Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 15.11.2026 16:53:04
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449ed8bfce392f7224a676a271b2

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

«19» февраля 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине
Б1.В.ДВ.05.02 ЭТИКА БИЗНЕСА
(наименование учебной дисциплины, практики)

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Программа высшего образования - программа магистратуры

Программа магистратуры: Административный менеджмент

Разработчик:

доцент _____ Е.А. Гасило
(должность) (подпись)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры от 19 февраля 2024 г., протокол № 13

Донецк 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
«Этика бизнеса»

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-2	Способен анализировать существующие формы организации и процессы управления логистической деятельностью, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.	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 этика 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	Наименова-ние оценочного средства
1	ПК-2 Способен анализировать существующие формы организации и процессы управления логистической деятельностью, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.	ИДК-1$_{ПК-2}$ Анализирует и оценивает бизнес-процессы с целью внедрения инноваций и проведения организационных изменений, направленных на повышение эффективности управления ИДК-2$_{ПК-2}$ Анализирует и	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 этика бизнеса Тема 6 Административная этика	Вопросы для собеседования (устного опроса), разноуровневые задачи и ситуационные задания, тестовые задания, задания для внеаудиторной самостоятельной работы

		оценивает технологию и результативность процессов управления, формирует ключевые показатели эффективности для сбалансированного управления деятельностью организации	Тема 7 Особенности современного делового этикета Тема 8 Деловой этикет успешного руководителя Тема 9 Этикет ведения переговорного процесса	

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 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)

Таблица 6

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 обучающимся 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 практи-ческих 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	Темы рефератов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представ-ление оценочного средства в фонде
		раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	

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			
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	
10	10	10	10	10	10	10	15	15	100

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – 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

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**
2	3

60-100	«зачтено»
0-59	«не зачтено»

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 - будет 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 проблемах, 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 самомнением 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 обеспокоенность 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 доказательства 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».

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. антидиологическая
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. антидиологическое
5.3. паралингистические 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 «Монблак»
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 - будет 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.