном уровне

5. Прочитайте внимательно тест и выберите несколько вариантов ответа:

Основоположники теории межкультурной коммуникации - ...

- А. Эдвард Холл
- Б. Ричард Льюис
- В. Сальвадор Дали
- Г. Гирт Хофстеде

6. Прочитайте внимательно вопрос и впишите правильный ответ:

Взгляд на мир с точки зрения осознания превосходства родной культуры над иными культурами - ...

7. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Культурные очки – это....

- А. новый гаджет от компании VK
- Б. изучение любого культурного феномена
- В. Восприятие мира с точки зрения норм и ценностей родной культуры
- Г. возможность изучать чужую культуру во время учебного процесса

8. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Процесс приспособления к новым национальным условиям называется ...

- А. социализация
- Б. аккультурация
- В. антагонизм
- Г. ксенофобия

9. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Для развития культурного шока имеют значение факторы ...

- А. индивидуальные
- Б. внешние
- В. географические
- Г. физиологические

10. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Главная причина культурного шока –

- А. разница культур
- Б. низкий уровень образования человека
- В. низкий уровень жизни в стране пребывания
- Г. политические убеждения

11. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
При столкновении с новой культурой равновесие личности нарушается, вызывая состояние

- А. стресса
- Б. эмоционального подъема
- В. апатии

12. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Каким народам присущ искусный (вычурный) стиль общения?

- А. Народам Японии и Кореи
- Б. арабским народам Ближнего Востока
- В. американцам
- Г. немцам

13. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Межкультурная трансформация требует:

- А. полного билингвизма
- Б. вхождения в новую культуру в детском возрасте
- В. осознания межкультурных различий и знакомства со способами их преодоления

14. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Владение комплексом знаний о родной и другой культурах, умение адекватно использовать эти знания при контактах и взаимодействии с другими людьми называется:

- А. межкультурной компетенцией
- Б. коммуникативной компетенцией
- В. языковой компетенцией

15. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Взаимосвязь языка и культуры изучают следующие области лингвистики:

- А. теория межкультурной коммуникации
- Б. функциональная лингвистика
- В. лингвокультурология

16. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
На основе, каких наук сформировалась «Межкультурная коммуникация» как дисциплина

- А. политология, экономика, политология, история, физика
- Б. политология, коммуникативистика, математика, физика, лингвистика
- В. коммуникативистика, культурология, социальная психология, лингвистика

17. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Символы в межкультурной коммуникации:

- А. это условные знаки, обозначающие какие-то предметы, процессы, явления
- Б. это информация в исходном виде, которую автор хочет передать получателю, идея
- В. это желание вступить в общение с другим человеком

*18. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
К каналам коммуникации относят:*

- А. сокрытие информации, её кодирование, обмен опытом
- Б. обмен и передача информации, обмен эмоциями, обмен опытом
- В. средство, с помощью которого сообщение передаётся от источника к получателю

*19. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Практически все, что окружает человека, что составляет его среду обитания и общения можно назвать:*

- А. правовым полем
- Б. коммуникативной средой
- В. социально-психологической средой
- Г. экономической средой

*20. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Стратегический результат, на который направлен коммуникативный акт это:*

- А. коммуникативное событие
- Б. структура речевой коммуникации
- В. коммуникативная цель

Задание 3. Практические задания по теме

Практическое задание 1.

1. Приведите в соответствие друг другу термины из двух колонок в табл. 1. В таблице представлены элементы корпоративной культуры. Расположите их в соответствии со смысловой интерпретацией.

Таблица 1

Термин	Содержание
Мифы и легенды	Основные принципы деятельности организации, отражающие ее предназначение.
Менталитет	Характерное взаимоотношение внутри коллектива.
Обряд	Приукрашенная совокупность черт характера основателя организации.
Обычай	Стандартное повторяющееся мероприятие, проводимое по специальному поводу.

Организационные ценности	Форма восприятия из прошлого, без каких – либо изменений
Ритуал	Отраженные в законодательном виде истории организации.
Стиль поведения	Ценности, обычаи, ритуалы, перенесенные из прошлого.
Традиция	Тип мышления членов трудового коллектива.
Философия организации	Совокупность мероприятий, оказывающих психологическое воздействие на членов организации.

Задание 4. Ситуационные задачи по теме

Ситуационная задача 1.

12 ноября 1996 года в небе над Дели столкнулись «Боинг-747» компании «Сауди Эрвэйз» и ИЛ-76 компании «Эйр Казахстан». В результате столкновения и последовавшего мощного взрыва погибли 349 человек. 12 ноября 1996 года, в 16.21 по алма-атинскому времени, из казахстанского аэропорта «Чимкент» поднялся в небо транспортный самолет Ил-76 ТД, принадлежащий национальной авиакомпании «Эйр Казахстан». Он был зафрахтован киргизской фирмой «Космокрафт» и выполнял чартерный рейс KZA-1907 в Дели. На борту самолета находились 10 членов экипажа, 26 взрослых пассажиров и 1 ребенок. Кроме киргизов и казахов в Индию летели 13 граждан России из Новосибирска и Барнаула. Обслуживался рейс опытным экипажем: командир Черепанов, второй пилот Джангиров, штурман Арипбаев, радисты Репп и Петрик. Спустя два часа после вылета из Чимкента экипаж ИЛ-76 ТД приступил к снижению, заходя на посадку с запада. Экипажу и пассажирам оставалось провести в воздухе всего 15 минут. Под крылом самолета простирались хлопковые поля индийского штата Харьян, мерцали огоньки деревень и городов.

«Добрый вечер!» - послышался в наушниках летчиков голос В.К. Датты, дежурного диспетчера делийского международного аэропорта имени Индиры Ганди. Командир «Ила» Александр Черепанов сообщил ему о снижении самолета с 23 до 18 тысяч футов (с 6900 до 5400 м). Датта, опытный специалист, недавно получивший повышение по службе, дал команду снижаться до 15000 футов (4500 м).

Все шло как обычно, ничто не предвещало трагедии. По крайней мере, так считали диспетчер индийского аэропорта и экипаж казахстанского самолета, зафрахтованного киргизской компанией.

В 18.47 по местному времени из аэропорта Дели взлетел «Боинг-747» саудовской национальной авиакомпании «Saudi Airways», выполнявший рейс SV-763 по маршруту Дели – Джида (Саудовская Аравия). На борту находились 312 пассажиров и членов экипажа. Подавляющее большинство летевших –

индийцы, направлявшиеся на сезонные работы, на нефтепромыслы. На борту «Боинга» находились также иностранцы – граждане Саудовской Аравии, США, Великобритании, Пакистана, Непала и Бангладеш.

Командир самолета А.Л. Шбали по команде с земли поднял машину до 10000 футов (3000 м) и получил разрешение продолжить набор высоты до 14000 (4200 м). На просьбу экипажа подняться выше диспетчер делийского аэропорта ответил отказом, потребовав продолжать полет на прежней высоте. Однако подтверждения команды от саудовских пилотов на «вышке» так и не услышали остаётся только догадываться, почему промолчали летчики «Боинга». Но из записи переговоров наземных служб с экипажами известно, что командир ИЛ-76 получил предупреждение о летевшем встречным курсом саудовском лайнере. В это время расстояние между «бортами» составляло всего 20 км. Казахстанский самолет занимал эшелон 15000 футов (4500 м), саудовский лайнер, по мнению диспетчера – 14000 (4200 м), то есть теоретически они не могли встретиться. На практике все получилось иначе.

Вопросы:

1. По одной из версий причиной катастрофы стало межкультурное непонимание. В чем оно могло быть выражено?
2. Что должно быть унифицировано во избежание подобных катастроф?
3. Какие меры следует предпринимать в рамках межкультурного взаимодействия при международных перевозках?

Ситуационная задача 2.

В одном из университетов России обучаются иностранные студенты русскому языку и литературе. Студенты из Тайланда перестали посещать лекции по русской литературе. «Она на нас кричит» - сказали они о преподавательнице.

Вопросы:

1. Каким образом в данном случае связан язык и культура?
2. В чем заключается основная причина межкультурного конфликта?
3. Предложите варианты решения данного межкультурного конфликта, учитывая языковые и культурные особенности обеих сторон

Ситуационная задача 3.

Итальянская семья усыновила чернобыльского мальчика. Ночью в посольстве Украины в Риме раздался звонок: взволнованный женский голос просил о помощи: «Приезжайте скорее, мы не можем его уложить спать, он кричит, плачет, будит соседей». На место происшествия помчалась посольская

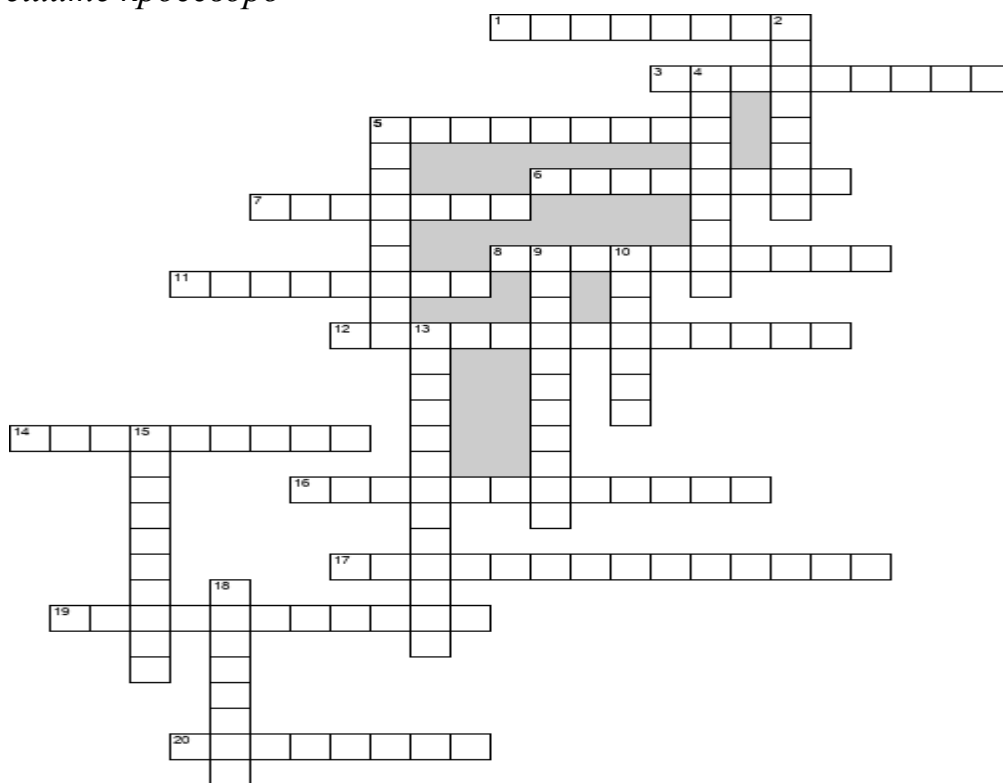
машина с переводчицей, которой бедный мальчик объяснил, рыдая: «Я хочу спать, а они надевают на меня костюм!»

Вопросы:

1. Какую роль этнические особенности играют в данном межкультурном конфликте?
2. Что является результатом этнического взаимодействия в данной ситуации?
3. Опишите варианты разрешения межкультурного конфликта, а также его последствия для ребенка и приемных родителей

Задание 5. Кроссворд

Решите кроссворд



По горизонтали

1. Противостояние между людьми или группами людей.
3. Усиление степени конфликта или противостояния между людьми или группами.
5. Понимание и чувство согласия в отношениях между людьми.
6. Положение, занимаемое человеком в социальной и профессиональной иерархии.
7. Вера в честность, искренность и достоверность других людей или институтов.
8. Восприимчивость и интерпретация информации или опыта разными людьми.
11. Суждения, основанные на стереотипах.

12. Непонимание взглядов, мыслей или намерений других людей.
14. Открытый диалог мнений и аргументов.
16. Процесс обмена информацией между людьми с использованием языка и других символов.
17. Общество, связанное общим происхождением, культурными традициями и языками.
19. Негативная и необоснованная ненависть или предубеждение к посторонним.
20. Совокупность знаний, полученных человеком через обучение, опыт и общение.

По вертикали

2. Предание, передаваемое из поколения в поколение.
4. Ошибочное убеждение в отношении какой-либо группы людей.
5. Различие в возрасте, поле, расе, культуре и т.д. в общении между людьми.
9. Нанесение ущерба чести и достоинству других людей.
10. Мнение, которое человек занимает в отношении какой-либо проблемы.
13. Отношение к некоторым группам людей на основе каких-то их качеств, например, цвет кожи или половой ориентации.
15. Человеческое поведение в определенной ситуации.
18. Общие религиозные, социальные и другие ценности, принятые в конкретном обществе.

Задание 6. Кейс-задача

Кейс-задача 1.

«Техникум в Сретенске»

Цель. Актуализация знаний по теме «Психологические аспекты взаимодействия в рабочей группе».

Ситуация.

Лиза Караваева переехала вместе с родителями в Сретенск с Дальнего Востока, где служил ее отец. Во Владивостоке остались школьные друзья, знакомые, подруги из танцевального кружка. На новом месте все надо было начинать сначала и, прежде всего, решить, где продолжать учиться. В г. Сретенске существует два учебных заведения: индустриальный и текстильный техникумы. Поколебавшись, Лиза решила поступать в текстильный техникум, который известен далеко за пределами города и где учатся даже ребята из такого текстильного города, как Иваново.

Сретенский текстильный техникум был образован в 1935 г. одновременно с началом строительства крупного текстильного комбината и с момента своего образования не прекращал подготовку специалистов для легкой промышленности. Руководство техникума постоянно изыскивает возможности для того, чтобы сделать учебный процесс эффективным:

кабинеты и лаборатории оснащены современным оборудованием, используются прогрессивные методы обучения и формы проведения занятий.

В техникуме обучаются в основном девушки, что также добавляет головную боль директору: как лучше спланировать и чем заполнить учебное и свободное время студентов.

В 2000 г. в техникуме было принято решение о переходе на новую систему образования, в связи с чем в техникуме был разработан гибкий модульный график работы. Данный график предусматривает пятидневное обучение, причем каждый день студенты отрабатывают шестнадцать модулей по двадцать минут каждый. Ежедневно студенты изучают несколько предметов. Почти все дисциплины рассчитаны на одну потоковую лекцию и два семинара в небольших группах. Каждое занятие (и лекции, и семинары) состоит из двух модулей (40 минут). Таким образом, в день студенты изучают четыре предмета.

В начале каждого семестра студенты получают программы курсов, где указаны цель курса, требования к уровню знаний, система оценки знаний и другая информация. Чтобы получить оценку «отлично» (А) «хорошо» (В) или «удовлетворительно» (С), студент должен достичь определенных результатов, выполнив домашние задания, тесты, курсовые проекты и т.д. Чтобы быть аттестованным, студенту необходимо получить по прослушанному курсу как минимум оценку «удовлетворительно» (С), что предполагает наличие зачета по 60% заданий. Более высокая оценка предполагает углубленное изучение предмета или дополнительное исследование конкретной темы, рассматривавшийся на занятиях. По этой системе оценки «В» требуют успешного выполнения 70% всех заданий, включая тесты, а оценка «А» — 80%.

Отличительной чертой новой системы обучения в техникуме является возможность повторного тестирования, а студент, не прошедший, тест с первого раза, может повторить его несколько раз, пока не достигнет 70% результата.

Если студент не был аттестован по какому-либо предмету к концу семестра, то он получает оценку «Д» с указанием процента освоения данной дисциплины. В первый месяц следующего семестра студенту предоставляется возможность улучшить свои результаты, выполнив дополнительные работы. Большая часть таких работ обычно сдается в последнюю неделю семестра. В эту же неделю проводятся и повторные тесты. Поэтому обычно последняя неделя перед каникулами проходит очень напряженно как для студентов, так и для преподавателей: студенты торопятся ликвидировать свои задолженности и пройти повторные тесты, а преподавателям приходится проверять большое число дополнительных работ. Многим студентам-должникам в первые недели нового семестра тоже приходится работать достаточно напряженно: необходимо заканчивать задания прошлого семестра и выполнять новые.

Смысл такого модульного графика работы состоит в том, чтобы предоставить студентам в течение учебного дня свободное время для работы

над заданиями. Каждая из шести кафедр техникума располагает собственным кабинетом, оснащенным компьютерами, где студенты могут заниматься самостоятельно или группами, встречаться с преподавателями для обсуждения своих работ или консультироваться по данному предмету. В каждом кабинете есть все необходимое для изучения конкретной дисциплины, включая тексты проверочных тестов. Кроме кабинетов в техникуме есть библиотека, где можно найти дополнительную литературу и справочные материалы. Библиотека — хорошее место для продуктивной работы, поскольку там не разрешается разговаривать, а в кабинетах часто бывает очень шумно, особенно если в помещении находятся одни студенты.

Помимо библиотеки и кабинетов студенты могут в течение дня посещать спортзал, буфет, отдыхать в холле или в других местах на территории техникума.

Студентам техникума рекомендуется носить одинаковую форму. В зимний период времени - симпатичные джемпера, а в летнее время девушкам предлагают оригинального фасона юбки и блузки. Для молодых людей предусмотрены рубашки и галстуки в одинаковой цветовой гамме с формой девушек. По мнению руководства техникума, единообразие формы позволяет создать у студентов чувство единства и принадлежности к учебному заведению, где они учатся.

В течение дня студенты довольно много времени общаются друг с другом, совместно выполняя учебную работу и занимаясь в различных научных и спортивных кружках. Буфет и холл в перерывах обычно заполнены гудящей толпой, а в летнее время основная масса студентов перемещается на зеленую лужайку во внутреннем дворе. Библиотека и кабинеты пользуются меньшей популярностью, тем не менее, там не только собираются для занятий, но и для того, чтобы просто встретиться со знакомыми.

Лиза поступила в техникум и теперь все свободное время обычно проводит в библиотеке. Чувствует она себя там не вполне уютно, поскольку большинство студентов ее группы разбегаются по разным кабинетам. Лиза серьезно подходит к учебе, так как знает, что если она не будет усердно заниматься, то не оправдает надежд своих родителей.

В библиотеке Лиза познакомилась с некоторыми другими постоянными посетителями, но дружеские отношения между ними не установились. Возможно, это было следствием того, что Лиза не знала, как себя вести с новыми знакомыми: так же, как с подругами во Владивостоке, или иначе. Несмотря на то, что целые дни девушка проводила в техникуме среди своих сверстников, чувствовала она себя одиноко и часто вспоминала своих друзей по школе.

Через некоторое время Лиза заметила, что большинство ее однокурсников втянулись в повседневную работу. Некоторые из них работают так же усердно, как и Лиза, чтобы получить хорошие знания и соответствующие этим знаниям оценки, но большая часть студентов относится к учебе не так серьезно. Эти студенты работают с таким расчетом,

чтобы получить зачет не менее чем по 60% своих работ, что позволяет пройти аттестацию. Они очень радуются, если их результат превышает 60%.

Студенты, которые стараются посещать все занятия и получать хорошие оценки, более разобщены, чем троечники, однако они пользуются уважением из-за своей последовательности.

Перед Лизой встала проблема, с кем из знакомых наладить более близкие отношения, кому рассказать о своих планах и мечтах.

Вопросы:

1. Какие группы существуют в техникуме?
2. Надо ли Лизе примкнуть к какой-нибудь группе в техникуме или нет?
3. Составляют ли студенты техникума единую команду? Что делает руководство техникума в этом направлении?

Задание 7. Тематика эссе

1. Особенности ведения деловых телефонных переговоров
2. Публичная речь: ее особенности в межкультурных отношениях
3. Классификация служебных совещаний. Правила подготовки к совещаниям с представителями других организаций/компаний
4. Правила подготовки к пресс-конференции
5. Правила подписания соглашений
6. Нормы делового этикета при составлении электронных писем
7. Корпоративная культура: основные понятия, составляющие, технологии формирования

Тема 7. Профессиональный имидж

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения

1. Раскройте подходы к генезису понятия «имидж».
2. Перечислите основные этапы становления и развития имиджа.
3. Каковы особенности современного состояния исследований профессионального имиджа?
4. Чем объясняется интерес к имиджелогии в современной социальной практике за рубежом и в России?
5. Чем обусловлено внимание к имиджелогии в сфере государственного и муниципального управления?
6. Охарактеризуйте подходы к определению профессионального имиджа с позиций различных отраслей научного знания.
7. Приведите классификацию типов имиджа по различным основаниям.
8. Назовите компоненты и признаки имиджа.
9. Перечислите имиджевые характеристики и требования к имиджу.
10. Понятия «имиджмейкер», «целевая аудитория».
11. В чем состоит отличие «стихийного» и целенаправленно сформированного профессионального имиджа?

Задание 2. Тесты по теме

1. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Имидж в переводе с английского языка означает:
А. впечатление
Б. образ
В. оценка
2. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:
А. синонимами
Б. четко взаимосвязанными понятиями
В. не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками
3. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа, относятся:
А. общие физические данные, мимика, среда обитания
Б. коммуникабельность, уровень нравственности
В. А и Б
4. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Формирование делового имиджа следует начинать с ...
А. создания имидж-портрета
Б. выбора стратегии
В. формулирования имиджевых целей
5. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Чему должна соответствовать рабочая одежда?
А. внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании)
Б. интересам, нормам и вкусам клиентов организации
В. времени года
6. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:
Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...
А. формирования целевого имиджа
Б. формирования универсального имиджа
В. «креативный взрыв»
7. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Деловая одежда в первую очередь должна быть:

- А. строгой и элегантной
- Б. дорогой и модной
- В. яркой и стильной

8. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:

- А. двух
- Б. трех
- В. четырех

9. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Вербальным элементом имиджа является ...

- А. речь
- Б. одежда
- В. почерк

10. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Дресс-код – это ...

- А. правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.
- Б. иностранная забава
- В. форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций

11. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Фасцинация — это...

- А. проявление симпатии к человеку и желание с ним общаться
- Б. впечатление о человеке на основе его внешнего вида, одежды, прически, макияжа
- В. специально организованное вербальное воздействие на поведение человека с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации

12. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Профессиональный имидж – это ...

- А. устойчивый, эмоционально окрашенный, целенаправленно или стихийно формируемый у общественности образ человека
- Б. упрощенный, схематизированный, эмоционально окрашенный, устойчивый образ какой-либо социальной группы или общности, с легкостью распространяемый на всех ее представителей

В.совокупность всех представлений индивида о себе, сопряженная с его отношением к себе или к отдельным своим качествам

13. Прочитайте внимательно вопрос и впишите правильный ответ:
Техника формирования имиджа, заключающаяся в выделении в образе тех характеристик, которые наиболее ценит общественность, – это ...

14. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Социальный стереотип восприятия – это ...

А. индивидуальный облик, создаваемый средствами массовой информации, социальной группой или собственными усилиями личности в целях привлечения к себе внимания

Б.общественная оценка, сложившееся мнение о достоинствах или недостатках кого-либо упрощенный, схематизированный, эмоционально окрашенный, устойчивый образ какой-либо социальной группы, распространяемый на всех ее представителей

15. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Функция межличностной адаптации, согласно В.М. Шепелю, заключается в том, что эффективный имидж позволяет человеку...

А. продемонстрировать лучшие качества

Б. налаживать контакты с людьми разного возраста

В.приспосабливаться к общению в конкретной группе

16. Прочитайте внимательно вопрос и впишите правильный ответ:

Профессиональная деятельность по созданию имиджа, обладающего заданными свойствами, и преобразованию существующего для достижения поставленных целей – это

17. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Стратегия формирования целевого имиджа предполагает создание имиджа с учетом ожиданий конкретных ...

А. имиджмейкеров

Б.социальных групп

В.людей

18. Прочитайте внимательно тест и выберите один из вариантов ответа:

Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...

- А. «креативного взрыва»
- Б. формирования целевого имиджа
- В. создания универсального имиджа

Задание 3. Ситуационные задачи по теме

Ситуационная задача 1.

Исходная позиция (роль).

Вас только что назначили на должность главы небольшой пресс-службы средней по величине компании. В наследство от предыдущего главы пресс-службы вам остался штат из трех сотрудников, профессиональная подготовка которых не устраивает вас. Следует отметить, что на низком уровне находится не только их квалификация, они привыкли выполнять лишь технические функции, и практически лишены мотивации к профессиональному развитию. При этом обновить штат вы не можете, поэтому приходится работать с тем, кто есть. Ведь не вам же выполнять всю работу! Добейтесь того, чтобы штат вашей небольшой пресс-службы стал удовлетворять необходимым требованиям качества выполнения задач.

Описание задания.

1. Определите круг тех навыков и знаний, которыми должны обладать ваши подчиненные.
2. Напишите программу занятий для своих сотрудников, учитывая специфику организации, которую вы представляете (на выбор можно взять организацию из любой сферы экономики, например, строительство, добыча полезных ископаемых, пищевое производство и т.д.).
3. Определите, кто будет заниматься с сотрудниками и в чем будет заключаться процесс обучения.
4. Создайте систему критериев оценки качества проведенного обучения.

Задание 4. Кейс-задача

Кейс-задача 1.

Как коррекция кинетического имиджа помогла получить повышение

Высокооплачиваемая работа в современных реалиях — это престиж, комфорт, статусность. Сегодня хочу с вами поделиться историей, как коррекция кинетики помогла моему ученику занять высокую должность в одной крупной фирме.

Чтобы вы понимали уровень и важность данного случая, немного предыстории. Ко мне обратился менеджер московский офиса SAMSUNG. Там такая система, что раз в несколько лет можно подать заявление на повышение на руководящую должность. Смотрят досконально: опыт, достижения, знания

профессии, владение английским языком. И все кандидаты на последнем туре проходили собеседование.

Сразу понятно, что конкуренция жесткая. Три кандидата, среди которых мой клиент. Он не является лидером по критериям, на которых делается упор в данной компании. На бумаге шансы клиента казались неопределенными, но здесь вступает в игру важный фактор - невербальные коммуникации.

Мы с ним выбрали тактику: использовать силу невербалики, чтобы влиять на восприятие собеседников. Слова могут сказать многое, но жесты добавляют глубину каждому высказыванию. Репетиция была неотъемлемой частью стратегии.

Мы смоделировали несколько разных сцен, которые могли быть на собеседовании. Это помогло нам со стороны увидеть сильные и слабые стороны.

Говоря о себе, клиент использовал жесты, которые подчеркивали его компетентность и вызывали доверие. Открытые ладони и горизонтальные утвердительные жесты создавали атмосферу уверенности. Однако, говоря о конкурентах, клиент сопровождал свои слова резкими, рубящими жестами, олицетворяющими отрицание.

В мире бизнеса, где каждое слово важно, доверие к собеседнику строится не только на сказанном, но и на невербальных сигналах. Топ-менеджер, с которым велись переговоры, также использовал английский не как родной язык, что создавало дополнительную синергию между клиентом и руководством.

В ходе обучения мы скорректировали негативную невербалику. Заменили её на кинетику сильного и профессионального человека. Также поработали над предпроцессом и построением, потому что это тоже важные моменты при подобных выступлениях.

Благодаря умелому использованию невербальных коммуникаций, клиент не только перешагнул через барьеры объективных ограничений, но и выиграл в этой корпоративной гонке. Повышение в должности до руководителя отдела и увеличение дохода в 2,5 раза стали реальностью благодаря тонкой игре жестов и выразительной невербалике. Это еще одно подтверждение того, что в мире бизнеса, где каждый момент имеет значение, даже самые тонкие нюансы играют решающую роль.

А как вы думаете, что важнее в получении высокооплачиваемой должности: знания и опыт или восприятие комиссии на собеседовании?

Задание 5. Деловая игра

Имидж делового человека

Форма

проведения: психологический практикум

Цель: сформировать представление об имидже делового человека, желание внести коррективы в собственный имидж.

Оборудование: альбомные листы, журналы, фломастеры, карандаши, клей, цветная бумага, бланки с пословицами и поговорками, с вопросами.

Структура занятия:

1. **Организационный момент.** Приветствие.
2. **Основная часть.**

На доске эпитафия:

К достоинствам должны стремиться люди –
Ведь нет на свете ничего такого,
Чего не мог бы человек добиться
Благодаря достоинствам своим!

Каждый человек вызывает у других определенное представление о себе, то есть образ. Чем более притягательным будет данный образ, тем в большей степени будет проявляться чувство взаимной симпатии, тем более успешным будет взаимодействие партнеров по общению. Я предлагаю вам уточнить свой собственный образ, который вы вызываете у окружающих людей.

- **Практическое задание «В парах».** Учащиеся в парах по очереди отмечают образы (цвет, запах, форма, движение, растение, животное, предмет, походка, выражение лица и др.), с которыми у них ассоциируется партнер. Озвучивание по желанию. Впечатление об услышанном.

- **Практическое задание «Образ соседа слева».** Учащиеся по очереди называют литературного героя, с которым ассоциируется у них сосед слева. Если есть необходимость, поясняют свой выбор.

- **Объявление темы, задач занятия.**

Тема нашего занятия: «Имидж делового человека». Основными задачами занятия являются: раскрыть сущностный смысл понятия «имидж», его компонентов, проанализировать собственный имидж.

- **Теоретическая справка.** Имидж – (от англ. – image) – образ. Это сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа и эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо.

То представление, которое мы вызываем у окружающих, можно назвать индивидуальным имиджем. Но имидж также может быть и социальным, профессиональным.

- **Практическое задание «Угадай-ка».** По рисункам учащиеся должны угадать профессию, статус человека. Предлагаются рисунки (можно использовать фотографии) учителя, бизнесмена, художника, «нового русского», рыбака, бедняка и др. Ответы пояснить.

- **Теоретическая справка.** Очень часто имидж целенаправленно формируют; его назначение – оказывать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях популяризации и рекламы. Многие известные актеры, артисты и политики тщательно продумывают свой имидж.

- **Практическое задание «Пословицы и поговорки».** Учащимся предлагается из списка пословиц и поговорок выделить те, в которых речь идет о воздействии имиджа на окружающих. «По платью встречают, по уму провожают». «Кудри завивай, да про дело не забывай», «Красивый вид человека не портит», «Наряди пня – и пень дороже будет», «По одежде судят о положении человека», «По платью видят, кто таков идет», «Лучше меньше,

чем больше», «Лучше без, чем неумело» и другие. Ответы поясняют. Можно приводить примеры из собственной жизни о роли имиджа.

- **Теоретическая справка.** Компоненты имиджа: внешнее впечатление (внешний вид, речь, манеры, окружающие люди и вещи) и деловые качества, - *написаны на доске.*

- **Практическое задание.** В четверках обсудить каждый из компонентов имиджа и определить его содержание. При работе учащиеся опираются на жизненный опыт. Озвучивание.

- **Теоретическая справка.** Двое учащихся выступают с докладами «Внешнее впечатление, деловые качества», «Как сделать благоприятным первое впечатление о себе». Они рассказывают о требованиях к костюму, блузке, рубашке, аксессуарам, обуви, об эффектах восприятия, которые необходимо учитывать. (Для докладов выступающие используют литературные источники, перечисленные в конце конспекта). В заключении делается сравнение того, что предположили учащиеся и что они услышали из выступлений.

- **Практическое творческое задание.** Составить имидж делового человека (учителя, социального педагога, психолога). Работа выполняется в микрогруппах; это может быть коллаж, стихотворение, песня и т.п. Представление своих работ, защита.

- **Практическое задание «Рефлексия».** Учащиеся в парах обсуждают вопросы: В чем особенность вашего образа? Насколько он приемлем в деловом мире? Как улучшить собственный образ? Какие деловые качества необходимо развивать? От каких недостатков необходимо избавиться? Озвучивание по желанию.

3. **Заключительная часть.** Подведение итогов. Обсуждение эпиграфа.

Задание 6. Тематика эссе

1. Краудсорсинг в процессе имиджеобразования органов государственной и муниципальной власти.

2. Механизм обратных связей как условие формирования позитивного имиджа органов власти.

3. Мониторинг медийного поля как элемент управления имиджевыми коммуникациями власти.

4. Опыт российского имиджмейкинга в избирательных кампаниях.

5. Особенности и технологии формирования имиджа органов местного самоуправления (на примере...).

6. Официальный сайт органа власти как инструмент формирования его имиджа.

7. Подходы к формированию имиджа органов местной власти (на примере муниципального образования...).

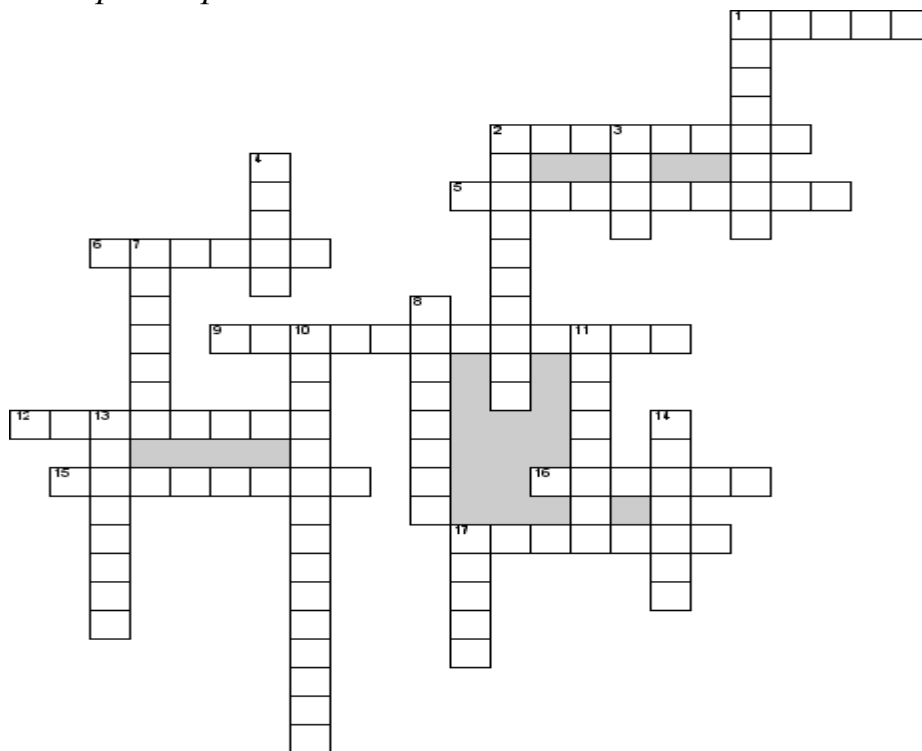
8. Подходы, технологии и приемы формирования имиджа глав муниципальных образований.

9. Проблемы формирования устойчивого положительного имиджа государственной (муниципальной) власти

10. Имиджевая программа органа государственной власти / органа местного самоуправления.

Задание 7. Кроссворд

Решите кроссворд



По горизонтали

1. Образ человека, формируемый в общественном или индивидуальном сознании при помощи СМИ и психологического воздействия.

2. Позиция одного человека по отношению к другому, признание достоинств личности, его прав, убеждений.

5. Область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения.

6. При помощи этого можно упрощенно представить реальное устройство и протекающие в нем процессы, явления.

9. Личностное качество, способность чувствовать др. человека, улавливать его внутреннее состояние, видеть мир глазами других, понимать его так же, как они, воспринимать их поступки с их же позиций

12. Не вербальное общение людей с помощью прикосновений.

15. Психологическое воздействие на сознание человека.

16. Нормы и правила поведения людей в обществе.

17. Способность нравиться, притягательность, шарм.

По вертикали

1. Чутьё, основанное на воображении, эмпатии и предшествующем опыте.
2. Стремление субъекта поступить правильно в рамках неких правил.
3. Некоторое действие или движение человеческого тела или его части, имеющее определённое значение или смысл, то есть являющееся знаком или символом.
4. Форма жизни и деятельности, характеризующая особенности общения, поведения и склада мышления.
7. Процесс установления и развития контактов между живыми существами.
8. Совокупность телодвижений, применяемых в процессе человеческого общения.
10. Раздел языкознания, изучающий невербальные (неязыковые) средства.
11. Эмоциональная предрасположенность одного человека к другому, влечение.
13. Наиболее острый способ разрешения противоречий.
14. Линия поведения.
17. Физическая структура человека.

Тематика рефератов

1. Этика ответственности компании: принципы, проблемы и решения.
2. Этика долга: отношения компании с потребителями.
3. Этика справедливости: отношения компании с другими компаниями.
4. Этика доверия как проблема микроэтики компании.
5. Репутация компании: принципы, проблемы и решения.
6. Репутация руководителя и ее роль в деловых коммуникациях компании.
7. Репутация сотрудника: ее роль в деловой сфере.
8. Репутация подразделения компании во внутрикорпоративном пространстве.
9. Роль репутации компании в решении ее макроэтических проблем.
10. Деловая этика в имиджевой практике руководителя
11. Деловая этика в имиджевой практике компании.
12. Ответственность компании перед локальным сообществом: российский вариант.
13. Ответственность руководителя перед персоналом компании: российский вариант.
14. Ответственность сотрудника компании: российский вариант.
15. Гендерная этика в современном бизнесе: российский вариант.
16. Этика и этикет дарения в современных бизнес-коммуникациях.

17. Этика и этикет праздничных мероприятий в корпоративной среде.
18. Этика и этикет порицания в корпоративной среде.
19. Этика и этикет поощрения в корпоративной среде.
20. Деловой этикет корпоративных коммуникаций: главные проблемы российского бизнеса.
21. Этика компании как основа корпоративной политики в области спроса и потребления.
22. Проблема манипуляций в сфере современного бизнеса.
23. Особенности современной этической ситуации бизнеса.
24. Этическая регуляция человеческой деятельности.
25. Ситуация нравственного выбора как проблема современного человека.
26. Особенность ситуаций нравственных дилемм в сфере бизнеса.
27. Главные принципы и проблемы этики отношений с потребителями.
28. Роль нравственного климата в фирме и задача поддержки его качества.
29. Проблема свободы и ответственности руководителя.
30. Этическая мотивация персонала.

3.2. Типовые контрольные задания

Перечень контрольных вопросов для проведения коллоквиума

1. Сущность и основные значения категории «этика».
2. Предмет этики как науки.
3. Понятие о профессиональной этике.
4. Происхождение профессиональной этики.
5. Сущность, функции и структура морали.
6. Уровни и основные элементы нравственного сознания
7. Происхождение морали.
8. Основные исторические этапы развития морали.
9. Управленческая этика как важнейшая часть профессиональной этики.
10. Роль руководителя на современном предприятии
11. Этика руководителя
12. Этические нормы поведения руководителя/финансового директора
13. Проблема нравственного конфликта в профессиональной этике экономиста.
14. Основные нравственные качества работников организации
15. Проблемы эволюции ценностных ориентаций в системе обеспечения экономической безопасности.
16. Сущность и содержание этического кодекса специалиста в финансовой сфере.
17. Требования к внешнему виду делового человека.
18. Механизмы внедрения норм служебного этикета в деятельность специалиста в финансовой сфере.

19. Нравственный принцип служения государству и обществу административной этики специалиста в финансовой сфере.
20. Права работников организации
21. Обязанности работников организации
22. Правовая основа деятельности специалиста в финансовой сфере в РФ.

Перечень вопросов к дифференцированному зачету

1. Этика как наука о морали. Термины «этика», «мораль» и «нравственность», их родство и различие.
2. Назначение этики. Основные виды традиционной этики.
3. Сущность и структура морали. Моральное сознание и моральная деятельность.
4. Понятие моральной нормы. Функции и принципы морали.
5. Предмет, особенности, задачи и виды профессиональной этики.
6. Этапы становления профессиональной этики.
7. Профессионализм как моральный принцип.
8. Корпоративная ответственность и общественный контроль деятельности Профessionалов - финансистов.
9. Теории классической этики в деловом общении в финансовой сфере.
10. Этические проблемы, возникающие у экономистов.
11. Кодекс корпоративной этики: мораль и коррупция.
12. Моральные обязательства и моральные права экономиста, профессионально-нравственная деформация.
13. Сочетание в служебном коллективе интересов отдельной личности и самого коллектива.
14. Современный руководитель: личные качества, стиль руководства и нормы этического Поведения.
15. Этика служебной карьеры. Карьера и карьерные стратегии.
16. Управление и самоуправление карьерой.
17. Этика разрешения конфликтов. Методика преодоления конфликтов.
18. Коммуникативная и речевая культура профессионального общения.
19. Психологическая теория и техника проведения деловой беседы.
20. Социально-психологические показатели успешности беседы.
21. Основные стратегии проведения дискуссии. Техника и тактика аргументации.
22. Принципы организации совещаний, встреч, симпозиумов.
23. Деловой телефонный этикет.
24. Этика невербального делового общения.
25. Этикет и имидж экономиста - финансиста.

26. Психолого-этические аспекты подготовки и ведения переговоров.
27. Имидж и репутация в бизнес-сообществе.
28. Этические и нравственные основы формирования антикоррупционного поведения.
29. Сущность профессионально-нравственной деформации и пути её предупреждения и преодоления.
30. Принципы, функции профессионального речевого общения и взаимодействия с командой.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной аттестации знаний, обучающихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические занятия. Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора по учебной работе не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче дифференцированного зачета в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному дифференцированному зачету экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании дифференцированного зачета) сдается экзаменатору.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся, дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачетные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.