

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Профессиональная этика и служебный этикет

**Код модуля**  
1161731(1)

**Модуль**  
Введение в профессиональную деятельность

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Леонтьева Юлия Владимировна	кандидат экономических наук, доцент	Доцент	финансового и налогового менеджмента

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

И.Ю. Русакова

Авторы:

## 1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ **Профессиональная этика и служебный этикет**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1
		Кейс-анализ	1

## 2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ **Профессиональная этика и служебный этикет**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-5 -Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для	Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия З-1 - Изложить основные принципы и формы внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении	Домашняя работа Зачет Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

<p>эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>целей организации и решении профессиональных задач  П-1 - Работая в команде, спланировать процесс поэтапного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ в целях эффективного решения профессиональных задач  П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства  У-1 - Самостоятельно определять субъектов взаимодействия и социального партнерства с учетом специфики профессиональной деятельности  У-2 - Обосновать целесообразность выбора форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства для решения профессиональных задач с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов</p>	
<p>ОПК-4 -Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры</p>	<p>Д-1 - Демонстрировать коммуникативные умения, умение эффективно работать в команде, лидерские качества  З-1 - Изложить основные принципы функционирования организаций различного типа, распространённые в профессиональной области  З-2 - Объяснять специфику и содержание профессиональных функций в организациях различного типа  З-3 - Перечислить нормативные документы, содержащие требования к выполнению</p>	<p>Домашняя работа  Зачет  Кейс-анализ  Контрольная работа  Лекции  Практические/семинарские занятия</p>

	<p>работником своих профессиональных функций</p> <p>3-4 - Сделать обзор основных стратегий поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций</p> <p>П-1 - Самостоятельно или работая в команде, выработать стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом политик и процедур профессиональной деятельности, характерных для организаций различного типа</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом организационных политик и процедур в организациях различного типа</p>	
<p>ОПК-6 -Способен поддерживать уровень профессиональной культуры, соблюдать профессиональные этические нормы, демонстрировать открытость в получении обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p>	<p>Д-1 - Демонстрировать стремление к профессиональному росту и развитию, самокритичность и умение учиться, нацеленность на результат</p> <p>Д-2 - Проявлять коммуникативные умения</p> <p>3-1 - Характеризовать особенности, пути и средства формирования и поддержания профессиональной культуры</p> <p>3-2 - Обосновать роль профессиональной культуры и значимость соблюдения профессиональных этических норм для успешной профессиональной деятельности</p> <p>3-3 - Описать принципы, каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности, ее социальном эффекте и последствиях</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Зачет</p> <p>Кейс-анализ</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p>

	<p>З-4 - Привести примеры социального эффекта и последствий получения обратной связи о профессиональной деятельности</p> <p>П-1 - Создавать модели получения обратной связи от субъектов, вовлеченных в профессиональную деятельность, с описанием социального эффекта и ее последствий</p> <p>П-2 - Составлять план мероприятий по формированию и поддержанию профессиональной культуры</p> <p>У-1 - Обосновать выбор путей и средств формирования и поддержания профессиональной культуры</p> <p>У-2 - Самостоятельно выбирать каналы и формы получения обратной связи о своей профессиональной деятельности</p>	
--	--	--

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.7</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>домашняя работа</i>	9	50
<i>контрольная работа</i>	17	50
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – зачет</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6</b>		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.3</b>		

Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>кейс-анализ</i>	18	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– <b>не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – <b>не предусмотрено</b>		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– <b>не предусмотрено</b>		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – <b>не предусмотрено</b>		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

**Критерии оценивания учебных достижений обучающихся**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам</b>
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

**Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам,	Неудовлетворительно	Не зачтено	Недостаточный (Н)



	имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	(менее 40 баллов)	
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания	Нет результата

## 5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

### 5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

#### 5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

#### 5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Предмет и основные категории общей этики
2. Профессиональная этика: предмет, основные категории, задачи и принципы
3. Применение категорий этики в профессиональной деятельности
4. Профессиональная мораль и нравственность
5. Понятие, этическая сущность этикета. Основные критерии и нормы этикета
6. Основные правила этикета служебного поведения
7. Служебный этикет в профессиональной деятельности специалиста
8. Этико-психологические основы межличностного делового взаимодействия
9. Формы делового общения и их психологические составляющие
10. Деловое общение посредством письменных документов
11. Отработка навыков составления делового письма
12. Конфликты в профессиональной сфере: этический аспект
13. Приемы управления конфликтами

Примерные задания

Практические занятия проходят в форме устного обсуждения кейсов по рассматриваемой теме. Примерные задания кейсов:

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. Продумайте и сформулируйте систему тех качеств, которыми должен обладать современный менеджер. Подчеркните, какими еще достоинствами обязан располагать российский менеджер, действующий на нашем рынке.

Задание 2. 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. 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?

Более подробный перечень кейсовых заданий приведен в п.5.2.3.

LMS-платформа – не предусмотрена

## **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Контрольная работа**

## Примерный перечень тем

### Примерные задания

1. Этика — это наука:
  - a) которая изучает добродетели;
  - b) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей
  - c) о морали, нравственности;
  - d) о нравах, обычаях.
  
2. Социальные нормы — это:
  - a) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
  - b) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе;
  - c) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
  - d) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
  
3. Права — это:
  - a) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
  - b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
  - c) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания.
  - d) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
  
4. Нормы общественных организаций — представляют собой:
  - a) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.
  - b) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством.
  - c) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций.
  - d) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.
  
5. Основателем этики признаётся:
  - a) Платон (428-328 до н.э.)
  - b) Сократ (469-399 до н.э.).
  - c) Аристотель (384-322 до н.э.),
  - d) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.)
  
6. Этический утилитаризм - это этика:
  - a. феодальных экономических отношений;
  - b. рабовладельческих рыночных отношений;

с. буржуазных рыночных отношений.

7. Этикет - это :

- а. религиозное учение;
- б. памятник древней этической мысли;
- с. культура поведения.

8. Ответственность — это:

- а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.
- б) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- с) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.
- д) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

9. Репутация— это:

- а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимноличностных регуляторов поведения людей.
- б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- с) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.
- д) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

10. Право — это:

- а) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем.
- б) необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни.
- с) совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия

11. Деловая беседа предполагает:

- а) использование лести;
- б) использование литературного языка;
- с) комплиментарное воздействие;
- д) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

12. К невербальным средствам делового общения относятся:

- а) деловая переписка;
- б) мимика; жесты;

- c) профессиональный жаргон;
- d) речевые конструкции;
- e) социальные диалекты

13. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- a) все ответы верны;
- b) психологию делового общения;
- c) служебный этикет;
- d) технику делового общения;
- e) этику делового общения

14. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- a) альтруизм;
- b) толерантность;
- c) честолюбие;
- d) эмпатия

15. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- a) равенстве;
- b) свободе;
- c) справедливости;
- d) честности

16. Тактичность - это:

- a) внутренний голос человека;
- b) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- c) сделал, и что хотел сделать;
- d) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- e) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- f) эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он

17. Укажите основные категории этики

- a) добро и зло;
- b) пространство и время;
- c) свобода;
- d) совесть

18. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- a) конце XIX века;
- b) конце XX века;
- c) период формирования буржуазных отношений;
- d) середине XX века

19. Установите соответствие между понятиями и определениями

- a) моральная норма в социальной работе.
- b) моральные правила в социальной работе.
- c) моральные принципы в социальной работе.

1) конкретные требования к поведению и деятельности специалиста в процессе его труда.

2) общее содержательное требование к поведению и деятельности социального работника в его отношении к субъектам социальной работы (в том числе и клиентам), справедливое во всех ситуациях и обстоятельствах.

20. Правила этикета:

- a) характерны только для одной, отдельно взятой страны
- b) являются сугубо индивидуальными
- c) являются международными, но имеют свои национальные, исторические, религиозные отличия
- d) являются международными

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.2. Домашняя работа**

Примерный перечень тем

1. Основные аспекты и функции профессиональной морали
2. Ценностные ориентиры и моральные качества личности
3. Нравственный идеал с точки зрения современной этики
4. Справедливость как этическая категория
5. Конфликтные ситуации в деловых общениях
6. Этические принципы и нормы в деловых отношениях
7. Механизмы действия этических принципов и норм в практике деловых отношений
8. Требования делового этикета профессиональной деятельности специалиста
9. Психологическое значение овладения правилами делового этикета
10. Развитие профессиональной этики в России
11. Этический кодекс: содержание и назначение
12. История формирования и принципы служебного этикета
13. Требования современного этикета к поведению делового человека
14. Виды и основные категории профессиональной этики
15. Способы управления конфликтами в организации
16. Трудовая деятельность как основа формирования профессиональной этики
17. Формы делового общения в профессиональной деятельности
18. Моральные ценности и принципы в профессиональной деятельности специалиста
19. Основные правила и рекомендации по служебному этикету в организации
20. Правила проведения делового совещания в организации

Примерные задания

Домашняя работа выполняется по одной из приведенных тем домашних работ (по выбору студента). Работа выполняется письменно и должна соответствовать следующим требованиям и критериям:

1. Работа включает в себя подготовку обзора литературы и интернет сайтов по тематике домашней работы

2. Домашняя работа состоит из титульного листа, введения, содержательной части, заключения и списка использованных источников. Минимальный объем домашней работы 15 листов, минимальное количество использованных источников 5.

3. Во введении обосновывается актуальность темы и формулируются цель и задачи работы.

4. Теоретическая часть включает обзор понятийного аппарата, изучение теоретических материалов по выбранной тематике.

5. В заключении делается вывод по результатам работы.

6. Домашняя работа должна быть оформлена в соответствии с требованиями ГОСТ и внутренними нормативными документами университета.

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.3. Кейс-анализ**

Примерный перечень тем

1. Кейсовые задания по темам практических занятий

Примерные задания

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

Задание 2. 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. 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?

Задание 3. 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. Определите свою позицию по различным стилям в руководстве – какой вариант вы считаете предпочтительным и почему.

Задание 4. Выбор индивидуального стиля руководства коллективом является одной из наиболее важных задач для менеджера. Обычно выделяются пять основных стилей руководства: 1. Невмешательство: низкий уровень заботы о производстве и о людях. Руководитель не руководит, много делает сам. Руководитель добивается минимальных результатов, которых достаточно только для того, чтобы сохранить свою должность в данной организации. 2. Теплая компания: высокий уровень заботы о людях. Стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферы и удобного темпа работы. При этом руководителя не особенно интересует, будут ли достигнуты конкретные и устойчивые результаты. 3. Задача: внимание руководителя полностью сосредоточено на производстве. Человеческому фактору либо вообще не уделяется внимания, либо уделяется его крайне мало. 4. Золотая середина: руководитель в своих действиях старается в достаточной степени сочетать как ориентацию на интересы человека, так и на выполнение задачи. Руководитель не требует слишком многого от сотрудников, но и не занимается попустительством. 5. Команда: руководитель полностью поглощен стремлением к достижению оптимального соединения интересов через внимание и к производству, и к людям. Вопрос заключается в том, чтобы быть и деловым, и человечным. Общие обязательства, которые берут на себя сотрудники по достижению целей организации, ведут к доверию и к уважению во взаимоотношениях. Какой стиль руководства, по вашему мнению, является наилучшим? Дайте обоснование своей позиции. В то же время нельзя утверждать, что есть некий оптимальный стиль руководства, который всегда срабатывает, поскольку ситуации сильно отличаются друг от друга. Подумайте, может ли быть гибкий стиль руководства

Задание 5. Конфликты в коллективе могут стоить менеджеру немалых нервов, а фирме - 50 убытков. Поэтому лучше, если руководителю удастся вовремя их распознать и сделать соответствующие выводы. Ситуации, как правило, возникают одни и те же. Дело, над которым работает коллектив, перестает быть общим. Каждый трудится сам по себе. Дружеская помощь оказывается не "в ходу". Сотрудники перестают доверять друг другу, делиться рабочими и личными планами. Во время разговора во главу угла ставятся негативные факты. Собеседник скорее выскажет замечание в адрес коллеги, чем тепло отзовется о нем. Каждый из этих признаков – серьезный настораживающий сигнал. Но уладить конфликт еще не поздно. Для этого придется чуть-чуть изменить принятый вами режим работы. Например, распределять задания не тет-а-тет, а на общем собрании, ввести в практику открытый обмен мнениями, регулярное совместное подведение итогов. Иногда и сам шеф, того не замечая, может спровоцировать конфликт. Поэтому, прежде чем начинать действовать, проанализируйте собственное поведение. Помните: вам в качестве руководителя недопустимо: Скрывать какую-либо деловую информацию от своих подчиненных; Высказывать особое расположение к кому-либо из сотрудников; Безропотно отдавать своих подчиненных "на растерзание" вышестоящему начальству;

Недооценивать профессионализм своих коллег. Постарайтесь формулировать ответы на следующие вопросы: 1. Что должен делать менеджер, чтобы в коллективе не возникало конфликтных ситуаций? 2. Если уж конфликтная ситуация стала реальностью, то как ею управлять? 3. Каковы должны быть ваши действия как менеджера в разрешении конфликта?

Задание 6. 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-заклучения. 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. 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?

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля**

#### **5.3.1. Зачет**

Список примерных вопросов

1. Этика как наука о морали. Функции морали
2. Сущность моральной регуляции в человеческом обществе
3. Исторический аспект формирования этики: Этика античности. Этика средневековья
4. Исторический аспект формирования этики. Этические взгляды эпохи Возрождения
5. Исторический аспект формирования этики: Этика Нового и Новейшего времени
6. Роль этики в профессиональной деятельности. Понятие «профессиональная этика» и её сущность
7. Основные этапы развития профессиональной этики
8. Основные категории профессиональной этики и их специфика
9. Моральные нормы как социальные нормы, регулирующие профессиональное поведение
10. Моральный идеал как важный ориентир нравственного поведения в сфере профессиональной деятельности
11. Моральные принципы как форма выражения нравственных требований в сфере профессиональной деятельности
12. Виды профессиональной этики
13. Задачи профессиональной этики
14. Этикет как важная часть общечеловеческой культуры. Виды этикета

15. Общие правила служебного этикета
  16. Этико-психологические особенности служебного общения
  17. Особенности служебного общения в разных странах
  18. Коммуникативная компетентность как основа эффективного служебного взаимодействия
  19. Невербальная культура служебного взаимодействия
  20. Коммуникативные техники в служебном взаимодействии
  21. Понятие конфликта и его структура
  22. Причины и виды конфликтов в служебной деятельности
  23. Стратегии поведения в служебных конфликтах
  24. Формы поведения в служебных конфликтах. Способы разрешения межличностных конфликтов в служебной деятельности
  25. Переговоры как метод разрешения конфликтов
- LMS-платформа – не предусмотрена

#### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Формирование социально-значимых ценностей	учебно-исследовательская, научно-исследовательская	Технология самостоятельной работы	ОПК-5	Д-1	Домашняя работа Зачет Кейс-анализ