

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.10.2025 09:49:41
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce59277214a076a27f02

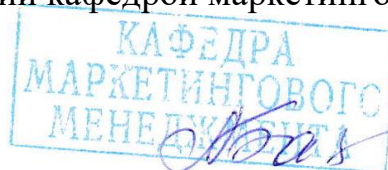
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Донецкий национальный университет
экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра маркетингового менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой маркетингового менеджмента



Л.В. Балабанова
(подпись)

«_04_» ____ 02 ____ 2025 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б.1.В.1ДВ.02.01 «Профессиональная этика и этикет»
(наименование учебной дисциплины, практики)

Направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(код и наименование направления подготовки (специальности))

Программа высшего образования -
программа бакалавриата

Профиль: Менеджмент организаций

(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:

доцент
(должность)

Е.К. Воробьева

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры
от 04.02. 2025 г., протокол № 13
Донецк 2025 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
«Профессиональная этика и этикет»

Таблица 1

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в
результате

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы учебной дисциплины (модуля), практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4	5
1	ПК-4	Способен вырабатывать управленческие решения по вопросам совершенствования деятельности служб и подразделений предприятий, учреждений, организаций различных форм собственности	Тема 1 Профессиональная этика: предмет и специфика Тема 2 Корпоративная культура и корпоративная этика Тема 3 Проблемы микро этика бизнеса Тема 4 Корпоративная и социальная ответственность Тема 5 Проблемы макро этики бизнеса Тема 6 Административная этика Тема 7 Особенности современного делового этикета Тема 8 Деловой этикет успешного руководителя Тема 9 Этикет ведения переговорного процесса	3

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Таблица 2

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель (индикатор) оценивания	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины (модуля), практики	Наименование оценочного средства
1	ПК-4	ИДК-1 _{ПК-4} Анализирует организационную структуру управления организацией, организацию работы структурных подразделений, оценивает качество работы структурного подразделения и его сотрудников и разрабатывает предложения по их совершенствованию ИДК-2 _{ПК-4} Подготавливает проекты внутренних регламентов, стандартов, организационно-распорядительных документов с учетом требований профессиональной этики	Тема 1 Профессиональная этика: предмет и специфика Тема 2 Корпоративная культура и корпоративная этика Тема 3 Проблемы микро этики бизнеса Тема 4 Корпоративная и социальная ответственность Тема 5 Проблемы макро этики бизнеса Тема 6 Административная этика Тема 7 Особенности современного делового этикета Тема 8 Деловой этикет успешного руководителя Тема 9 Этикет ведения переговорного процесса	Вопросы для собеседования (устного опроса), разноуровневые задачи и ситуационные задания, тестовые задания, задания для внеаудиторной самостоятельной работы

Таблица 3

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Собеседование (устный опрос)»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
2	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов > 90%)
1	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
	недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи (количество правильных ответов >70%)
0,5	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов >50%)
0	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи (количество правильных ответов <50%)

Таблица 4

Критерии и шкала оценивания по следующим оценочным материалам:

«Разноуровневые задачи и ситуационные задания»

«Задания для внеаудиторной самостоятельной работы»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
3	Задание выполнено на высоком уровне (даны правильные ответы на 90-100% вопросов/задач)
2	Задание выполнено на среднем уровне (даны правильные ответы на 75-89% вопросов/задач)
1	Задание выполнено на низком уровне (даны правильные ответы на 60-74% вопросов/задач)
0	Задание выполнено на неудовлетворительном уровне (даны правильные ответы на 0-59% вопросов/задач)

Таблица 5

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тестовые задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
2	Тестовые задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 75-100% вопросов)
1	Тестовые задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов)
0	Тестовые задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 50% вопросов)

Перечень оценочных материалов по учебной дисциплине
«Профессиональная этика и этикет»

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Собеседование (устный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимися на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам / разделам учебной дисциплины
2.	Ситуации и ситуационные задания	а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела учебной дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Задания для решения практических ситуаций
3.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
4.	Контрольная работа (для студентов заочной формы обучения)	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме, разделу или учебной дисциплине.	Комплект контрольных заданий по вариантам
5.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, 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

МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Методические материалы отражают основные сведения о каждом оценочном средстве, используемом в ходе изучения учебной дисциплины «Профессиональная этика и этикет» для контроля результатов обучения.

Оценивание компетенций по учебной дисциплине осуществляется посредством использования следующих видов оценочных средств

по темам учебной дисциплины:

- собеседование (устный опрос);
- решение разноуровневых задач и ситуационных заданий;
- тестовые задания;
- задания для внеаудиторной самостоятельной работы;

в целом по учебной дисциплине:

- участие в конкурсах научных студенческих работ по направлению подготовки, научных конференциях и т.д. с занятием призовых мест
- контрольная работа (для студентов заочной формы обучения);
- реферат.

Таблица 7

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл									Сумма в баллах
30			30			40			
Смысловой модуль №1			Смысловой модуль № 2			Смысловой модуль № 3			
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	
10	10	10	10	10	10	10	15	15	

Примечание. T1, T2, ... T9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Таблица 8

Система начисления баллов

№	Виды работ (по темам учебной дисциплины)	Баллы
1	Собеседование (устный опрос)	2
2	Решение разноуровневых задач и ситуационных заданий	3
3	Тестовые задания	2
4	Задания для внеаудиторной самостоятельной работы	3
Дополнительно (в целом по учебной дисциплине)		
1	Участие в конкурсах научных студенческих работ по направлению подготовки, научных конференциях и т.д. с занятием призовых мест	10
2	Реферат	5

Таблица 9

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Определение
2	3	4
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
80-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)

70-74	«Удовлетворительно» (3)	неплохо, но со значительным количеством недостатков
60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
35-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации
0-34		с обязательным повторным изучением дисциплины (выставляется комиссией)

Смысловой модуль 1 ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

Тема 1 Профессиональная этика: предмет и специфика

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Назовите основные этические проблемы деловой жизни.
2. Когда и при каких обстоятельствах сформировалась этика бизнеса как научная дисциплина?
3. Дайте определение этики бизнеса.
4. Назовите два исторических изменения в организации современного бизнеса, приводящих к необходимости повышения качества этического сознания в деловой сфере.
5. Почему необходимо изучать этику бизнеса в странах с переходной экономикой? Какова специфика этого процесса в России?
6. Дайте определение этической инфраструктуры и ее роли в процессе функционирования экономики.
7. Опишите структуру этики бизнеса как области знаний, ее взаимоотношение с другими науками. Назовите основные проблемы, разрабатываемые в этике бизнеса.
8. Дайте определение микро- и макроэтики.
9. На каких трех основных положениях должна основываться современная деловая этика.
10. Что представляет собой изучение этики бизнеса и когда она впервые возникла как самостоятельная отрасль знаний.
11. Почему становление этики бизнеса изначально ассоциировали с разными социальными потрясениями.
12. Обоснуйте один из недостатков невероятного роста современных корпораций.
13. Назовите исторические изменения в организации современного бизнеса приводят к необходимости повышения качества этического сознания в деловой сфере.

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

Одним из ключевых вопросов этики управления в бизнесе был и остается вопрос - что такое хороший менеджер? На протяжении многих лет он оставался путеводной нитью при выяснении, как достичь успеха. Внимание при этом концентрировалось на личных качествах руководителя. Так, Конфуций исходил из того, что руководитель прежде всего обладает тонким и глубоким проникновением в характеры и чувства своих соратников. Греки во времена Гомера видели следующие четыре качества, необходимые руководителю: мудрость Нестора, справедливость Агамемнона, хитроумие Одиссея, энергичность Ахиллеса.

Гомер подчеркивал, что в действительности идеального руководства не существует, к нему можно только приблизиться, когда различные руководители - каждый с присущими ему качествами - будут целенаправленно работать вместе. При этом руководитель обязан постоянно помнить о своих сильных и слабых сторонах; в противном случае он может пасть жертвой собственного высокого положения.

В конце XX-го века некоторые ученые полагают, что для современного менеджера необходимы:

Физические качества - активность, энергичность, здоровье, сила.

Личностные качества - приспособляемость, уверенность в себе, авторитетность, стремление к успеху.

Интеллектуальные качества - ум, умение принять нужное решение, интуиция, творческое начало.

Способности - контактность, легкость в общении, тактичность, дипломатичность.

Однако с этим мнением немало ученых и практиков не соглашаются, высказывая следующие соображения:

- обладание менеджером перечисленными выше качествами еще не гарантирует эффективности руководства;
- всем отмеченным требованиям удовлетворяет только небольшое число людей;
- данный подход предполагает, что "руководителями рождаются";
- хорошо руководить нельзя (или практически нельзя) научиться.

К этому можно было бы добавить и ряд других возражений.

Задание:

Продумайте и сформулируйте систему тех качеств, которыми должен обладать современный менеджер.

Подчеркните, какими еще достоинствами обязан располагать менеджер, действующий на нашем рынке.

Тестовые задания

1. Этика бизнеса как область знаний сформировалась в:

- 1.1 70-е годы XX века. в США;
- 1.2. 80-е годы XX века. в Европе;
- 1.3. 60-е годы XX века. в США;
- 1.4. 90-е годы в России.

2. Современная деловая этика, по мнению многих ученых, должна основываться на следующих важнейших положениях:

- 2.1 создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс; приоритет при решении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции;
- 2.2 прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения различных общественно значимых целей;
- 2.3 приоритет при решении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции; прибыль рассматривается как главная цель существования предприятия;
- 2.4 Ваш вариант

3. Для стран, меняют свои экономические системы, изучение этики бизнеса особенно необходимо через такие обстоятельства:

- 3.1 информационная революция;
- 3.2 необходимость нравственных отношений в децентрализованных структурах, ответственных за принятие решений;
- 3.3 необходимость вписать экономику переходного периода и ее институты в несоответствующие им исторические и культурные условия;
- 3.4 Ваш вариант

4. Определение содержания понятия «этика бизнеса» предложенное Л.Нэш:
 - 4.1 совокупность моральных стандартов, о которых много говорят, но мало кто соблюдает;
 - 4.2 этика бизнеса представляет собой изучение соответствия моральных норм человека деятельности и целям деловой организации. Она не является простым набором определенных моральных стандартов, а представляет собой инструмент анализа и решения проблем, которые встают перед нравственным человеком, занимающимся бизнесом;
 - 4.3 синтез теории этики и традиционного обучения ведению дел, таких, как организационное поведение, экономика, стратегическое планирование, финансы, учет, маркетинг;
 - 4.4 научная дисциплина, изучающая применение этических принципов в деловых ситуациях.
5. К наиболее главных этических проблемам, с которыми чаще всего сталкиваются руководители делового мира Америки по мнению Л.Нэш относятся:
 - 5.1 имеющиеся на сегодняшний день условия работы вынуждают людей врать о выполнении ими их работы; жесткие цены; невозможность высказать свое возмущение и несогласие в атмосфере постоянных неэтичных поступков;
 - 5.2 сознательное преувеличение преимуществ своего плана работы для получения поддержки; оказание негативного влияния на общественно-политический процесс путем внесения изменений в законодательство за взятки; перемещение по служебной лестнице по головам сослуживцев;
 - 5.3 жадность; выпуск некачественной продукции или необходимость ее постоянного технического обслуживания;
 - 5.4 все выше перечисленное
6. В системе моральных отношений между субъектами макро специалисты выделяют два уровня:
 - 6.1 горизонтальный и вертикальный;
 - 6.2 внешний и внутренний;
 - 6.3 макроуровень и микроуровень;
 - 6.4 государственный и частный.
7. Структура этики включает:
 - 7.1 социальную и деловую этику;
 - 7.2 макроэтику и микроэтику;
 - 7.3 государственную этику и этику предпринимательства;
 - 7.4 внешнюю и внутреннюю этику.
8. С чем связано развитие этики бизнеса как области знаний?
 - 8.1 с упадком значения религиозных ценностей и традиционной морали в Соединенных Штатах;
 - 8.2 с развитием глобализации бизнеса;
 - 8.3 из-за необходимости повышения "этического сознания";
 - 8.4 через необходимость вписать экономику переходного периода и ее институты в несоответствующие им исторические и культурные условия.
9. Наиболее важными этическими качествами в условиях рыночной экономики являются:
 - 9.1 открытость и взаимоуважение;
 - 9.2 хитрость;
 - 9.3 честность и доверие;
 - 9.4 доброта.
10. Изучение этики бизнеса при подготовке профессиональных бизнесменов помогает:
 - 10.1 сформулировать нужные этические ценности для каждого человека ;

- 10.2 свободнее ориентироваться профессиональным бизнесменам в сложных проблемах, возникающих при принятии решений;
- 10.3 создать этическую инфраструктуру, которая должна сделать возможным введение и работу рыночной экономики и рыночных отношений;
- 10.4 все перечисленное

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Подготовить доклад и составить кроссворд на тему «Эволюция профессиональной этики».

Тема 2 Корпоративная культура и корпоративная этика

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Дайте определение корпоративной этики и корпоративной культуры.
2. Назовите типы корпоративных культур и дайте краткую характеристику каждой.
3. Как отличаются этические стандарты на рабочем месте от общепринятых этических стандартов?
4. В чем состоит сложность решения этических проблем на работе?
5. Какие меры используются организациями для повышения этического уровня руководства и сотрудников?
6. Что означает ведение бизнеса? Назовите особенности бизнеса.
7. Назовите факторы, которые влияют на корпоративную культуру. Охарактеризуйте их.
8. Дайте определение культуры управления.
9. Дайте характеристику организационной культуры.
10. Дайте характеристику юридическим, экономическим, организационным и техническим нормам культуры управления.
11. Дайте характеристику составным элементам культуры управления организацией.
12. Какие меры нужно использовать в целях повышения этичности поведения персонала предприятия.

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

Признано, что в идеале менеджер должен обладать следующими качествами:

- глубокое знание всего того, что связано с функционированием и развитием рыночной экономики;
- политическая зрелость, т. е. умение учитывать политические последствия решений;
- склонность и способность искать и использовать резервы человеческого фактора в предпринимательстве;
- умение эффективно использовать лучшие достижения научно-технического прогресса;
- приоритет общественных интересов, т. е. готовность на определенном этапе отказаться от личных выгод ради достижения общественно значимых целей;
- психологическое образование;
- склонность и желание руководствоваться принципами социальной справедливости;
- умение принимать на себя ответственность;
- способность критиковать с пользой для дела и воспринимать критические замечания;
- постоянно проявлять инициативу и предприимчивость;
- деловитость (умение не делать бесполезных дел);
- стремление преодолевать препятствия, проявлять волю и гибкость;
- логическое мышление;

- способность в интересах дела использовать предложения, противоположные собственной позиции;
- стрессоустойчивость как средство защиты от перегрузок с помощью эффективных методов работы.

Задание:

Оцените весь комплекс качеств, которыми должен обладать идеальный менеджер и подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Достаточно ли полон, на ваш взгляд, приведенный перечень? Не нужно ли в него что-либо добавить?
2. Нет ли в этом наборе, по вашему мнению, чего-либо лишнего?
3. Какие дополнительные качества необходимы менеджеру, функционирующему в современном российском бизнесе?

Тестовые задания

1. Корпоративная этика – это:

- 1.1. явно невыраженные нормы и взаимные ожидания, которые осуществляют сильное влияние на поведение коллектива;
- 1.2. система ценностей, регулирующая этические отношения в данной организации;
- 1.3. этические ценности, которые существуют в данной организации;
- 1.4. набор этических правил и рекомендаций, которые конкретизируют этическое поведение сотрудников.

2. Какие существуют типы корпоративных культур?

- 2.1 культура торговли, культура выгодных сделок;
- 2.2 правовая культура, инвестиционная культура, культура торговли, административная культура;
- 2.3. инвестиционная культура административная культура;
- 2.4 Ваш вариант.

3. Культура торговли – это:

- 3.1. культура, на которую накладывает отпечаток быстрый обратная связь успешного или неудачного предприятия и финансовый риск средней и высокой степени, встречается везде, где производятся выгодные сделки с ценными бумагами, платежными средствами, сырьем и т. п.;
- 3.2 культура, характеризующаяся быстрой обратной связью и относительно малым риском, развивается в первую очередь в торговых организациях и организациях по сбыту, в розничной торговле, частично у производителей компьютеров, у маклеров по продаже недвижимости и финансовых маклеров, у торговцев автомобилями, при продаже товаров с доставкой на дом, а также при мелко розничной торговле;
- 3.3. культура, которая проявляется в общественном обслуживании, на предприятиях в хорошо налаженных и защищенных отраслях, в крупных административных фирмах и частично в банках, в системе страхования;
- 3.4 культура, которая проявляется в нефтяных компаниях, инвестиционных банках, строительстве, частично в армии и в производстве средств производства.

4. Наиболее мотивирует сотрудников, которые относятся к культуре выгодных сделок?

- 4.1. максимально быстрое получение прибыли;
- 4.2. получения острых ощущений, связанных со спекулятивными операциями;
- 4.3. должное возмездие в виде наград и премий со стороны руководства;
- 4.4. получение уважения от руководства и других сотрудников.

5. Какие характеристики присущи сотрудникам административной культуры?
- 5.1. чаще всего это молодые люди, которые обладают индивидуалистическими чувствами, высоким самоуважением и надменностью;
 - 5.2. эти люди дружелюбны, без больших духовных запросов, но внешне привлекательные, умело используют красноречие, общаясь с людьми с известной долей юмора;
 - 5.3. эти люди способны идти на риск, отличаются четко выраженными задатками лидера, легко находят общий язык с окружающими и владеют техникой убеждения;
 - 5.4. эти люди аккуратные, осторожные, придирчивые, педантичные, покорные, умеют приспосабливаться, решение принимают продумано.
6. В каком случае целесообразно проводить этическое консультирование?
- 6.1. тогда, когда противоречие ситуации связана с нарушением этических норм организации;
 - 6.2. тогда, когда в организации отсутствуют соответствующие структуры;
 - 6.3. тогда, когда этические проблемы организации не могут быть решены силами самой организации;
 - 6.4. Ваш вариант.
7. С какой целью организации создают комитеты по этике?
- 7.1. с целью решения этических вопросов в коллективе;
 - 7.2. с целью повышения этического уровня организации;
 - 7.3. с целью оценки повседневной практики с точки зрения этики;
 - 7.4. с целью того, чтобы действия организации не противоречили этике бизнеса.
8. Этическая экспертиза – это:
- 8.1. всесторонний анализ всей деятельности организации;
 - 8.2. всесторонний анализ конкретного проекта, который может повлиять на дальнейшую деятельность организации, ее развитие и имидж;
 - 8.3. всесторонний анализ конкретного аспекта деятельности организации, которая вызывает беспокойство высшего руководства, персонала или общественности и может повлиять на имидж и перспективы организации;
 - 8.4. всесторонний и систематический анализ деятельности организации и ее сотрудников.
9. Подход социальные ревизии используется...
- 9.1. для оценки и составления отчетов о социальном влиянии действий и программ организации;
 - 9.2. для оценки влияния внешней среды на деятельность организации;
 - 9.3. для оценки влияния внутренней среды на деятельность организации;
 - 9.4. все выше перечисленное.
10. Какую роль в организации выполняют этические кодексы?
- 10.1 описывают систему общих норм и правил этического поведения, которым должны следовать подчиненные организации;
 - 10.2 обеспечивают выполнение сотрудниками организации правил этического поведения;
 - 10.3 описывают систему общих ценностей и правил этики, которых должны придерживаться работники организации;
 - 10.4 обеспечивают уважение работников организации общих ценностей и правил этики.

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Подготовить аннотации современных книг по дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Тема 3. Проблемы микро этики бизнеса

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Назовите этические обязанности руководителя.
2. Назовите этические обязанности подчиненных.
3. Назовите четыре основные моральные проблемы, связанные с властными отношениями.
4. В чем состоит проблема манипулирования? Назовите три критерия, помогающие правильно определить наличие манипулирования в отношениях между людьми.
5. Как можно оценить качество работы руководителя с этической точки зрения?
6. Назовите нравственные эталоны и образцы поведения
7. Назовите и охарактеризуйте формы распоряжения
8. Назовите основные проблемы работающих женщин

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

В работе менеджера особую роль играет рациональность мышления. Диалектику мыслительного процесса современного российского менеджера можно охарактеризовать следующими чертами:

- панорамность мышления (системность, широта, комплексность) и профессиональная предметность (знание деталей и тонкостей управления);
- умение понимать, принимать и использовать точки зрения, позиции, мнения, противоположные собственным, и одновременно проведение своей принципиальной линии;
- противодействие неделовому нажиму сверху без попадания в оппозицию к руководству;
- умение не соглашаться, не становясь при этом неприятным;
- склонность к новым идеям и достижениям, способность отличить их от прожектерства;
- способность рисковать (принимать решения, действовать без уверенности в позитивности последствий этих решений и действий), редко ошибаться с существенным вредом для бизнеса;
- предельная тактичность и вежливость в обращении с людьми и жесткая требовательность к любым отклонениям от установленных правил работы;
- демократичность, позволяющая не сковывать своим авторитетом мысли и действия подчиненных людей, и одновременно твердость в проведении линии на повышение дисциплины, без которой высокая результативная работа невозможна.

Современный менеджер должен обладать способностью быть разным в различных условиях, чтобы соответствовать требованиям обстановки в процессе управления.

Задание:

Продумайте ответы на следующие вопросы:

1. Согласны ли вы с положениями, изложенными выше, или у вас имеются аргументированные возражения по отдельным позициям? В последнем случае подготовьте систему доказательств выдвигаемых вами положений.
2. Чем отличается от идеала ваша собственная организация мышления? Какие в ней особенности? Какие черты современного мышления менеджера вы считаете необходимыми активно в себе развивать?

Тестовые задания

1. Какую из форм распоряжения чаще всего следует использовать в том случае, если ситуация рядовая, а отношение между руководителем и подчиненным основано на доверии и доброжелательности?
 - 1.1. Приказ
 - 1.2. Просьба
 - 1.3. Обращения вопрос
 - 1.4. "доброволец".
2. Какая форма позволяет сотрудникам высказать свое мнение на проблему в том случае, если она по каким-либо причинам не может быть решена?
 - 2.1. Приказ
 - 2.2. Просьба
 - 2.3. Обращения вопрос
 - 2.4. "доброволец".
3. Какую из форм распоряжения лучше применять в том случае, когда руководитель хочет вызвать обсуждение, как лучше выполнить работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя?
 - 3.1. Приказ
 - 3.2. Просьба
 - 3.3. Обращения вопрос
 - 3.4. "доброволец".
4. При какой форме "доброволец" надеется, что его энтузиазм будет соответствующим образом оценен в дальнейшей работе.
 - 4.1. Приказ
 - 4.2. Просьба
 - 4.3. Обращения вопрос
 - 4.4. "доброволец".
5. Какую из форм распоряжения подходит для такой ситуации, когда работу не хочет делать никто, но, однако, она должна быть сделана?
 - 5.1. Приказ
 - 5.2. Просьба
 - 5.3. Обращения вопрос
 - 5.4. "доброволец".
6. Что не относится к этическим обязанностям руководителей?
 - 6.1. Лидеры ответственны за перспективы возглавляемой ими организации
 - 6.2. Лидеры должны постоянно советоваться с подчиненными относительно своих намерений
 - 6.3. Руководители отвечают за создание обстановки, поощряющей развитие личности и творчества
 - 6.4. Нет правильного ответа.
7. Что относится к этическим обязанностям руководителей?
 - 7.1. Руководители отвечают за создание обстановки, поощряющей развитие личности и творчества
 - 7.2. Руководители должны быть образцом нравственного поведения

- 7.3. Лидеры ответственны за формирование слаженно работающего коллектива, основанного на высоком уровне доверия
- 7.4. Все ответы верны.

8. Кто из американских исследователей, специально изучавших проблему разоблачения служебных злоупотреблений?

8.1. М. и П. Глейзер

8.2. М. Пастин

8.3. А. Кэдбери

8.4. С.В. Геллерман.

9. Кто из борцов за этическую чистоту на собственном горьком опыте познал цену, которую надо заплатить за "стукачество", и то, чем оно вознаграждается?

9.1. М. и П. Глейзер

9.2. М. Пастин

9.3. А. Кэдбери

9.4. С.В. Геллерман

10. Кто предложил список из десяти предложений "стукачам"?

10.1. Ширли Столл

10.2. М. Пастин

10.3. А. Кэдбери

10.4. С.В. Геллерман

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Подготовить доклад на тему «Проблемы микро этики бизнеса».

Смысловой модуль 2 ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА СПЕЦИАЛИСТА В ОБЛАСТИ МЕНЕДЖМЕНТА

Тема 4. Корпоративная и социальная ответственность

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Дайте определение понятия "социальная ответственность бизнеса".
2. Назовите основные аргументы в пользу социальной ответственности бизнеса.
3. Назовите основные аргументы против социальной ответственности бизнеса.
4. Раскройте сущность рыночного подхода к социальной ответственности.
5. Раскройте сущность подхода с точки зрения государственного регулирования к социальной ответственности бизнеса.
6. Что такое "корпоративная совесть"?
7. Расскажите о подходе к проблеме социальной ответственности с точки зрения концепции "заинтересованных лиц".
8. Дайте определение «заинтересованного лица» в широком смысле.
9. Дайте определение «заинтересованного лица» в узком смысле.

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

Считается, что для финансистов, менеджеров в различных сферах бизнеса наиболее важными являются следующие качества:

- искусство устанавливать и поддерживать систему отношений с равными себе людьми;

- искусство быть лидером - способность руководить подчиненными, справляться со всеми сложностями и проблемами, которые приходят к человеку вместе с властью и ответственностью;
- искусство разрешать конфликты, предупреждать их, а если это не удалось, способность выступать в роли посредника между двумя сторонами в конфликте, урегулировать неприятности, порождаемые психологическим стрессом;
- искусство обрабатывать информацию и на этой основе строить систему коммуникаций в организации, получать надежную информацию и эффективно ее оценивать;
- искусство принимать нестандартные управленческие решения - способность находить проблемы и решения в условиях, когда альтернативные варианты действий, информация и цели неясны или сомнительны;
- искусство наиболее эффективно распределять ресурсы в организации - способность выбрать нужную альтернативу, найти оптимальный вариант в условиях короткого периода времени и ограниченности ресурсов;
- искусство предпринимателя - способность идти на оправданный риск и на внедрение нововведений в организации;
- искусство самоанализа - способность объективно оценивать свою позицию лидера, роль в организации; умение видеть, какое воздействие вы способны оказывать на коллектив.

Задание:

Проанализируйте приведенные выше положения и подготовьте ответы на следующие вопросы:

1. Можно ли считать отмеченные качества менеджера исчерпывающими или многое здесь осталось в тени?
2. Какие еще качества необходимы современному менеджеру, чтобы он был в состоянии успешно выполнять свои функции?
3. Какими дополнительными свойствами и качествами должен обладать менеджер в области финансов, действующий в современных российских условиях?

Тестовые задания

1. Зарождение концепции социальной ответственности бизнеса соответствует:

- 1.1. концу XIX - начала XX в
- 1.2. концу XIII - начале XIX в
- 1.3. концу XIX - начала XX в
- 1.4. XIX в

2. Что такое «демонстрационный эффект»?

- 2.1. фирма действует столь достойным образом, что создает определенную этическую тенденцию, которая вытекает на других.
- 2.2. в стране разрабатываются правовые акты относительно ведения предпринимательской деятельности, в соответствии с которыми должны действовать все предприниматели.
- 2.3. европейские предприятия задают определенный уровень ведения деятельности, создавая тем самым демонстрационный эффект для отечественных корпораций.

3. Как отреагировала фирма Johnson and Johnson на случаи отравления своим медицинским препаратом?

- 3.1. она отказалась от прав на производство препарата.
- 3.2. фирма немедленно ликвидировалась.
- 3.3. фирма мгновенно отреагировала, и объявила запрет на использование в масштабах страны.
- 3.4. руководство фирмы пыталось доказать, что этот препарат не является опасным для жизни человека.

4. Что относится к аргументам в пользу социальной ответственности?

- 4.1. изменение потребностей и ожиданий широкой публики; моральное обязательство вести себя социально ответственно.
- 4.2. наличие ресурсов для оказания помощи в решении социальных проблем; создание благоприятных для бизнеса долгосрочных перспектив.
- 4.3. максимизация прибыли; создание положительного имиджа предприятия.
- 4.4. ваш вариант

5. Что относится к аргументам против социальной ответственности?

- 5.1. затраты времени на деятельность, не связанные с основной.
- 5.2. нарушение принципа максимизации прибыли; расходы на социальную политику.
- 5.3. недостаточно умения решать социальные проблемы; недостаточный уровень отчетности перед общественностью
- 5.4. ваш вариант.

6. В чем заключается действенность рыночного подхода?

- 6.1. закон часто используется как основа для принятия этических решений, несмотря на то, что он плохо приспособлен для этих целей.
- 6.2. он обеспечивает готовую форму регулирования деятельности корпорации, отклоняя потребность в бюрократическом вмешательстве государства.
- 6.3. действия или бездействие корпорации должны направляться заботой о нуждах ее акционеров, заинтересованных в таких показателях, как биржевой курс акций, доход на акцию, или любой другой финансовый показатель
- 6.4. его критерием является моральная ответственность, возникшая внутри корпорации, а не какой-нибудь внешний фактор.

7. В чем сила подхода с позиции корпоративной совести?

- 7.1. его критерием является моральная ответственность, возникшая внутри корпорации, а не какой-нибудь внешний фактор.
- 7.2. цели, экономические ценности, стратегии и другие подобные персональные атрибуты часто с пользой проектируются менеджерами исследователями на уровень корпораций.
- 7.3. закон часто используется как основа для принятия этических решений, несмотря на то, что он плохо приспособлен для этих целей.
- 7.4. как только мы поручаем регулирование деятельности корпорации чему-либо, кроме рынка, мы, таким образом, открываем ящик Пандоры с бюрократическим управлением и экономической неэффективностью.

8. В чем заключается недостаток подхода с позиции государственного регулирования?

- 8.1. он не охватывает социальных проблем, которые являются отражением так называемых рыночных неудач.
- 8.2. недостатки связаны с большой сложностью управления бизнесом в современном индустриальном государстве.
- 8.3. корпорация - это не отдельные лица, а искусственная структура, которая разрешена законом, механизм, призванный мобилизовать экономические инвестиции на обеспечение эффективного производства товаров и услуг.
- 8.4. рост современной крупной корпорации и сопутствующий рост профессионального менеджера требуют концептуальных рамок, в которых эти явления можно увязать с моральным мышлением.

9. Что является слабостью рыночного подхода?

- 9.1. он не охватывает социальных проблем, которые являются отражением так называемых рыночных неудач.

- 9.2. недостатки связаны с большой сложностью управления бизнесом в современном индустриальном государстве.
- 9.3. на какое бы государственное ведомство не была возложена задача по урегулированию деятельности какой-либо области промышленности, чаще всего оно само попадает в зависимость от области.
- 9.4. корпорация не может выполнять нравственные обязанности в ущерб прибыли.
10. «Заинтересованное лицо» в широком понимании, это:
- 10.1. любые идентификации группы или лиц, от которых зависит дальнейшее выживание организации.
- 10.2. любые идентификации группы или лиц, которые могут повлиять на достижение поставленных организацией целей или на которых может повлиять достижение поставленных организацией целей.
- 10.3. группы, которые выступают как союзники или враги.
- 10.4. группы, без поддержки которых организация прекратила бы свое существование.

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Подготовить примеры социальной ответственности ведения бизнеса современных компаний.
2. Подготовить доклад на тему «Этичные кодексы современных корпораций».

Тема 5. Проблемы макро этики бизнеса

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Назовите основные проблемы макроэтики бизнеса.
2. Расскажите об основных направлениях государственного регулирования бизнеса.
3. Назовите основные права потребителей.
4. Раскройте этические аспекты отношений корпораций и инвесторов.
5. Какие отношения складываются между бизнесом и локальными сообществами?
6. Как влияет бизнес на экологическую проблему?
7. Что такое социальные меньшинства и с какими проблемами они сталкиваются на рабочем месте?
8. Генеральная Ассамблея ООН в 1985 г. разработала Руководящие принципы для защиты прав потребителей. Назовите цели этих принципов?
9. Какие действия нанимателей допустимы и недопустимы при найме социальных меньшинств?
10. Реклама, как моральная проблема со стороны корпораций ?

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

В рамках управления особое место занимает менеджмент посредством постановки целей. Здесь речь идет о процессе, при котором руководитель и сотрудник вместе:

- определяют задачи фирмы;
- уточняют ответственность, т. е. ожидаемые результаты;
- используют результаты для руководства компанией и для оценки вклада каждого сотрудника в плоды ее деятельности.
- Сначала руководство фирмы формулирует стратегические цели. Далее, на каждом более низком уровне, эти цели наполняются подцелями и установленными сроками исполнения. Периодически обсуждается:

- нужна ли корректировка курса;
- реалистично ли сформулированы цели.
- Наиболее продуктивен данный метод, когда сотрудники:
- знают, что от них ожидают;
- согласны взять на себя обязательства по достижению поставленных целей.
- Цели призваны удовлетворять следующим требованиям:
- быть конкретными;
- быть обозримыми;
- быть реалистичными.

Задание:

1. Сформулируйте свое мнение о методе менеджмента "постановка целей". В чем его сильные и слабые стороны?
2. Какие особенности применения менеджмента посредством постановки целей в современных российских условиях вы могли бы назвать?

Тестовые задания

1. Представители какой этики предпочитают рассматривать отдельные ситуации, руководствуясь методологией расчетов, выгод и затрат:
 - 1.1. деонтической;
 - 1.2. анархической;
 - 1.3. утилитаризма;
 - 1.4. неоконсерватизма;
2. Отношения между корпорациями и потребителями определяются:
 - 2.1. желанием получить результат от своей деятельности;
 - 2.2. рынком, который соединяет их взаимовыгодными отношениями;
 - 2.3. ценам, которыми устраивают обе стороны;
 - 2.4. ваш вариант;
3. Система отношений между бизнесом и потребителями, однако, будет успешно работать при выполнении двух условий:
 - 3.1. если потребитель получает достаточно адекватную и точную информацию о продукции для того чтобы он мог принять обоснованное решение; если потребитель свободен в выборе того, что он хотел бы купить;
 - 3.2. если потребитель получает достаточно адекватную и точную информацию о продукции для того чтобы он мог принять обоснованное решение;
 - 3.3. если потребитель свободен в выборе того, что он хотел бы купить;
4. Какая из нижеприведенных целей Руководящих принципов для защиты прав потребителей не Генеральной Ассамблеи ООН, разработанных в 1985 г., не верная:
 - 4.1. содействовать странам в борьбе с вредной деловой практикой предпринимательства на национальном и международном уровнях, которая отрицательно сказывается на потребителях;
 - 4.2. поддерживать только международные корпорации с высоким уровнем сервиса ;
 - 4.3. поощрять создание рыночных условий, предоставляющих потребителям больший выбор при более низких ценах;
 - 4.4. поощрять высокий уровень этических норм поведения тех, кто связан с производством и распределением товаров и услуг для потребителей.
5. Какой из вариантов не относится к "Семь прав потребителей":
 - 5.1. Право на информированность о наиболее важных свойствах товаров, способах продажи, гарантиях и т.п. , что помогает потребителю сделать разумный выбор или принять решение;

- 5.2. Право на защиту от недоброкачественных товаров и возмещение ущерба, связанного с их использованием;
- 5.3. Право быть выслушанным и получить поддержку при защите своих интересов от государственных и общественных органов;
- 5.4. Право поощрять создание рыночных позиций, что предоставляют больший выбор при более низких ценах;
- 6. Одна из непосредственных целей рекламы – это:
 - 6.1. предоставление точной информации потребителю о свойствах и назначении продукции;
 - 6.2. обеспечить спрос на товар, что рекламируется;
 - 6.3. привлечь внимание потребителя;
 - 6.4. повысить уровень предприятия-производителя;
- 7. Каким образом, потребитель рассматривается со стороны корпораций:
 - 7.1. как инструмент для получения выгоды, как средство, а не как цель, при этом не уважаются его интересы;
 - 7.2. как король, чьи прихоти выполняют ;
 - 7.3. как цель, при которой уважаются интересы окружающих людей;
 - 7.4. как инструмент, посредством которого предприятие достигает своих целей;
- 8. В корпорации также лежит "моральный долг филантропии", заключающийся в:
 - 8.1. поддержке друг друга в сложные времена;
 - 8.2. поддержке материально локальных сообществ на обязательной основе;
 - 8.3. поддержке неприбыльных предприятий, важных как для существования определенного локального сообщества, так и для культурного и социального развития регионов;
 - 8.4. переход на безотходное производство;
- 9. Какие последствия для бизнеса малое изменение экологической ситуации на планете:
 - 9.1. открылась новая сфера применения капитала;
 - 9.2. выпуск экологически чистого питания и питьевой воды;
 - 9.3. создание поселений и развитие индустрии отдыха в экологически чистых районах;
 - 9.4. ваш вариант ;
- 10. Каких действий не может предполагать работодатель:
 - 10.1. увольнять одного работника, чтобы предоставить рабочее место другому;
 - 10.2. придерживаться предоставленных судом квот в отношении найма меньшинств;
 - 10.3. нанимать сколько угодно представителей социальных меньшинств;
 - 10.4. представителям социальных меньшинств ставить такие же задачи , что и обычным работникам;

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

- 1. Подготовить доклад на тему «Государственное регулирование деятельности предприятий».

Тема 6 Административная этика

Вопросы для собеседования (устного опроса)

- 1. Как соотносятся административная этика и этика бизнеса?
- 2. Раскройте основные проблемы административной этики.
- 3. Что такое этика нейтралитета?

4. Что такое этика структуры?
5. Охарактеризуйте типы несогласия.
6. Раскройте аргументы этики структуры.
7. Какова основная цель Морального Кодекса Администраторов?
8. Раскройте понятие "Финансовые вложения, вступаю в противоречие со служебными обязанностями".
9. Что такое конфиденциальная информация?
10. Перечислите советы, которые могут помочь администраторам избежать проблем.

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

В рамках менеджмента особую роль играет принятие правильных управленческих решений, поскольку от этого зависит успех в бизнесе. В практике встречаются следующие варианты:

- Руководитель принимает решение и сообщает результат подчиненным, если это необходимо;
- Руководитель принимает решение и сообщает, почему он его принял;
- Руководитель принимает решение, но при этом интересуется мнением подчиненных, приветствует их вопросы, получая таким образом возможность проверить решение и в случае необходимости внести изменения;
- Руководитель принимает решение и представляет его группе на доработку;
- Руководитель излагает суть проблемы, спрашивает, какие будут предложения, и, выслушав их, принимает решение;
- Руководитель излагает проблему и просит группу принять решения, оставляя за собой право выбора и утверждение варианта;
- Руководитель излагает проблему и принимает решение группы.

Задание:

Нужно ответить на вопрос, какой из предложенных вариантов вы считаете предпочтительным, и тщательно обосновать свою позицию.

Тестовые задания

1. Должностные лица должны действовать нейтрально по тем соображениям, которые подражают не собственные принципы, а решения и политику организации. Это суть какой концепции?
 - 1.1 соотношение этики бизнеса и административной этики
 - 1.2. этики бизнеса
 - 1.3. этики нейтралитета
 - 1.4. административной этики
2. В соответствии с каким подходом не чиновники, а организация должны быть ответственны за свои решения и политику?
 - 2.1. этики бизнеса
 - 2.2. этики нейтралитета
 - 2.3. административной этики
 - 2.4. этики структуры
3. Имея в распоряжении полную информацию о всех участников организационного процесса, нельзя быть уверенным в том, кому приписать ответственность. Это называют:
 - 3.1. "проблемой многих рук"
 - 3.2. этика нейтралитета

- 3.3. "этической автономностью"
- 3.4. "негативной ответственностью"

4. В каком году был принят Моральный Кодекс Администраторов (ISMA)?

- 4.1. в 1969г.
- 4.2. в 1924г.
- 4.3. в 1926г.
- 4.4. в 1942г.

5. Напомнить администраторам местных органов управления об их ответственности перед гражданами, перед избранными лицами и перед своими коллегами - это:

- 5.1. основная цель Морального Кодекса
- 5.2. принцип Морального Кодекса
- 5.3. положения Морального Кодекса
- 5.4. правило Морального Кодекса

6. "Не ищите благосклонности других, верьте в то, что личное возвеличивание или доход, обеспечены секретной информацией или неправильным использованием общественного времени, нечестные" - это:

- 6.1. принцип Морального Кодекса
- 6.2. положения Морального Кодекса
- 6.3. основная цель Морального Кодекса
- 6.4. правило Морального Кодекса

7. О каких пунктах следует позаботиться администраторам, перед тем, как делать какие-либо финансовые вложения?

- 7.1. семья и друзья
- 7.2. природа вложений
- 7.3. жилье
- 7.4. все перечисленное выше

8. Какой ученый рассматривает пример о том, когда глава городской администрации захотел вложить свои деньги в недвижимость с двумя своими подопечными?

- 8.1. С. К. Бейли
- 8.2. Д. Болл
- 8.3. Д. Томпсон
- 8.4. Мэр Бим

9. Что из ниже перечисленных утверждений не относится к типам несогласия?

- 9.1. открытая политика противостояния
- 9.2. скрытая политика противостояния
- 9.3. природа вложений
- 9.4. этика нейтралитета

10. Что из ниже перечисленных утверждений не относится к типам несогласия?

- 10.1. не принимать активного участия в проведении принятой политической линии
- 10.2. скрытая политика противостояния
- 10.3. природа вложений
- 10.4. открытая политика противостояния

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Подготовить доклад и принять участие в работе круглого стола на тему «Проблемы развития Донецкого региона».

Смысловой модуль 3 ЭТИКЕТНЫЕ МОДЕЛИ ПОВЕДЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 7. Особенности современного делового этикета

опросы для собеседования (устного опроса)

1. Деловой этикет
2. Организация морально-психологической поддержки персонала.
3. Этические правила профессионального поведения
4. Этикет деловой одежды
5. Охарактеризуйте требование вежливости и корректности
6. Охарактеризуйте требование тактичности и деликатности
7. Охарактеризуйте требование скромности, точности и обязательности
8. Подходы А. М. Омарова для психологической поддержки персонала
9. Морально-этические правила профессионального поведения
10. Этикет деловой одежды для женщин
11. Этикет деловой одежды для мужчин

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

Соблюдая этические правила, менеджер должен уметь нравиться людям, вызывать у них положительные эмоции. Проанализируйте следующие предложения:

1. Выработывайте у себя положительный настрой к своим близким.
2. Относитесь к окружающим с интересом.
3. Внимательно слушайте собеседника.
4. Пытайтесь поставить себя на место другого.
5. Всегда будьте готовы оказать другому помощь.
6. Признавайте достижения и сильные стороны других людей, выражая это, например, комплиментами.
7. Чаще называйте в разговоре своего собеседника по имени.
8. Ведите себя вежливо и корректно по отношению к окружающим.
9. Будьте в общении непринужденны и естественны.
10. По возможности настраивайтесь на радостный и оптимистический лад.
11. Будьте энергичны и уверены в себе.
12. Выражайте свои мысли точно и внятно.
13. В беседе с окружающими чаще употребляйте местоимения "ты" и "вы", а не "я" и "мы".
14. Критические замечания высказывайте сдержанно и доброжелательно.

Задание:

Ответьте на следующие вопросы:

1. Что из предложенного вы уже применяете и что намерены использовать в ближайшее время?
2. Какие еще соображения в формировании личного "имиджа" представляются вам достаточно важными?

Тестовые задания

1. Дайте определение понятию этикет-

1.1. терпимость к чужому образу жизни, поведению, обычаям, чувствам, мнениям, идеям, верованиям.

1.2 правил поведения в общественных местах, при контактах с другими людьми. Он касается всех форм человеческого общения, но прежде всего, конечно, общения в сфере бизнеса.

1.3 совокупность представлений, сложившихся в общественном мнении о том, как должен вести себя человек в соответствии со своим статусом, как должны соотноситься между собой права и обязанности в данном статусе

1.4 множество представлений, обрядов, привычек и навыков практической и общественной деятельности, передаваемых из поколения в поколение, выступающих одним из регуляторов общественных отношений.

2. Какие основные принципы этикета?

2.1. Приоритет старшего и приоритет женщины

2.2. Принцип гигиены и эстетический принцип

2.3. Приоритет социального класса

2.4. Ваш вариант

3. Что такое вежливость-

3.1 умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях.

3.2 предполагает осознание того, что может доставить другому человеку неприятность или радость, это способность оценить потребности другого человека

3.3 доброжелательность, приветливость

3.4 чувство меры, которое необходимо соблюдать в личных и служебных отношениях, способность чувствовать границу, которую нельзя переступать во взаимоотношениях с людьми

4. Чье это утверждение: "При помощи такта можно добиться успеха даже в тех случаях, когда нельзя ничего сделать при помощи силы".

4.1 Л. Н. Толстой

4.2 Дж. Леббок

4.3 Генри Форд

4.4 Бенджамин Франклин

5. У англичан качествами национального характера считаются:

5.1 пунктуальность и обязательность

5.2 скромность.

5.3 тактичность

5.4 деликатность

6. Для морально-психологической поддержки персонала предложены некоторые основные подходы, разработанные А. М. Омаровым. Какой подход является лишним.

6.1 Кто хочет приказывать, тот должен уметь подчиняться - только тогда он научится управлять

6.2 Если среди ваших подчиненных есть хотя бы один бездельник, сделайте все необходимое, чтобы заставить его работать, иначе он может подорвать дисциплину во всем коллективе

6.3 Человек, обещая сделать что-либо, должен быть хозяином своему слову и выполнить обещанное точно в срок.

6.4 Без веских причин не за чем откладывать решение вопроса; бремя нерешенных проблем давит на психику и делает человека раздражительным

7. Что предполагает Субординация?

7.1 власть и подчинение

7.2 самостоятельность и отсутствие координации действий

7.3 запрет на действия подчиненного

7.4 Ваш вариант

8. В каких случаях не рекомендуется надевать черный галстук?

8.1 Собрания

8.2 Деловые встречи с партнерами

8.3 Траурные мероприятия

8.4 Ваш вариант

9. Дайте определение понятию –корректность

9.1 доброжелательность, приветливость

9.2 умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях

9.3 система правил поведения в общественных местах, при контактах с другими людьми

9.4 то, что мы имеем в виду, когда говорим о чутком, тонком, даже несколько щепетильном отношении к окружающим, к их чувствам.

10. В деловой сфере России больше всего ценятся такие этические нормы отношений, как:

10.1 стабильность

10.2 обязательность.

10.3 честность и надежность

10.4 служебная субординация

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Подготовить доклад на тему «Этичные обязанности руководителя и подчиненных»

Тема 8. Деловой этикет успешного руководителя

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Морально-психологический портрет отечественного руководителя
2. Интеллигентный человек-руководитель
3. Основные правила делового обращения руководителя с подчиненными
4. Правила приема посетителей
5. Принципы ведения бизнеса в России
6. Этический кодекс бизнесмена
7. Психологические черты успешного руководителя
8. Психологические требования к современному руководителю
9. Охарактеризуйте российский стиль делового поведения
10. Отношение бизнес элиты к этическим нормам поведения
11. Отношение бизнес элиты к деньгам
12. Характеристика деловых качеств бизнесменов-женщин.
13. Метаморфозы современной этики менеджмента
14. Основные направления в стиле руководства
15. Специфика и особенности современного управления
16. Факторы эффективного управления людьми
17. Способы поддержки сотрудников руководителем

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

В менеджменте особое значение приобретает определение подходящего стиля и этики руководства. Принято считать, что прежде всего менеджер обязан задать себе вопрос, что именно он хотел бы поручить своим сотрудникам. Далее он должен определить, каков уровень зрелости сотрудников в отношении выполнения данной задачи. Предлагаем четыре варианта действий руководителя, дающего поручение своему секретарю Марине.

I. Марина, я продиктую вам письмо, которое сегодня необходимо отправить. "Уважаемые господа, запятая... В продолжение нашей беседы...". Здесь подробно, в деталях разъясняется, в чем заключается задача и как ее следует выполнять. Кроме того, перед отправкой письма осуществляется контроль, все ли сделано согласно распоряжению.

II. Марина, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не могла бы составить конспект письма, чтобы в три часа мы смогли его вместе просмотреть.

При такой манере руководства разъясняется, что следует сделать, предоставляется возможность сотрудникам самим выработать предложение и, при необходимости, вносятся коррективы. В этом случае перед отправкой письма осуществляется контроль.

III. Марина, необходимо сегодня же отправить письмо клиенту, которого я посетил утром, с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом? Если у тебя есть вопросы, я готов выслушать.

В этом случае дается распоряжение (что требуется), и лишь потом следуют разъяснения, как его выполнить, в том случае, если сотрудник сам об этом попросит (например: вы сами подпишете письмо или это сделаю я?). Осуществлять ли контроль до отправки письма, зависит от того, попросит ли об этом сотрудник.

IV. Марина, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом?

Данную манеру руководства называют "делегирование": дается распоряжение о том, что требуется, а выполнение предоставляется самому сотруднику. Контроль, как правило, имеет место уже после того, как письмо отправлено.

Задание:

Определите свою позицию по различным стилям в руководстве - какой вариант вы считаете предпочтительным и почему.

Тестовые задания

1. Что является Главными мотивами для бизнес-элиты:

- 1.1. уточнение своих интересов в бизнесе
- 1.2. уточнение интересов конкурентов в бизнесе
- 1.3. профессиональное самосовершенствование
- 1.4. Ваш вариант

2. Что такое Управленческая этика?

- 2.1. решение деловых и личных проблем в нарушение существующего юридического, экономического и морального порядка, за счет использования положения отдельных людей, имеющих привилегированный доступ к товарам или услугам.
- 2.2. этическая концепция, согласно которой моральна ответственность администраторов распространяется только на действия, входящие в их профессиональную компетенцию, и не распространяется на действия организации в целом.
- 2.3. совокупность правил и форм делового общения с людьми, позволяющая выразить им уважение, способствующая установлению между руководителем и подчиненными атмосферы взаимопонимания, доброго отношения друг к другу.

2.4. наука, рассматривающая поступки и поведение человека, действующего в сфере управления, в том аспекте, в каком действия менеджера соотносятся с общечеловеческими этическими требованиями

3. Какое правило установлено в бизнесе?

- 3.1. найти выгодные предложения
- 3.2. постоянно заботиться о своих клиентах и сотрудниках
- 3.3. думать об интересах конкурентов
- 3.4. не считаться с мнением клиентов, потребителей

4. Какое управление считается наиболее эффективно сегодня?

- 4.1. направлено на выгодные сделки
- 4.2. направлено на повышение роли человеческого фактора
- 4.3. направленное на успех
- 4.4. направлено на достижение эффективной организации труда

5. Какое из принципов ведения дела является лишним?

- 5.1. люби и уважай человека
- 5.2. будь честен и правдив
- 5.3. Благожелательно относиться к коллегам
- 5.4. живи по средствам

6. Что такое рыночное общество ?

- 6.1. экономическая операция, в процессе которой одно лицо передает другому вещь, товар, получая взамен деньги или другую вещь.
- 6.2. индивидуальный предприниматель, коммерческая организация, а также некоммерческая организация, осуществляющая деятельность, приносящую ей доход.
- 6.3. это не общество, где все торгуют, а общество, где все работают.
- 6.4. совокупность средств труда и предметов труда

7. Каким должен быть современный руководитель? Что является лишним

- 7.1. быть справедливым и честным
- 7.2. обогащать постоянно свои знания
- 7.3. работает по 10-14 часов в сутки, даже по ночам. Засиживается в кабинете допоздна.
- 7.4. благожелательно относиться к коллегам

8. Какие существенные факторы внутренней мотивации бизнеса? Что является лишним.

- 8.1. возраст бизнесменов
- 8.2. размер богатства
- 8.3. время пребывания в бизнесе
- 8.4. стиль одежды

9. Какие в настоящее время общепризнанные ценности уходят в тень? какое из перечисленных является лишним

- 9.1. послушание
- 9.2. творчество
- 9.3. дисциплина
- 9.4. власть

10. Какие важные общепризнанные ценности сейчас? какое из перечисленных является лишним

- 10.1. инновации

- 10.2. коллектив
- 10.3. способность к компромиссам
- 10.4. карьера

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

1. Составить макеты деловых писем по определенным направлениям работы торгового предприятия.

Тема 9 Этикет ведения переговорного процесса

Вопросы для собеседования (устного опроса)

1. Общение: сущность, виды, особенности
2. Модели делового общения
3. Рекомендации относительно эффективного общения
4. Деловая беседа основная форма делового общения
5. Этикет ведения деловых разговоров
6. Речевое общение
7. Невербальное общение
8. Охарактеризуйте зоны работы руководителя
9. Деловое общение
10. Уровни делового общения
11. Типы делового общения
12. Формы делового общения
13. Модели делового общения
14. Стадии делового общения
15. Препятствия делового общения
16. Микро барьеры общения
17. Макро барьеры общения
18. Этапы деловых переговоров
19. Стадии деловой беседы
20. Приемы эффективного убеждения партнёра
21. Правила успешных переговоров
22. Невербальные средства делового взаимодействия
23. Метод принципиальных переговоров
24. Функции деловой беседы
25. Основные фазы беседы - подготовка к беседе и начало беседы
26. Принципы ведения беседы
27. Этикет официальных встреч
28. Этикет деловых переговоров
29. Этикет вручения подарков
30. Этикет ведения беседы
31. Правила для тех, кто говорит во время беседы
32. Правила для тех, кто слушает во время беседы

Разноуровневые задачи и ситуационные задания

Ситуационное задание 1

Как лучше работать с хозяйственным партнером, клиентом? Этот вопрос стоит перед каждым менеджером. Здесь можно использовать следующие подходы:

1. Попробовать создать доверительную атмосферу при переговорах, используя обороты речи партнера.
2. Попросить партнера более подробно рассказать о проблеме. Это будет способствовать более четкому определению позиций сторон.

3. Помочь партнеру глубже вникнуть в ситуацию, делая по ходу беседы краткие, запоминающиеся обобщения-заключения.
4. Ориентировать партнера на творческие рассуждения, чтобы проблема получила более разностороннее освещение.
5. Убедить партнера, что откладывать решение в сложившейся ситуации невыгодно. Это позволит определить реальность намерений партнера о сотрудничестве с вами.
6. Изложить собственное решение проблемы, но в ряду других возможных. Тогда клиент выберет решение самостоятельно, но скорее всего предложенное вами.

Задание:

Постарайтесь оценить:

1. Какой из отмеченных вами подходов, на ваш взгляд, наиболее эффективен?
2. Какие еще подходы в деловых переговорах, способствующие их успеху, вы могли бы предложить?

Тестовые задания

1. Дайте определение понятия «Речевое общение»
 - 1.1. это общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.
 - 1.2. общение является универсальным средством деловой коммуникации, поскольку при передаче информации с помощью языка участники управленческого процесса меньше всего теряют суть того, о чем сообщают.
 - 1.3. обычно включено как частный момент в какую-либо совместную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.
 - 1.4. характеризуется включением в процесс общения «дополнительного» участника или посредника, через которого происходит передача информации
2. Виды реакции человека во время слушания? Какой вид является лишним
 - 2.1. перефразировка
 - 2.2. несогласие с мнением собеседника
 - 2.3. выяснение
 - 2.4. резюмирование
3. Какая группа является лишней в невербальном общении
 - 3.1. антидиалогическая
 - 3.2. визуальное общение
 - 3.3. паралингвистические средства
 - 3.4. проксемика
4. Управленческое общение-
 - 4.1. предполагает наличие в нем морально-этических норм поведения.
 - 4.2. это общение руководителя и подчиненного, обусловленное административно-правовой регламентацией их взаимных прав и обязанностей.
 - 4.3. обмен навыками и умениями, который осуществляется в результате совместной деятельности.
 - 4.4. двусторонний или многосторонний процесс, обусловленный необходимостью осуществления управленческих функций путем установления отношений, отладка обратной связи.
5. На какие группы делят деловое отношение? Что является лишним?

- 5.1. диалогическое
- 5.2. антидиалогическое
- 5.3. паралингвистические средства
- 5.4. индифферентные

6. Что относится к уровням общения?

- 6.1. примитивный
- 6.2. духовный
- 6.3. макро уровень
- 6.4. Ваш вариант

7. Либеральный тип общения- это

- 7.1. характеризуется неумением руководителя в процессе делового взаимодействия влиять на ее результат.
- 7.2. происходит в пределах конкретной темы.
- 7.3. использует руководитель который склоняется к дискуссии, диалогу с оппонентами.
- 7.4. человек общается с другими людьми согласно традициям, обычаям, общественному отношению

8. Деловое общение между собеседниками и выработки общего решения- это

- 8.1. деловые переговоры
- 8.2. публичное выступление
- 8.3. деловое совещание
- 8.4. деловая переписка

9. Выберите, что относится к основным моделям делового общения?

- 9.1. модель «Монблэк»
- 9.2. модель «Робот»
- 9.3. модель «Локатор »
- 9.4. Ваш вариант

10. Какая характеристика относится к поиску единства собеседника ?

- 10.1. основными параметрами его является: пространственное ориентирование , ориентирование во времени, социальное ориентирование .
- 10.2. это необходимо для подготовки субъектов общения к восприятию реальной информации и ситуации взаимодействия, сосредоточенности на конкретном объекте коммуникации.
- 10.3. важно оптимизировать объем общения кто и сколько говорит, его темпы, расположение духа, позиции и дистанции. Постепенно напряжение, которое характеризует предыдущую стадию, изменяется расслабленностью.
- 10.4. Как правило, она является следствием творческого взаимодействия, поиска нового решения, не предложенного ни одним из собеседников.

Задания для внеаудиторной самостоятельной работы

- 1. Разработать модель организации и ведение деловых переговоров.
- 2. Подготовить презентационную программу в среде Microsoft Power Point.

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА (ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ)

Задания по контрольной работе устанавливаются в соответствии с таблицей 1 в зависимости от начальной буквы фамилии студента.

Таблица 1 Распределение заданий контрольной работы

А – 5	К – 7	У – 4
Б – 11	Л – 2	Ф – 13
В – 19	М – 24	Х – 26
Г – 3	Н – 1	Ц – 23
Д – 10	О – 8	Ч – 6
Є – 21	П – 12	Ш – 22
Ж – 9	Р – 20	Щ – 15
З – 25	С – 27	Е – 17
І – 14	Т – 16	Ю – 18
		Я – 28

Согласно установленного порядка контрольная работа представляется студентом в межсессионный период для проверки на кафедру маркетингового менеджмента.

Контрольная работа, представленная в письменном виде и получила положительный отзыв рецензента, может быть засчитана только после защиты контрольной работы в виде устного собеседования с преподавателем кафедры. При наличии замечаний рецензента контрольную работу следует переделать. К зачету по дисциплине «Профессиональная этика и этикет» допускаются только те студенты, которые защитили контрольную работу.

Вариант 1

Теоретические вопросы

1. Назовите основные этические проблемы деловой жизни.
2. Дайте определение корпоративной этики и корпоративной культуры.
3. Охарактеризуйте этапы которые нужно пройти при подготовке решений которые предлагает А. Кэдбери.

Ситуационное задание.

Одним из ключевых вопросов этики управления в бизнесе был и остается вопрос - что такое хороший менеджер? На протяжении многих лет он оставался путеводной нитью при выяснении, как достичь успеха. Внимание при этом концентрировалось на личных качествах руководителя. Так, Конфуций исходил из того, что руководитель прежде всего обладает тонким и глубоким проникновением в характеры и чувства своих соратников. Греки во времена Гомера видели следующие четыре качества, необходимые руководителю: мудрость Нестора, справедливость Агамемнона, хитроумие Одиссея, энергичность Ахиллеса.

Гомер подчеркивал, что в действительности идеального руководства не существует, к нему можно только приблизиться, когда различные руководители - каждый с присущими ему качествами - будут целенаправленно работать вместе. При этом руководитель обязан постоянно помнить о своих сильных и слабых сторонах; в противном случае он может пасть жертвой собственного высокого положения.

В конце XX-го века некоторые ученые полагают, что для современного менеджера необходимы:

Физические качества - активность, энергичность, здоровье, сила.

Личностные качества - приспособляемость, уверенность в себе, авторитетность, стремление к успеху.

Интеллектуальные качества - ум, умение принять нужное решение, интуиция, творческое начало.

Способности - контактность, легкость в общении, тактичность, дипломатичность.

Однако с этим мнением немало ученых и практиков не соглашаются, высказывая следующие соображения:

- обладание менеджером перечисленными выше качествами еще не гарантирует эффективности руководства;
- всем отмеченным требованиям удовлетворяет только небольшое число людей;
- данный подход предполагает, что "руководителями рождаются";
- хорошо руководить нельзя (или практически нельзя) научиться.

К этому можно было бы добавить и ряд других возражений.

Задание для ситуационного анализа:

Продумайте и сформулируйте систему тех качеств, которыми должен обладать современный менеджер.

Подчеркните, какими еще достоинствами обязан располагать менеджер, действующий на нашем рынке.

ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ»

1. Этические учения в истории философской мысли.
2. Историческое развитие нравственности.
3. Стандарты профессионального поведения в сфере туризма.
4. Этический кодекс фирмы.
5. Этика отношений в системе «руководитель-подчиненный».
6. Морально-психологический климат коллектива.
7. Профессиональный имидж и эффективность деловой коммуникации.
8. Этикет в культуре внешности.
9. Совещание - форма группового делового взаимодействия
10. Тактика ведения делового спора.
11. Презентация фирмы, проекта, отчета.
12. Искусство невербальной коммуникации.
13. Приемы воздействия на деловых партнеров.
14. Правила конструктивной критики.
15. Применение комплимента в деловом общении.
16. Стратегии ведения и динамика деловых переговоров.
17. Этикет приветствий, представлений, прощаний.
18. Телефонный разговор: правила и нормы.
19. Правила поведения в общественных местах
20. Искусство делового письма.
21. Протокол делового приема.
22. Деловое застолье: этикетные нормы и предписания.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры, на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения.	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой