

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Алтайский государственный университет»**

---

**Физико-технический факультет**  
**Кафедра общей и экспериментальной физики**

**ФОНД**  
**ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по дисциплине (модулю)**

Профессиональная этика  
(наименование дисциплины/модуля)

10.03.01 Информационная безопасность  
(код и наименование направления)

Безопасность автоматизированных систем (в сфере профессиональной деятельности)  
(профиль/специализация)

Разработчики:

к.ф.-м.н., доцент  
(должность)

Андрухова Татьяна Витальевна

/Т.В. Андрухова/  
(подпись)

Барнаул, 2018

---

**Визирование ФОС для исполнения в очередном учебном году**

---

Фонд оценочных средств пересмотрен, обсужден и одобрен для исполнения в 2018–2019 учебном году на заседании кафедры общей и экспериментальной физики

Внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол от 27.04.2018 г. № 11  
Зав. кафедрой В.А. Плотников  
(Ф.И.О., должность)

---

**Визирование ФОС для исполнения в очередном учебном году**

---

Фонд оценочных средств пересмотрен, обсужден и одобрен для исполнения в \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_ учебном году на заседании кафедры \_\_\_\_\_

Внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

---

**Визирование ФОС для исполнения в очередном учебном году**

---

Фонд оценочных средств пересмотрен, обсужден и одобрен для исполнения в \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_ учебном году на заседании кафедры \_\_\_\_\_

Внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

---

**Визирование ФОС для исполнения в очередном учебном году**

---

Фонд оценочных средств пересмотрен, обсужден и одобрен для исполнения в \_\_\_\_\_ – \_\_\_\_\_ учебном году на заседании кафедры \_\_\_\_\_

Внесены следующие изменения и дополнения:

Протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

---

# 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень формируемых компетенций:

Компетенции/контролируемые этапы	Показатели	Наименование оценочного средства
<b>Начальный этап формирования компетенции</b> осуществляется в период освоения учебной дисциплины и характеризуется освоением учебного материала		
<i>ОК-5: способность понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности в области обеспечения информационной безопасности и защиты интересов личности, общества и государства, соблюдать нормы профессиональной этики</i>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения</li> </ul>	<p><i>Практическое задание, Тесты, Кейс-задания, Деловая (ролевая игра), Творческие задания проекты, Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, Эссе, Портфолио</i></p>
<b>Базовый этап формирования компетенции</b> (формируется по окончании изучения дисциплины (модуля))		
<i>ОК-5</i>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>нормы профессиональной этики, возможные пути (способы) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;</li> <li>сущность профессионально-нравственной деформации и пути её предупреждения и преодоления;</li> <li>основные нормы и функции служебного этикета;</li> <li>психологические основы профессионального общения</li> </ul> <p><b>Умеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения;</li> <li>осуществлять с позиции этики и морали выбор норм поведения в конкретных служебных ситуациях;</li> <li>давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики;</li> <li>правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий</li> </ul> <p><b>Владеет:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали;</li> <li>навыками толерантного поведения;</li> <li>навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета;</li> </ul>	<p><i>Вопросы к зачету</i></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и профессиональных различий</li> </ul>	
<b>Заключительный этап формирования компетенций</b> направлен на закрепление определенных компетенций в период прохождения практик, НИР, ГИА		

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Количество таблиц с критериями оценивания зависит от количества используемых оценочных средств (типовых контрольных заданий) и определяется преподавателем самостоятельно.

### Сопоставление шкал оценивания

4-балльная шкала (уровень освоения)	Отлично (повышенный уровень)	Хорошо (базовый уровень)	Удовлетворительно (пороговый уровень)	Неудовлетворительно (уровень не сформирован)
100-балльная шкала	85–100	70–84	50–69	0–49
Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено

### Оценивание выполнения практических заданий

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (повышенный уровень)	1. Полнота выполнения задания практического	Студентом задание выполнено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логических рассуждениях нет ошибок, получен верный результат.
Хорошо (базовый уровень)	2. Своевременность выполнения практического задания; 3. Последовательность и рациональность изложения результатов полученных при выполнении практического задания;	Студентом задание выполнено с подсказкой преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм выполнения задания, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но задание выполнено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный результат.
Удовлетворительно (пороговый уровень)	4. Самостоятельность при выполнении практического задания; 5. Грамотность выполнения схем и графиков;	Студентом задание выполнено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логических рассуждениях нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки; задание выполнено не полностью или в общем виде.
Неудовлетворительно (уровень не сформирован)	6. Умение тесно связывать теорию с практикой и обосновывать результаты работ.	Студентом задание не выполнено.

### Оценивание выполнения тестов

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (повышенный уровень)	1. Полнота выполнения тестовых заданий;	выполнено 85–100% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
Хорошо (базовый уровень)	2. Своевременность выполнения тестовых заданий; 3. Правильность ответов на вопросы тестов;	выполнено 69–84% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
Удовлетворительно (пороговый уровень)	4. Самостоятельность при тестировании.	выполнено 43–68% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
Неудовлетворительно (уровень не сформирован)		выполнено менее 43% заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

### Критерии оценивания презентации

Критерии оценивания	Максимальное количество баллов
<b>Структура презентации:</b>	<b>15</b>
а. титульный лист;	5
б. минимальное количество слайдов (7);	5
в. использование эффектов анимации.	5
<b>Содержание:</b>	<b>45</b>
а. анализ темы;	15
б. элементы творчества и оригинальность замысла;	15
в. текст хорошо написан, идеи ярко выражены;	10
г. отсутствие грамматических ошибок	5
<b>Организация презентации:</b>	<b>15</b>
а. логическая последовательность в представлении слайдов	10
б. эстетическое оформление презентации	5
<b>Защита презентации:</b>	<b>25</b>
а. умение правильно преподнести презентацию	5
б. умение заинтересовать аудиторию	10
в. умение ответить на дополнительные вопросы преподавателя и аудитории	10

### Оценивание ответа на зачете

4-балльная шкала (уровень освоения)	Показатели	Критерии
Отлично (повышенный уровень)	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Ответы на дополнительные вопросы в рамках освоенного учебного материала; 3. Правильность, аргументированность изложения (последовательность действий); 4. Самостоятельность ответа; 5. Культура речи.	Студентом дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.
Хорошо (базовый уровень)		Студентом дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.
Удовлетворительно (пороговый уровень)		Студентом дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.
Неудовлетворительно (уровень не сформирован)		Студентом дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности.

		Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено. Т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.
--	--	--

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ**

**Перечень заданий /вопросов**

1. Управленческая этика и управленческий этикет.
2. Речевой этикет руководителя.
3. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных.
4. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: гендерный аспект.
5. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: дружба между сотрудниками.
6. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: служебный роман.
7. Правила делового этикета для подчиненных.
8. Этика оформления офиса менеджера и подчиненных.
9. Соблюдение этикетных форм в ситуации увольнения сотрудников.
10. Адаптация менеджера на новом месте.
11. Правила облегчения адаптации нового сотрудника-подчиненного.
12. Требования к внешнему облику менеджера.
13. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения.
14. Этимология и сущность понятий "этика", "мораль", "нравственность". Основные виды этики.
15. Типология этических учений.
16. Структура, особенности и функции морали.
17. Основные категории этики.
18. Нравственные законы, принципы и механизмы.
19. Моральный выбор личности. Моральный конфликт.
20. Понятие, содержание и предмет профессиональной этики.
21. Особенности, цели и функции профессиональной этики.
22. Структура и формы существования профессиональной морали.
23. Категории профессиональной этики. Нравственный облик личности в профессиональной деятельности.
24. Базовые принципы профессиональной этики.
25. Основные виды профессиональной этики.
26. История развития делового этикета.
27. Поведение в общественных местах.
28. Этикет деловых приемов: деловой завтрак, деловой обед, ланч.
29. Этикет деловых приемов: прием «Бокал шампанского», «Чай», «Жур фикс».
30. Этикет деловых приемов: коктейль, фуршет.
31. Этикет деловых приемов: ужин, вечерний прием «А ля фуршет».
32. Правила пользования столовыми приборами.
33. Деловой стиль: business formal, business general.
34. Офисный стиль одежды smart casual.
35. Три важных зоны в облике делового человека. Аксессуары.
36. Правила оформления визитных карточек.
37. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
38. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
39. Правила подготовки и проведения делового совещания.
40. Правила подготовки и проведения переговоров.
41. Правила подготовки и проведения собеседования.
42. Правила подготовки и проведения торгов.
43. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
44. Правила подготовки и проведения презентаций.
45. Правила подготовки и проведения выставок и ярмарок.
46. Правила телефонного общения.
47. Правила и нормы деловой переписки.
48. Национальные особенности этики деловых отношений в России.
49. Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров.
50. Некорректные вопросы и темы у иностранных партнеров.
51. Невербальные признаки некорректного поведения у иностранных партнеров.
52. Общие правила приема иностранных гостей.
53. Подарки иностранным партнерам.
54. Подарки соотечественникам.

## Применение разноуровневых заданий при обучении

Не все студенты имеют одинаковый интерес к изучаемому предмету, у них разные способности, не каждый может проявить собственное «Я». Предлагаемый подход:

- помогает студентам создать для себя на занятии «ситуацию успеха» благодаря личностному выбору.
- позволяет выявить не только конкретные знания по теме, но и проверить усвоение их в комплексе,
- позволяет прогнозировать результаты обучения,
- создает возможность для творческого применения знаний, являясь побудительным мотивом к дальнейшему росту и самосовершенствованию.

Уровневые задания с успехом могут быть использованы

- а. при изучении нового материала;
- б. при контроле, за усвоением знаний, умений и навыков;
- в. при проверке знаний.

Личностный подход проявляется не только в различии заданий по содержанию, характеру, объему, но и в праве выбора заданий.

Все задания разделены на три группы, соответствующие трем уровням сложности, что обусловлено основными этапами усвоения знаний.

### Обобщенные типы уровневых заданий. Распределение заданий по уровням сложности.

Уровень (обусловлен основными этапами усвоения знаний)	Виды уровневых заданий		
	Вопрос	Задача	Задание
<b>1 уровень – базовый</b> (оценка «3–4») Цель: <ul style="list-style-type: none"><li>• восприятие знаний, осознание, запоминание, воспроизведение.</li><li>• информация, предлагаемая в готовом виде, должна быть усвоена всеми.</li><li>• задания репродуктивного характера, на уровне воспроизведения, например, внести недостающую информацию, отделить верное от неверного.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• что называется...</li><li>• в каком году...</li><li>• кто написал...</li><li>• как формулируется...</li><li>• что изображено...</li></ul>	Различного типа тренировочные задачи на применение полученных знаний, выполняемые по предложенному алгоритму	Теоретическое: <ul style="list-style-type: none"><li>• приведите (запишите факты), примеры, доказательства...</li><li>• расскажите...</li><li>• перечислите...</li><li>• назовите, что произошло...</li></ul> Практическое: <ul style="list-style-type: none"><li>• зарисуйте схему (рисунок, график)...</li><li>• прочитайте отрывок...</li><li>• составьте план...</li></ul>
<b>2 уровень</b> (оценка «4–5») Цель: <ul style="list-style-type: none"><li>• применение знаний.</li><li>• осмысленное применение знаний и умений в знакомой ситуации по образцу.</li><li>• работа на продуктивном уровне</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• какова причина...</li><li>• что объединяет...</li><li>• чем отличается...</li><li>• почему...</li><li>• какова основная мысль...</li><li>• чем объясняется...</li></ul>	Задачи, выполняя которые студент действует самостоятельно, использует различные алгоритмы, включая такие этапы, как анализа условий и конечного результата.	Теоретическое: <ul style="list-style-type: none"><li>• найдите факты, подтверждающие...</li><li>• сравните...</li><li>• объясните...</li></ul> Практическое: <ul style="list-style-type: none"><li>• постройте схему (диаграмму, график)...</li><li>• заполните таблицу...</li><li>• составьте схему по изображению...</li></ul>
<b>3 уровень</b> (оценка «5») Цель: <ul style="list-style-type: none"><li>• творческое использование знаний.</li><li>• решение неизвестного, готового эталона нет.</li><li>• творческое применение знаний и умений в новой учебной ситуации.</li><li>• не алгоритмизированные задания или задания с большим количеством</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• чем будут отличаться...</li><li>• доказать или опровергнуть утверждение...</li><li>• какой вывод можно сделать...</li><li>• какие условия необходимы для...</li></ul>	Задачи, требующие: <ul style="list-style-type: none"><li>• применения знаний в новых (нестандартных) условиях,</li><li>• применения материала нескольких разделов курса или использования знаний других дисциплин (комбинирования),</li><li>• решения несколькими способами,</li><li>• догадки.</li></ul>	Теоретическое: <ul style="list-style-type: none"><li>• сделайте сравнительный анализ (классификацию)...</li><li>• обобщите...</li><li>• оцените значимость...</li><li>• смоделируйте...</li><li>• предложите способ...</li></ul> Практическое: <ul style="list-style-type: none"><li>• сконструируйте...</li><li>• сделайте вывод...</li><li>• напишите сочинение...</li></ul>

преобразований, т.е. работа на творческом уровне.			<ul style="list-style-type: none"> <li>• выполните модель...</li> <li>• сделайте проект...</li> </ul>
---	--	--	---

## ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

### Перечень заданий / вопросов

1. **Этика – это наука о:**
  - A. Личности
  - B. Поведении
  - C. Морали, нравственности
  - D. Человеке
2. **Возникновение понятия «этика» как философской дисциплины связано с именем:**
  - A. Э Фромма
  - B. Платона
  - C. И. Канта
  - D. Аристотеля
3. **Функцией морали не является:**
  - A. Оценочная
  - B. Регулятивная
  - C. Сигнальная
  - D. Воспитательная
4. **Нормы, высшие ценности, идеалы, принципы связаны с функцией морали:**
  - A. Познавательной
  - B. Коммуникативной
  - C. Регулятивной
  - D. Воспитательной
5. **Основными категориями этики не являются:**
  - A. Долг, совесть
  - B. Справедливость, честь
  - C. Власть, выгода
  - D. Добро, зло
6. **Золотое правило нравственности гласит:**
  - A. Поступай только согласно такой максиме (правилу), руководствуясь которой, ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала всеобщим законом (И. Кант, Категорический императив)
  - B. Высшая жизненная ценность – стремление к наслаждению (III в. до н.э. Эпикур, Гедонизм)
  - C. Полное внутренне освобождение через отречение от мирских благ и «переоценку ценностей» (Киники, Антисфен, Диоген Синопский)
  - D. Относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе
7. **Категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях:**
  - A. Долг
  - B. Честь
  - C. Достоинство
  - D. Совесть
8. **Категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения:**
  - A. Добро
  - B. Справедливость
  - C. Совесть
  - D. Долг
9. **Категория этики, по своему содержанию противоположная добру, обобщенно выражающая представление о безнравственном, противоречащем требованиям морали и заслуживающем осуждения:**
  - A. Благо
  - B. Ответственность
  - C. Справедливость
  - D. Зло
10. **И. Кант, считал, что закон, живущий в нас, называется .... .. есть, собственно, применение наших поступков к этому закону:**
  - A. Добро
  - B. Совесть
  - C. Справедливость
  - D. Честь
11. **Древнеримский писатель, поэт и философ Апулей считал, стыд и ... — как платье: чем больше потрепаны, тем беспечнее к ним относишься:**



- A. Совесть
- B. Достоинство
- C. Долг
- D. Честь

12. Морально-нравственными качествами являются:

- A. Решительность, смелость
- B. Честность, доброта
- C. Импульсивность, впечатлительность
- D. Общительность, стрессоустойчивость

13. Морально-нравственные качества относятся к:

- A. Характеру
- B. Темпераменту
- C. Способностям
- D. Направленности личности

14. Устойчивым свойством личности, влияющим на поведение, является:

- A. Пол
- B. Характер
- C. Возраст
- D. Психическое состояние

15. Морально-нравственные качества:

- A. Наследуются
- B. Формируются под влиянием темперамента
- C. Формируются под влиянием социальной среды
- D. Изначально присущи человеку

16. Поведение, связанное с нарушением норм права, называется:

- A. Девиантное
- B. Делинквентное
- C. Просоциальное
- D. Аморальное

17. Профессиональная этика – это:

- A. Реальная система норм, которые регулируют поведение людей в обществе
- B. Философская наука о сущности морали, законах ее возникновения, развития и функционирования
- C. Наука, изучающая проблемы нравственности в обществе
- D. Наука о применении общих норм морали и специфических требований в различных видах деятельности

18. Профессиональная этика юриста представляет собой:

- A. Форму общественного сознания
- B. Применение общих норм и принципов морали в профессиональной деятельности и повседневном поведении представителей различных юридических профессий
- C. Совокупность психологических качеств личности юриста
- D. Профессиональные знания и умения юриста

19. Специфика профессиональной этики и юриста заключается:

- A. В регламентации профессиональной этики юриста правовыми нормативными актами
- B. В необходимости постоянного повседневного общения с различными категориями граждан
- C. В праве применять особые методы работы
- D. В умении устанавливать психологический контакт

20. К общим характеристикам норм права и норм морали не относится то, что они:

- A. Являются частью социальных норм
- B. Регулируют общественные отношения
- C. Являются правилами поведения, справедливого и несправедливого отношения к человеку
- D. Поддерживаются как методами убеждения, так и методом принуждения

21. Структура морали включает:

- A. Правомерную деятельность, правовые отношения, правосознание
- B. Нравственную деятельность, нравственные отношения, моральное сознание
- C. Нормы и принципы морали
- D. Нравственные чувства, взгляды, убеждения, идеалы

22. В своей книге «Адвокатская этика Михаил Юрьевич Барщевский выделяет три основных принципа, являющихся «краеугольными камнями адвокатской профессии. Какой принцип лишний:

- A. Честность
- B. Субъективность
- C. Компетентность
- D. Добропорядочность

23. Основателем судейской этики является:

- A. П. С. Лаплас
- B. М. М. Щербатов
- C. А. Р. Лурия

Д. А.Ф. Кони

**24. Коммуникативным качеством судебной деятельности не является:**

- А. Манипулятивность
- В. Уместность
- С. Искренность
- Д. Точность

**Удовлетворенность работой**

Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

- А. Думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многие сотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках.
- Б. Объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала.

Удовлетворенность трудом — это ощущение того, что вы полностью раскрываете в нем свои силы и способности и что ваша работа должным образом оценивается окружающими. Одна и та же работа может порождать удовлетворенность и разочарование: все зависит от того, как вы относитесь к ней. Поэтому, если заявитель будет переведен на желательную для него работу, а его настрой и отношение к выполняемым обязанностям останутся неизменными, то временно появившаяся удовлетворенность на новом месте вряд ли будет долго сохраняться. Сама по себе перемена работы никогда не пойдет на пользу. Кроме того, стоит пойти на поводу у одного, как сразу же возникает вопрос о необходимости перевода на лучшие места и других сотрудников. Во всех случаях необходимо добиваться правильного понимания подчиненными сущности удовлетворенности работой. Правильный ответ — вариант Б.

**Управленческие действия**

В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных и т.д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретных целей. Как должен действовать управляющий в этих случаях? Какой вариант действий выбрать?

- А. Запросить необходимые указания у начальства.
- Б. Проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач.
- В. Отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные решения. Поэтому предпринимать какие-либо практические действия лучше всего после того, как поступят указания сверху.

Определение основных направлений деятельности организации и ее целей — обязанность высшего управленческого звена. Однако в организациях со сложным механизмом управления, огромными масштабами работы, большой географической рассредоточенностью предприятий высшие управляющие не всегда имеют возможность дать четкие инструкции и определить наиболее оптимальные направления и цели деятельности для каждого конкретного участка работы. В подобных условиях нельзя ждать или добиваться указаний от вышестоящего руководства, нельзя занимать пассивную, выжидательную позицию. Нужно действовать самостоятельно и инициативно. При этом будет правильным, если управляющий возьмет ответственность за принятые меры на себя. Правильный ответ — вариант Б.

**Управление конфликтом**

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

- А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.
- Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.
- В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

В зависимости от того, какое решение будет принято, последствия конфликта могут перерасти в функциональные и дисфункциональные, что в свою очередь может повлиять на возникновение последующих разногласий. Проблему желательно решать таким образом, чтобы она устраивала обе стороны, благодаря чему стороны приобретут опыт сотрудничества и улучшатся отношения между людьми. Правильный ответ — вариант В.

## ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ ДИСПУТ, ДЕБАТЫ (ПОЛЕМИКА)

### Перечень вопросов

#### СУЩНОСТЬ И ОСНОВНЫЕ КАТЕГОРИИ ЭТИКИ

1. Дайте сравнительный анализ понятий «этика», «мораль» и «нравственность». Определите, совпадает ли повседневное толкование этих понятий с их научным пониманием.
  2. Перечислите основные виды этики.
  3. Исходя из типологии этических учений по критерию понимания источника морали, выберите ту теорию, которую Вы считаете самой правильной. Аргументируйте свою позицию. *Идеалистические теории*: субъективный, объективный, религиозный идеализм. *Эмпирические теории*: натуралистические (гедонизм, эвдемонизм, утилитаризм), космологические, эволюционные, социологические (теория общественного договора, разумного эгоизма, социальной дисциплины).
  4. Соотнесите свой выбор (вопрос 3) с пониманием морально-нравственного идеала. Какому идеалу Вы следуете в большей степени: гедонистическому, утилитаристскому (прагматическому), перфекционистскому или гуманистическому? Как Вы считаете, какой идеал в большей степени характерен для современной российской молодежи? Проиллюстрируйте свою позицию конкретными примерами.
  5. Человек, подающий милостыню: гедонист, прагматик, перфекционист или гуманист? В первом случае, во втором?
  6. Приведите примеры зависимости морали от исторических особенностей развития общества, национальной культуры.
  7. Перечислите структурные элементы морали. Всегда ли по поступку человека можно судить о его моральном сознании?
  8. Как Вы считаете, все ли функции морали реализуются в современном российском обществе?
  9. Выберите любую категорию этики и приведите пример нравственной коллизии, противоречивости морального выбора человека в процессе следования ей (например, совесть, взять любой пример, который иллюстрирует, что в определенной ситуации нельзя сказать однозначно, поступил ли человек «по совести» или нет; в качестве примера подобной коллизии смотрите кейс 1).
  10. Часто можно слышать выражение «ложь во благо». Разделяете ли Вы эту точку зрения? Обоснуйте свой ответ.
  11. Разработать мини-опрос (до 5-7 вопросов) по выявлению уровня нравственной культуры молодежи. Структуру опроса мы утвердим на семинаре, чтобы к семинару 2 уже получить и обсудить его результаты. При этом Вы можете выбрать один из двух способов разработки и проведения опроса, исходя из категории опрашиваемых (респондентов):
    - с точки зрения самой молодежи для выявления ее уровня нравственной культуры;
    - с точки зрения оценки нравственной культуры молодежи старшим поколением. Поэтому вопросы в анкете должны строиться с учетом категории респондентов.
  12. На упадок нравственности в обществе сейчас жалуются очень сильно. В чем он, по-вашему, выражается в наибольшей степени: в озлобленности людей друг против друга; отсутствии доверия к людям; в разобщении по политическим и идейным мотивам в среде друзей, в семье, на работе; в эгоизме («каждый сам за себя»); в высокой преступности; в утрате идеалов и ценностной дезориентации; в исчезновении элементарной культуры поведения; в том, что прервалась связь поколений; вседозволенности; другие варианты..... Обоснуйте свой ответ.
  13. Согласны ли Вы с тем, что «золотое правило» морали – это, действительно, самый главный закон этики?
  14. Золотое правило морали гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:
    - два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;
    - старый человек нуждается в помощи молодого;
    - вор крадет имущество разбогатевшего нечестным путем;
    - голодный крадет кусок хлеба;
    - подружки /друзья «перемывают косточки» знакомым;
    - гражданин отказывается от несения воинской службы.
- Универсально ли «золотое правило»? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?**
15. Можете ли вы проранжировать этические принципы по степени важности?
  16. Приведите примеры того, как работают или не работают принципы этики в современном российском обществе.
  17. Согласны ли Вы с тем, что человек всегда должен быть целью, а не средством? Как Вы считаете, работает ли этот принцип, например, в условиях массового сокращения персонала?
  18. Как Вы считаете, право на эвтаназию – это соблюдение этического принципа гуманизма или нет?
  19. Перечислите нравственные механизмы. Какие из них наиболее действенны? Какой механизм лично для Вас является основным?
  20. Как Вы считаете, в условиях современной России, что преобладает в качестве моральной ориентации жизненной позиции: альтруизм, эгоизм, разумный эгоизм?
  21. По результатам просмотра фильма «По контуру лица», порассуждайте о проблемах общественной оценки, неприятия личности как нравственного механизма. Как бы Вы интерпретировали, основываясь на анализе предложенного видеофрагмента, высказывание Э. Левинаса о том, что человек в подлинном смысле

становится человеком тогда, когда он открывает в себе долженствование перед другими: «Я приближаюсь к бесконечному в той мере, в какой забываю о себе, ради смотрящего на меня ближнего...».

22. Как поступать в ситуациях морального выбора?
23. Какой позиции Вы придерживаетесь в ситуации морального выбора: морального фатализма или волюнтаризма?
24. Возможно ли оправдание неэтичного поведения?
25. Насилие безнравственно в этическом плане. Но на практике часто приходится его применять. Определите, в каком случае приходится его применять Вам, если потребуется:
  - для обуздания преступности;
  - для проведения полезных реформ;
  - для завоевания и удержания власти;
  - для отпора внешнему врагу;
  - в целях воспитания;
  - для материального благополучия своей семьи;
  - в целях бизнеса.

### **ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА**

1. Объясните Ваше понимание труда как нравственной ценности. Какой труд, по Вашему мнению, обладает наивысшей нравственной ценностью?
2. Как Вы думаете, является ли труд нравственной ценностью в современном российском обществе, в молодежной среде? Каково сейчас отношение к труду?
3. Творческое задание для рабочих групп. Социальный плакат о ценности труда, отношении к труду. На семинар «приносятся» индивидуальные идеи, обсуждаются в группах на семинаре, оформляются к следующему занятию.
4. Приведите примеры высокой социальной цены, которую заплатило человечество (страна, регион, социальная группа и т.д.) за нарушения этики представителей той или иной профессии.
5. В чем заключается нравственная ценность и социальная цена труда специалиста по экономической безопасности? Каковы последствия нарушения профессиональной морали в сфере экономической безопасности?
6. Почему необходима профессиональная этика как отдельный вид этики? В чем ее особенности?
7. Перечислите структурные элементы профессиональной морали.
8. В чем лично для Вас заключается смысл профессиональной деятельности?
9. Какие требования общество предъявляет к смыслу профессии «экономическая безопасность»? В чем, на Ваш взгляд, заключается миссия данной профессии?
10. Руководствуясь профессиональным долгом, человек поступает свободно, сознательно и добровольно. Как Вы это понимаете?
11. Возможно ли оправдание невыполнения профессионального долга? Если да, то в каких случаях? Приведите пример(ы).
12. Нарисуйте нравственный портрет специалиста по экономической безопасности. Задание выполняется индивидуально, обсуждается в группах на семинаре, группы аргументируют свои представления, затем «рисуются» единый портрет.
13. Перечислите базовые принципы профессиональной этики. Проиллюстрируйте принципы примерами, подтверждающими необходимость их соблюдения.
14. Олигарх на автомобиле совершает наезд на 19-летнюю девушку, единственную дочь матери-одиночки. Девушка умирает в больнице. Следствие заходит в тупик из-за недостаточности улик, а более всего, из-за того, что в ход пущены большие деньги и связи подозреваемого. Отчаявшись найти справедливость, мать девушки нанимает киллера и расправляется с убийцей дочери. Следовательно, берущийся за дело, быстро выясняет истину, но уничтожает все улики против матери девушки и отпускает ее. Как Вы относитесь к действиям следователя?
15. Приведите примеры нарушений профессиональной морали основных видов профессиональной этики, свидетельствующие о том, какие серьезные последствия они могут иметь для репутации соответствующих профессий.

### **ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ**

#### **Перечень вопросов и заданий**

#### **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ**

1. Понятия «этика», «мораль», «нравственность».
2. История появления профессиональной этики
3. Определения профессиональной этики
4. Изучение профессиональной этики разными областями знаний
5. Разновидности профессиональной этики, общие и частные принципы профессиональной этики.
6. Понятия профессионального долга и особой формы ответственности, профессиональной солидарности и корпоративности, профессиональной деонтологии, профессионального морального кодекса.
7. Функции профессиональной этики

**Подготовка примеров конкретных ситуаций («кейсов») для иллюстрации и изучения проблем**

## **профессиональной этики с последующим их обсуждением и поиском решения.**

*Инструкция: Составить описание проблемной и неоднозначной с точки зрения профессиональной этики ситуации взаимодействия участников образовательного пространства (инцидент, участники, их действия). Оформить описание в письменном виде.*

*Примерные темы:*

1. Взаимодействие с клиентами (учащимися)
2. Взаимодействие с родителями учащихся
3. Взаимодействие с коллегами равного статуса
4. Взаимодействие «начальник-подчинённый»
5. Конфликтные ситуации между учащимися
6. Межкультурные или межнациональные конфликты в образовательном учреждении
7. Неоднозначность оценки поведения или внешнего вида человека в общественном месте
8. Противоречие оценки поступка «по закону» и «по совести»
9. Противоречие личных и профессиональных отношений
10. Нравственное воспитание детей и подростков

### **Подготовка рефератов и докладов**

**Темы:**

1. Социально-психологические эффекты и феномены при взаимодействии в образовательном пространстве (эффект ореола, эффект первичности, эффект новизны, эффект ожидания, эффект проекции, эффект обобщения, эффект Пигмалиона, эффекты социальной фасилитации и ингибиции, феномен «мы и они», групповое давление и конформное поведение и др.).
2. Свобода и ответственность в деятельности педагога.
3. Консерватизм – добро или зло в педагогической профессии?
4. Проблема дистанции в общении педагога и учащегося.
5. Уважение и унижение ребенка - в чем они проявляются?
6. Внутренний и внешний имидж педагога.
7. Эмоциональный мир педагога.
8. Нравственные аспекты оценки педагогического труда.
9. Нравственные коллизии отношений в учительской.
10. Сравнительный анализ этических кодексов разных профессий.
11. Противоречия между профессиональными задачами педагога и психолога.
12. Сферы проявления насилия в школе.
13. Толерантность в общении: значение, границы, мера.
14. Человек - цель или средство общения? Манипуляции в общении: за и против.
15. Общение и юмор.
16. Моральные конфликты: предупреждение и преодоление.
17. Этикет: исторические корни и современный смысл.
18. Мода и этикет.
19. Соотношение общественной морали и индивидуальной нравственности.
20. Проблема моббинга в коллективе.
21. Экзотические нормы этикета в разных культурах.
22. Макиавеллизм: всегда ли цель оправдывает средства.

### **ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ**

1. Методы изучения морально-нравственной сферы личности
2. Проблемы профессионально-нравственной деформации специалистов
3. Изучение индивидуальных представлений о профессиональной этике

#### **Групповые дискуссии на выбранные темы:**

##### **Принятие решений в этике общего среднего образования**

1. Религиозное воспитание в массовой школе: ЗА и ПРОТИВ
2. Раздельное по полу обучение в школе: ЗА и ПРОТИВ
3. Учить ли ребёнка «давать сдачи»?
4. Поощрять ли ябеду? Ябедничать = жаловаться = защищать права и порядок?
5. Должен ли педагог любить детей?
6. Этично ли: сравнивать успехи детей;
7. Обижаться взрослому на ребёнка;
8. Пожаловаться начальству на недобросовестного коллегу;
9. Организовать внутреннюю конкуренцию между сотрудниками или подразделениями организации;
10. Применять психологическую манипуляцию для достижения воспитательных или образовательных целей;
11. Выставлять в музеях человеческие останки как экспонаты;
12. Использовать опыты на животных в целях обучения.

##### **Принятие решений в этике науки**

1. Ответственные решения – показатель этической компетентности
2. Стейкхолдеранализ как метод принятия решений

### 3. Алгоритм стейкхолдеранализа

#### Контрольные вопросы

1. Характеристика участников образовательного пространства и взаимодействий между ними
2. Понятия «этика», «мораль», «нравственность».
3. Соотношение общественной морали и индивидуальной нравственности.
4. Теория морально-нравственного развития Л. Колберга. Уровни развития моральных суждений: преконвенциональный уровень.
5. Теория морально-нравственного развития Л. Колберга. Уровни развития моральных суждений: конвенциональный уровень.
6. Теория морально-нравственного развития Л. Колберга. Уровни развития моральных суждений: постконвенциональный уровень.
7. Теория морально-нравственного развития Л. Колберга. Методика изучения морально-нравственного развития.
8. История появления профессиональной этики
9. Определения профессиональной этики
10. Изучение профессиональной этики разными областями знаний
11. Разновидности профессиональной этики, общие и частные принципы профессиональной этики.
12. Понятия профессионального долга и особой формы ответственности, профессиональной солидарности и корпоративности, профессиональной деонтологии, профессионального морального кодекса.
13. Функции профессиональной этики
14. Содержание представлений о профессиональной этике: должное/недопустимое, объект, модальность, источник.
15. Служебный этикет, манеры поведения, речи и внешний вид в психолого-педагогической деятельности.
16. Культура делового общения. Общечеловеческие и профессиональные регулятивные нормы общения.
17. Нормы этикета при взаимодействии лиц разного статуса (возраст, пол, должность и т.д.) и одного статуса. Проблема субординации в коллективе.
18. Социальная и культурная относительность норм этикета. Этикет народов мира
19. «Открытые» проблемы в системе отношений «педагог – учащийся».
20. Понятия организационной и корпоративной культуры
21. Типы организационной культуры
22. Компоненты организационной культуры
23. Роль организационной культуры и психологического климата коллектива в формировании и проявлении профессиональной этики.
24. Моббинг как нарушение профессиональной этики и его профилактика.
25. Кодексы внутриорганизационной этики

### ТЕМЫ ТВОРЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

#### Перечень тем

1. Античная этика.
2. Этика Древнего Китая.
3. Древнеиндийская этика.
4. Мусульманская этика.
5. Этика эпохи Средневековья.
6. Этические учения эпохи Возрождения.
7. Этика Нового времени.
8. Этика И. Канта.
9. Этические учения: утилитаризм, прагматизм.
10. Этическое учение: фрейдизм.
11. Марксистская этика.
12. Этика Ф. Ницше.
13. Этика экзистенциализма.
14. Этика ненасилия.
15. Этика В.С. Соловьева
16. Этика русского зарубежья. Н.А. Бердяев. И.А. Ильин.
17. Психологическое воздействие цвета: цветовая гамма костюмов, офисов и других составляющих имиджа делового человека.
18. Психоанализ символического значения одежды.
19. Дресс-код как внешняя составляющая корпоративной культуры организации (на конкретном примере).
20. Приветствие, представление, титулирование.
21. Визитная карточка в деловой жизни.
22. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.
23. Этикет служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
24. Сувениры и подарки в деловой сфере.
25. Этикет и имидж делового человека.



## ТЕМЫ ЭССЕ

## Перечень тем

1. Этика нейтралитета в управлении: за и против.
2. Этика и мораль руководителя в экстремальных ситуациях в организации.
3. Дружба в бизнесе.
4. Быстрый карьерный рост и хорошие взаимоотношения с коллективом: возможно ли?
5. Конкуренция как причина совершенствования культуры управления.
6. Соотношение цели и средства в деловом мире.
7. Этика выгодных связей: за и против.

## ТВОРЧЕСКОЕ ТЕСТ–ЗАДАНИЕ

## Пример творческого тест–задание

## «Ваш имидж»

**Основные этапы работы**

Первый этап связан с индивидуальной работой личности. Необходимо внимательно прочитать нижеприведенный список качеств, относящихся к имиджу, и оценить особенности проявления у себя этих качеств, то есть оценить по пятибалльной системе степень выраженности у себя каждого из приведенных качеств. Кроме того, нужно выделить те качества, которые сам человек считает важными для себя.

Второй этап. На этом этапе работают люди, хорошо знающие тестируемого. Они оценивают особенности проявления качеств также по пятибалльной системе и выделяют наиболее важные качества. Если проводится тестирование руководителей больших коллективов, то необходим и третий этап.

Третий этап. На этом этапе работает группа сотрудников (экспертов), которые анализируют выступления, переговоры. Они выставляют свои оценки по перечисленным качествам.

Четвертый этап. На этом этапе сопоставляются все полученные оценки качеств имиджа. Далее следует выделить те качества, которые отнесены к значимым, но имеют низкую оценку. Именно на эти качества следует обратить наибольшее внимание и начать их коррекцию.

**Внимание:** можно ограничиться только первым этапом проведения оценки, но тогда стоит помнить о высокой доли субъективизма и недостаточности валидности полученных результатов.

**Перечень качеств для самооценки и оценки:**

1. Адекватная мимика
2. Аксессуары
3. Аккуратность
4. Аргументированность
5. Вера в добро
6. Выразительность жестов
7. Высокая самооценка
8. Высокие цели
9. Достойные средства
10. Героизм
11. Гибкость мышления
12. Житейский опыт
13. Запоминающаяся внешность
14. Заразительность высказываний
15. Идеальная насыщенность
16. Известность
17. Искренность
18. Крепкое здоровье
19. Компетентность
20. Костюм
21. Культура
22. Лидерские качества
23. Любовь к людям
24. Мечтательность
25. Наличие легенды
26. Обаяние
27. Обувь
28. Обучаемость
29. Общительность
30. Ораторское мастерство
31. Оригинальность мышления
32. Ответственность
33. Ощущение единения с природой и обществом

34. Позитивная позиция
35. Походка
36. Прическа
37. Приятная улыбка
38. Приятный тембр голоса
39. Профессионализм
40. Развитый интеллект
41. Решительность
42. Романтический настрой
43. Самообладание
44. Сила воли
45. Сила голоса
46. Способность к преодолению препятствий
47. Индивидуальный стиль
48. Тактичность
49. Терпение
50. Уверенность в себе
51. Умение меняться
52. Умение слушать
53. Хорошие манеры
54. Чистота помыслов
55. Чувство юмора
56. Широта интересов
57. Элегантность
58. Эмоциональность
59. Энергичность
60. Эрудиция.

Этот перечень качеств составлен на основе структуры имиджа, но он не окончательный, поскольку сам имидж изменяется в зависимости от конкретной ситуации. Целесообразно добавить те качества, которые, по мнению самого тестируемого, его близких и коллег или экспертов, в списке отсутствуют. Опросы также дают представления о тех качествах, которые желательны для клиентов и партнеров. Иногда их целесообразно включать в перечень качеств, иногда нет, но анализировать необходимо всегда.

#### **Обработка результатов**

Воспользуйтесь ключом. Баллы, которыми оценили качество, поставьте в соответствие с их нумерацией.

*Ключ:*

- процессуальная составляющая имиджа  
14, 17, 18, 26, 29, 31, 41, 43, 44, 48, 49, 50, 52, 58, 59;
- внутренняя составляющая имиджа  
4, 11, 12, 19, 21, 22, 28, 30, 32, 39, 40, 51, 55, 56, 60;
- внешняя составляющая имиджа  
1, 2, 3, 6, 13, 20, 27, 35, 36, 37, 38, 45, 47, 53, 57;
- ядро имиджа  
5, 7, 8, 9, 10, 15, 16, 23, 24, 25, 33, 34, 42, 46, 54.

**Максимальное количество баллов каждой составляющей делового имиджа равно 75, но таким оно может быть у идеальной личности. Подсчитайте количество баллов на основании ваших оценок и выясните, какие качества вашего имиджа и его составляющие выражены у вас сильнее, а какие слабее. Это позволит вам эффективно и целенаправленно формировать свой имидж.**

#### **«Умеете ли вы вести деловое обсуждение»**

Задание поможет проанализировать ваше поведение во время делового совещания, беседы, определить стиль поведения. Следует иметь в виду, что каждый из этих стилей зависит от конкретной ситуации. В одних случаях успех приносит авторитарное поведение, не допускающее возражений, в других — тактичное, гибкое поведение. Но все-таки авторитарное ведение совещания следует отнести к нежелательным исключениям, особенно если с его участниками придется работать и дальше.

Ответьте на вопросы и запишите оценки в баллах (от 1 до 5):

- 1 — «нет», «так не бывает»;
- 2 — «нет, как правило, так не бывает»;
- 3 — неопределенная оценка;
- 4 — «да, как правило, так бывает»;
- 5 — «да, так всегда».

23. Даю подчиненным нужные поручения даже в том случае, если есть опасность, что при их невыполнении будут критиковать меня.
24. У меня всегда много идей и планов.
25. Прислушиваюсь к замечаниям других.



26. В основном мне удастся привести логически правильные аргументы при обсуждении.
27. Настраиваю сотрудников на то, чтобы они решили свои задачи самостоятельно.
28. Если меня критикуют, то защищаюсь, несмотря ни на что.
29. Когда другие приводят свои доводы, всегда прислушиваюсь.
30. Для того чтобы провести какое-то мероприятие, мне приходится строить планы заранее.
31. Свои ошибки, как правило, признаю.
32. Предлагаю альтернативы к предложениям других.
33. Защищаю тех, у кого есть трудности.
34. Высказываю свои мысли с максимальной убедительностью.
35. Мой энтузиазм заразителен.
36. Принимаю во внимание точки зрения других и стараюсь их включить в проект решения.
37. Обычно настаиваю на своей точке зрения и гипотезах.
38. С пониманием выслушиваю и агрессивно высказываемые контраргументы.
39. Ясно выражаю свои взгляды.
40. Всегда признаюсь в том, что не все знаю.
41. Энергично защищаю свои взгляды.
42. Стараюсь развивать чужие мысли так, как будто бы они были моими.
43. Всегда продумываю, что могли бы ответить другие, и ищу контраргументы.
44. Помогаю другим советом, как организовать свой труд.
45. Увлекаюсь своими проектами, обычно не беспокоюсь о чужих работах.
46. Прислушиваюсь и к тем, кто имеет точку зрения, отличную от моей.
47. Если кто-то не согласен с моим проектом, то не сдаюсь, а ищу новые пути, как переубедить другого.
48. Использую все средства, чтобы заставить согласиться со мной.
49. Открыто говорю о своих надеждах, опасениях и личных трудностях.
50. Всегда нахожу, как облегчить другим поддержку моих проектов.
51. Понимаю чувства других людей.
52. Больше говорю о собственных мыслях, чем выслушиваю другие.
53. Прежде чем защищаться, всегда выслушиваю критику.
54. Излагаю свои мысли системно.
55. Помогаю другим получить слово.
56. Внимательно слежу за противоречиями в чужих рассуждениях.
57. Меняю точку зрения для того, чтобы показать другим, что слежу за ходом их мыслей.
58. Как правило, никого не перебиваю.
59. Не притворяюсь, что уверен в своей точке зрения, если это не так.
60. Трачу много энергии на то, чтобы убедить других, как им нужно правильно поступать.
61. Выступаю эмоционально, чтобы вдохновить людей на работу.
62. Стремлюсь, чтобы при подведении итогов были активны и те, кто редко просит слова.

Суммируйте баллы, полученные при ответах на утверждения 1, 3, 5, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 20, 22, 24, 27, 29, 31, 33, 35, 36, 37, 40, и обозначьте сумму через А (20–100 баллов).

Затем сложите баллы, полученные при ответах на утверждения 2, 4, 6, 8, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26, 28, 30, 32, 34, 38, 39, и обозначьте сумму через В (20–100 баллов).

**Сумма А** по крайней мере на 10 баллов превышает сумму В — вы хороший дипломат, стремитесь учесть мнения других и убедиться в том, что собственные ваши идеи согласуются с мыслями сотрудников. При этом неизбежны компромиссы, зато у участников совещания появляется убеждение, что их мнение вам как руководителю совещания безразлично.

**Сумма В**, как минимум на 10 баллов выше суммы А — вы ведете совещание авторитарно, властно, не обращая внимания на окружающих. Вы не добиваетесь всеобщего согласия и не стремитесь сделать решение общим делом. Однако бразды правления крепко держите в своих руках.

Обе суммы различаются менее чем на 10 баллов — ваше поведение может быть как дипломатичным, так и авторитарным в зависимости от обстоятельств.

### «Как вы проводите переговоры»

Задание поможет вам определить, насколько эффективно умеете вести переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, товарищем, близким.

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно перебивает меня во время беседы, переговоров.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится: карандаш и бумага его занимают больше, чем мои слова и мысли.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни сказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается отвергнуть мой пыл.

10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет ручкой, курит сигарету, протирает стекла очков и т.д., и я твердо не уверен, что он при этом внимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезном, собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все согласились с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Подсчитайте процент ситуаций, вызывающих у вас досаду и раздражение.

70–100% — вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться вести переговоры;

40–70% — вам присущи некоторые недостатки. Вам следует проявлять больше гибкости и легкости в переговорах, не заострять внимание на манере разговора, не искать скрытый смысл сказанного, не монополизировать позицию в разговоре.

10–40% — вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании.

0–10% — вы отличный собеседник.

## КЕЙС-ЗАДАЧА

### Пример кейс-заданий

#### Кейс-задание № 1. Этическая дилемма: профессиональный долг и честь.

В многосерийном фильме С. Говорухина «Место встречи изменить нельзя» по роману братьев Вайнеров «Эра милосердия» есть известный многим эпизод: Вор-карманник по кличке Кирпич (актер С. Сададьский) в трамвае на глазах у оперативников МУРа Глеба Жеглова (актер В. Высоцкий) и Володи Шарапова (актер В. Конкин) украл у женщины кошелек, разрезав сумку отточенной монетой. Затем, в суматохе, он сбросил кошелек и монету на пол, в результате никаких улик против него не осталось. Жеглов по дороге в отделение незаметно подбрасывает кошелек в карман Кирпича. После этого между Жегловым и Шараповым состоялся следующий разговор:

«Жеглов - Что с тобой, Володя, эй!

Шарапов - Мне кажется, это подлость.

- Что ты сказал?

- Я считаю, что мы, работники МУРа, не имеем права шельмовать.

- Да ты что, Шарапов, белены объелся?

- Ничего я не объелся.

- А о чем же ты говоришь?

- Я о кошельке, который ты засунул Кирпичу в карман.

- А, об этом... Это ты верно заметил, имеешь право... Это ведь ты с нами, работниками МУРа, вытаскивал из петли женщину, мать троих детей, у которой такой вот кирпич вынул последние деньги, да? Это ведь ты находил у них во время обысков масло, икру, когда страна последнюю краюху фронту отдавала, да? Это ведь тебе они стреляли в спину по ночам?

- Я, между прочим, в это время не на продуктовой базе подъедался. Я четыре года... И стреляли в меня, и ножи совали не меньше, чем в тебя. Если оперативной смекалки у меня напрочь нет, то что такое честь офицера, я хорошо знаю, на фронте этому быстро учились.

- Что ж я, по-твоему, честь офицера замарал? Чем? Ну говори, говори при ребятах, у меня от них секретов нет.

- Ты не должен был совать Кирпичу кошелек в карман.

- Ах вот... Ну сейчас еще не поздно, давай вернемся в отделение и скажем, что Кирпич никакого кошелька не резал. Ну что, ошибка вышла? А потом извинимся все вместе, вернее, я один извинюсь перед милейшим парнем Костей Сапрыкиным, и отпустим его на все четыре стороны, а?

- Что он кошелек украл — я разве спорю, но не можем мы до вранья опускаться. Пускай оно формально, пускай ничего не меняет...

- Меняет!!! Все меняет! Потому что если б не мое вранье, то вор-рецидивист Сапрыкин сидел бы сейчас в малине, а не в тюрьме. Правильно я засунул ему в карман кошелек, но для кого я это сделал: для себя, для свата, для брата???

- Да погоди ты, Глеб...

- Нет, это ты подожди!! Если Кирпич - вор, он должен сидеть в тюрьме. И людей не беспокоит, каким образом я его туда упрячу. Вор должен сидеть в тюрьме, верно? Вот что людей интересует...»

**Задание:** Дайте свое видение разрешения данного спора. Кто прав?

## Кейс-задание № 2. Личный пример: гуманизм или прагматизм

Ли Якокка, ставший президентом автомобильной компании «Крайслер» в период ее глубочайшего кризиса, с гордостью вспоминает о том, что спасти фирму ему удалось во многом благодаря созданию «сплоченной коалиции сил». Считая, что смысл руководства состоит в том, чтобы показывать пример, он принял решение о сокращении своего жалования до одного доллара в год и назвал это «равенством жертв». Вслед за ним на сокращение жалования согласился весь персонал. Это принесло корпорации экономию в \$2,5 млрд.

**Задание.** Подумайте, является ли этической система «равенства жертв», учитывая, что ее участники имеют далеко не равные первоначальные возможности для принесения такой жертвы. Как сказал один из критиков Ли Якокки, «вам легко отказаться от зарплаты, вы и так богаты». Не является ли данная позиция руководителя формой лицемерия? Должны ли руководители разделять материальные трудности компании, если в конечном счете именно они находят верное решение выхода из кризиса?

## Кейс-задание № 3. Конфликт профессиональных этик

Накануне 27 января 1986 г., назначенного дня старта космического корабля «Челленджер», технический помощник президента компании, обеспечивавшей запуск, инженер Лунд не санкционировал запуск из-за неполадок в системе. Космический центр — заказчик проекта требовал от компании соблюдения сроков запуска, и президент компании Мейсон попросил Лунда еще раз подумать над ситуацией, но уже не как инженер, а как менеджер (его слова были: «Сними свою шапку инженера и надень шляпу менеджера»). Лунд, подумав, изменил свое мнение и разрешил запуск. На следующее утро корабль с экипажем на борту взорвался во время старта.

**Задание.** Подумайте, должен ли был инженер Лунд мыслить скорее как менеджер, а не как инженер, если он являлся топ-менеджером по техническим вопросам. В чем состоит отличие ответственности менеджера от ответственности инженера?

## Кейс-задание № 4. Выбор человека и профессионала

«Брукфилд-корпорейшн» управляет одним из заводов, параметры которого полностью соответствуют местным требованиям к уровню выброса токсических веществ, установленным десять лет тому назад. Оборудование завода проверяется ежегодно, и выбросы токсических веществ всегда были и остаются ниже допустимого уровня.

Опираясь на недавно опубликованное исследование, один из инспекторов отдела контроля качества компании доказывает, что кумулятивный эффект загрязнения среды выбросами завода представляет опасность для здоровья населения. Он считает, что местные власти и представители общественности согласились бы с ним, если бы им стало известно об этих исследованиях в тот момент, когда устанавливались первоначальные нормы.

Хотя кто-то в компании и поддерживает его точку зрения, большинство инспекторов из отдела контроля качества с ним не согласны.

Изменять технологический процесс было бы слишком накладно — это неизбежно вызвало бы существенное сокращение рабочих мест, а завод является крупнейшим работодателем в небольшом городе.

**Задание.** Подумайте, что следует сделать руководству компании: а) изменить технологический процесс, чтобы добиться более низкого уровня выброса токсических веществ; б) обсудить новые данные с официальными представителями местных органов здравоохранения и ужесточить нормы, если они признают данные убедительными; в) оставить все как есть.

## Развитие кейса

Инспектор не удовлетворен решением компании и считает, что она подвергает здоровье местных жителей большому риску. Он передает служебную информацию компании в прессу, и его взгляды на проблему излагают местные газеты. Инспектор проработал в компании 14 лет, и его послужной список — образец для других.

**Задание.** Подумайте, что следует сделать руководству компании в этом случае: а) настоять на том, чтобы инспектор подал в отставку; если он откажется, его следует уволить; б) настоять на том, чтобы он согласился на новое назначение (другое место работы) на одном из заводов компании; в) не предпринимать ничего.

**Ситуация 1.** Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40%? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

**Ситуация 2.** Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ Computer выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией XYZ несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. Сообщите ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

**Ситуация 3.** Иванов — надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует нелегальный офисный пакет Lotus Development, тогда как для всей компании стандартом является Microsoft Office. Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

**Ситуация 4.** Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

**Ситуация 5.** Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

## КРУГЛЫЙ СТОЛ, ДИСКУССИЯ, ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ

### Пример круглого стола, дискуссии

#### «Роль руководителя в ситуации конфликта»

##### Методические указания

Руководители в среднем тратят 20% своего времени на разрешение различного рода конфликтов. В условиях кризиса организации, угрозы банкротства, когда возникает ситуация повышенной конфликтности, руководителям особенно трудно найти верное решение. Чаще всего руководители используют упрощенную модель управления конфликтом. Ее суть:

- отсутствие направленности на сотрудничество;
- подчеркивание различий, игнорирование общих точек зрения;
- ставка на «моральный разгром» или устранение противника («выигрыш-проигрыш»);
- поляриность в оценке одних и тех же фактов.

В некоторых организациях даже введены «запреты» на конфликтные ситуации, что специально оговаривается в правилах, регламентирующих поведение сотрудников организации. В результате разрываются контакты, ситуация выходит из-под контроля.

Вместе с тем мировой опыт свидетельствует о том, что именно конфликтные ситуации могут являться точками роста и развития организации, могут дать существенный толчок для формирования в ней новых отношений.

Однако для реализации этой важной функции конфликтов требуются два существенных условия:

- во-первых, изменение отношения руководителя к конфликтам, формирование позитивного отношения к ним и умения «видеть» в конфликтах конструктивное начало;
- во-вторых, формирование у руководителя умения анализировать конфликтные ситуации, управлять ими, обогащение «репертуара» технологий разрешения конфликтов.

Конфликтология рекомендует конструктивную модель поведения руководителя, суть которой состоит в том, чтобы привести конфликтующие стороны к совместному обсуждению проблемы. Руководитель при этом:

- выступает в качестве организатора диалога, демонстрируя не слабость, а неагрессивность намерений, жест доброй воли;
- предоставляет конфликтующим сторонам возможность спокойно обосновать свои претензии, способы разрешения предмета спора и желаемого конечного результата;
- формулирует права конфликтующих сторон, определяет допустимые формы поведения.

Вопреки традиционному мнению о предпочтительности «жестких» решений в управленческой деятельности сотрудничество дает шанс найти в ходе дискуссии способствующие выходу из тупика решения.

Основные положения этики управления, культуры управленческого труда сводятся к следующим подходам:

- руководитель призван быть управляющим, полагающимся не на свою власть, а на помощь и кооперацию подчиненных; он не ищет «козла отпущения», а показывает, как надо сделать;
- от руководителя требуется уверенность в себе и своем бизнесе, которая демонстрирует его способность владеть ситуацией в любых условиях;
- огромное значение имеет способность ценить время подчиненных. Непроизводительные затраты времени как своего, так и подчиненных — сигнал неудовлетворительного стиля руководства;
- руководитель обязан своевременно информировать подчиненных о недостатках в их работе, быть способным выслушивать и учитывать замечания о своих недостатках. Нельзя критиковать ради критики;
- строгость, требовательность к подчиненным всегда должна быть обоснована; негативной оценке подвергается не личность, а тот или иной промах человека;
- важные качества руководителя — вежливость, тактичность. Каждый человек всегда внутренне протестует против грубости; приказы нужно отдавать в вежливой форме;
- важно как умение говорить, так и умение слушать, излагать свои мысли кратко и четко; важно дать человеку возможность выговориться, снять психологическое напряжение;
- непереносимое условие успеха руководителя — знать и изучать своих подчиненных, проявлять заботу об их потребностях и проблемах.

##### Исходные данные и постановка задачи

Прочтите и обдумайте два интервью с генеральными директорами крупных организаций. Ответьте на следующие вопросы:

1. Можно ли сделать какие-то выводы относительно стабильности и успеха в деятельности данных организаций?

2. Можно ли отнести обоих директоров к разряду эффективных и профессионально пригодных руководителей? Обоснуйте свои выводы. Укажите резервы успеха, которые не используются ни тем, ни другим.
3. Как быть, если с вами рядом работает человек, который неприятен вам своими манерами, внешним видом, привычками?
4. Как должны вести себя подчиненные, чтобы не провоцировать конфликты со своим первым руководителем?
5. Какие наблюдения и выводы вы могли бы еще добавить к обсуждению данных интервью?

#### **Интервью с генеральным директором № 1**

Вопрос: Каким образом Вы находите выход из конфликтов внутри Вашей организации?

Ответ: Я не собираюсь тратить время на решение конфликтов.

Вопрос: Как складываются Ваши отношения с подчиненными?

Ответ: Я постоянно им говорю, что они плохие работники; у нас нет кадров; у меня нет помощников; мне приходится работать самому за вас.

#### **Интервью с генеральным директором № 2**

Вопрос: Почему Вы уволили своего заместителя?

Ответ: Вы понимаете, он с самого начала меня очень раздражал!

Вопрос: Чем он Вас раздражал?

Ответ: Меня раздражало в нем все! Если бы вы видели, как он пьет кофе, как разворачивает конфеты, как шуршит бумажками! Я его уволил, ничего не сказав.

Вопрос: Кто в Вашей фирме, кроме Вас, принимает решения?

Ответ: Все решения принимаю Я!

**Вывод автора интервью.** Работники современных российских предприятий не защищены ни в личностном плане, ни в законодательном. Они в полной власти первых руководителей, не обученных культуре управленческого труда.

### **«Этика и стиль руководства»**

Предлагаем четыре варианта действий руководителя, дающего поручение своему секретарю Светлане.

I. Светлана, 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. Светлана, 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. Светлана, 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. Светлана, 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.**

### **Управленческая этика**

**Ситуация 1.** Вы обсуждаете с младшими руководителями своего подразделения вопрос, имеющий принципиальное значение. Тон разговора постоянно повышается. Появляется резкость в выражениях. Н этом совещании находятся и несколько рядовых сотрудников. Что должен предпринять в этой ситуации старший руководитель?

**Ситуация 2.** На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

**Ситуация 3.** Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

**Ситуация 4.** К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

**Ситуация 5.** Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним. Как бы Вы построили свое выступление?

<p><b>Ситуация 6.</b> Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?</p> <p><b>Ситуация 7.</b> Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против Вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе Вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником. Как Вы будете реагировать на выступление инженера Костина?</p>
<p><b>Пример деловой игры</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Деловая игра «Критика»</b></p> <p><b>Описание ситуации</b>  Ниже представлен диалог руководителя с подчиненным.  Действующие лица: г-н А - начальник отдела; г-н В - заместитель начальника отдела; г-н С - молодой сотрудник отдела.</p> <p><b>Г-н А (обращается к г-ну С):</b> «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»</p> <p><b>Г-н С:</b> «Г-н А! Но ведь вы...»</p> <p><b>Г-н А:</b> «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».</p> <p><b>Г-н С:</b> «Г-н А! Позвольте мне...»</p> <p><b>Г-н А:</b> «Все, разговор окончен».</p> <p><b>Постановка задачи</b>  На основании представленного диалога руководителя с подчиненными участникам игры следует установить, какие правила критики нарушает руководитель. После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы участники должны сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.</p> <p><b>Методические указания</b>  На предварительном этапе участники разбора ситуации совместно с преподавателем формулируют основные правила критики. На последующем этапе участники анализируют представленный выше вариант деловой беседы и выделяют те моменты диалога, в которых руководитель отдела нарушает правила критики. По каждому из выделенных моментов участники устанавливают, в чем именно проявилось нарушение и каковы должны быть действия руководителя в конкретной ситуации. На завершающем этапе разбора ситуации участники должны установить такую последовательность применения правил критики, которая наилучшим образом помогает конструктивному восприятию критических замечаний. При этом участники должны ответить на вопрос, имел ли право руководитель на критику в данной ситуации.</p>

## ЗАДАНИЯ К ЗАЧЕТУ

Перечень заданий /вопросов
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и предмет этики как науки и явления духовной культуры</li> <li>2. Предмет, специфика и структура этики как науки.</li> <li>3.</li> <li>4. Понятие и сущность морали, ее структура и функции</li> <li>5. Общая характеристика морали (содержание, структура, особенность морального выбора).</li> <li>6. Мораль и право: единство, взаимодействие, различия, противоречие</li> <li>7. Добро и зло как центральная проблема этики.</li> <li>8. Нравственные принципы и нормы.</li> <li>9. Нравственные ценности и идеалы.</li> <li>10. Моральное сознание, его структура и уровни.</li> <li>11. Функция морали. Идеологическая функция морали.</li> <li>12. Справедливость и ее основания.</li> <li>13. Нравственный долг.</li> <li>14. Совесть и стыд.</li> <li>15. Назначение и функции профессиональной морали.</li> <li>16. Понятие и содержание основных категорий этики</li> <li>17. Сущность профессиональной этики. Что изучает профессиональная этика.</li> <li>18. Профессиональная этика: понятия, виды и признаки. Сущность профессиональной этики.</li> <li>19. Проблемы профессиональной этики (моральный выбор, нравственные конфликты, нравственная допустимость правового принуждения, соотношение целей и средств)</li> <li>20. Назначение и функции профессиональной морали.</li> <li>21. Основные принципы этики деловых отношений.</li> <li>22. Сущность этики деловых отношений.</li> </ol>

23. Принцип уважения чести и достоинства человека
24. Проблема профессионально-нравственной деформации
25. Понятие, принципы и особенности этики делового общения.
26. Виды служебного этикета
27. Деловое общение в экстремальных условиях
28. Необходимость профессионального разделения труда.
29. Этика работников науки, инженеров, программистов и т.д..
30. Закономерности межличностных отношений.
31. Этические нормы в деятельности организаций.
32. Структура правил этики организации.
33. Виды морали, действующие в организациях.
34. Повышение этического уровня организации.
35. Сущность управленческой этики.
36. Характеристика стилей и методов руководства.
37. Характеристика типов подчинения.
38. Основные типы конфликтов в организациях СКС.
39. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
40. Характеристика невербальных средств общения.
41. Сущность этики партнерских отношений.
42. Виды взаимоотношений в трудовом коллективе и этические требования предъявляемые к ним.
43. Этические требования к рабочему кабинету руководителя предприятия
44. Роль пространственного размещения при построении партнерских отношений.
45. История мирового этикета. Задачи и виды этикета.
46. Этикет представлений и знакомств, приветствий и обращений.
47. Правила поведения в общественных местах.
48. Имидж делового человека.
49. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины.
50. Деловые подарки.
51. Правила деловой переписки.
52. Этикет составления корреспонденции. Типы деловых писем и правила их составления.
53. Визитные карточки.
54. Основные принципы и функции дипломатического протокола.
55. Деловой протокол. Формы протокольных мероприятий.
56. Виды деловых приемов. Порядок организации.
57. Правила оформления приглашений на официальные мероприятия.
58. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
59. Протокольные правила рассадки за столом на официальных мероприятиях. Правила сервировки стола.
60. Правила деловых телефонных переговоров, когда звонят Вам. Правила делового телефонного разговора, когда звоните Вы.
61. Формулы вежливости, используемые при телефонных переговорах. Приемы, используемые для удержания внимания слушающего при телефонных переговорах.
62. Правила проведения презентаций.
63. Правила проведения деловых бесед и публичных выступлений.
64. Требования к комплименту.

#### 4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

##### *Классификация способов контроля*

<i>№</i>	<i>Компоненты контроля</i>	<i>Характеристика</i>
1	<b>Способ организации</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• традиционный;</li> <li>• инновационный (рейтинг, портфолио, кейс- измерители, эссе и др.).</li> </ul>
2	<b>Этапы учебной деятельности</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• предварительный (входной, отборочный, исходный);</li> <li>• текущий (пооперационный);</li> <li>• промежуточный (тематический);</li> <li>• итоговый (заключительный, аттестационный, контроль остаточных знаний).</li> </ul>
3	<b>Лицо, осуществляющее контроль</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• преподаватель;</li> <li>• учащийся-напарник (взаимоконтроль);</li> <li>• самоконтроль.</li> </ul>
4	<b>Массовость охвата</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• индивидуальный;</li> <li>• групповой;</li> <li>• фронтальный.</li> </ul>
5	<b>Метод контроля</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• письменный; устный;</li> <li>• с использованием программных средств;</li> <li>• практические работы;</li> <li>• защита творческих работ;</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• самоконтроль.</li> </ul>
6	Форма занятий	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на лекциях;</li> <li>• на практических – лабораторных занятиях;</li> <li>• на экзаменах;</li> <li>• на коллоквиумах;</li> <li>• домашнее задание.</li> </ul>
7	Форма контроля	<ul style="list-style-type: none"> <li>• устный опрос (индивидуальный, фронтальный, собеседование, диспут);</li> <li>• контрольные письменные работы (диктант);</li> <li>• тестирование;</li> <li>• практическая работа;</li> <li>• олимпиада;</li> <li>• защита ИДЗ и творческих работ (ситуационные задания, отчет и др.);</li> <li>• защита портфолио;</li> <li>• участие в деловых, ситуационных, имитационных играх</li> </ul>

**Основными критериями отбора способов оценивания** являются объективность, надежность, валидность. Студенты, родители, работодатели и общественность должны получить гарантию, что результаты оценивания являются объективными и надежными, поскольку эти результаты часто затрагивают личное, социально-экономическое развитие студента и его мобильность в обществе.

**Валидность** – это степень, с которой метод оценивания отражает или оценивает определенную характеристику или результат. Валидность включает три составляющие:

- четкое и ясное определение результата, который подлежит оценке;
- четкое определение того, что будет являться свидетельством (доказательством) достижения студентом оцениваемого результата;
- обоснование использования соответствующего метода оценивания.

**Объективность** подразумевает ясность и четкость процедуры оценивания. Она должна быть прозрачна и доступна студентам. Кроме того, должен быть разработан и обеспечен механизм апелляции и повторного оценивания.

**Надежность** в оценке подразумевает ее устойчивость. *Устойчивость* оценки имеет свое подтверждение на том же самом материале в тех же самых условиях или на подобном материале.

Надежность процедуры оценивания обеспечивается:

- компетентностью эксперта, проводящего процедуру оценивания в своей предметной области и области педагогических измерений;
- четкостью, последовательностью и однозначностью инструкций;
- использованием критериев оценки, обозначенных в ООП;
- привлечением других экспертов для проведения оценивания;
- четкостью и систематичностью процедур регистрации результатов.

### **ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ**

**Текущий контроль (пооперационный контроль)** – основной вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Его задача – оперативное и регулярное управление учебной деятельностью студентов на основе обратной связи и корректировка. Он позволяет получать первичную информацию о ходе и качестве усвоения учебного материала, а также стимулировать регулярную целенаправленную работу студентов, т.е. выполняет прогностическую и диагностическую функции, так как учебный процесс организуется для обучения тем познавательным действиям, которые ведут к правильным ответам. Возникает необходимость контролировать содержание формируемых действий. Каждое действие состоит из тех или иных операций.

Пооперационный контроль дает возможность точно фиксировать допущенные ошибки, тут же исправлять их и успешно продолжать дальнейшее выполнение действия. При контроле лишь за правильностью конечного результата действия – коррекция затруднена.

Частота контроля зависит от этапа усвоения и должна меняться внутри отдельных этапов. Контроль может осуществляться не только преподавателем, но и обучающимся, на разных этапах учебного процесса студент контролирует себя в разной форме: внешний контроль постепенно заменяется контролем внутренним, т.е. на начальных этапах становления деятельности обратную связь осуществляет обучающий, а на завершающих этапах – сам обучаемый (*самоконтроль*).

Итоги этого контроля «уровневой оценке» не подлежат. Наиболее подходящая оценка – зачет/незачет. Отметка должна сопровождаться оценочным суждением, из которого были бы ясно видны достоинства ответа, работы студента или их недостатки. Если же ответ слабый, и заслуживает неудовлетворительной оценки результатов деятельности студента (незачет), применяется метод отсроченной оценки, т.е. оценка не выставляется, а выносятся оценочное суждение или тактичное внушение. Пока результаты контроля не оценены, студенту предоставляется возможность улучшить качество своего учебного труда. В ходе текущего контроля проводится оценивание результатов усвоения



отдельных модулей/тем – промежуточный или рубежный контроль. Он позволяет определять качество изучения и усвоения студентами учебного материала по разделам, темам, модулям (логически завершенной части учебного материала) в соответствии с требованиями программы, выявить взаимосвязь с другими разделами и предметами.

*Текущий контроль* осуществляется в течение семестра в форме:

- устного опроса (собеседование, коллоквиум и др.)
- письменный опрос (тесты, диктанты и др.)

#### **Устный опрос.**

*Собеседование* – специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

*Коллоквиум* (лат. colloquium – разговор, беседа) может служить формой не только проверки, но и повышения знаний студентов. На коллоквиумах обсуждаются отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса, обычно не включаемые в тематику практических учебных занятий и иные работы обучающихся.

#### **Письменный опрос.**

Письменный ответ приучает к точности, лаконичности, связности изложения мысли. Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе. Письменные работы могут включать: диктанты, тесты, эссе, научно-учебные отчеты по практикам студентов.

*Тест* – система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Достоинством *тестов* являются:

- экономия времени преподавателя (затраты времени в два-три раза меньше, чем при устном контроле);
- возможность поставить всех студентов в одинаковые условия;
- возможность разработки равноценных по трудности вариантов вопросов;
- возможность объективно оценить ответы при отсутствии помощи преподавателя;
- возможность проверить обоснованность оценки – уменьшение субъективного подхода к оценке подготовки студента, обусловленного его индивидуальными особенностями.

*Диктант* – это перечень вопросов, на которые необходимо дать краткие ответы. Время на ответы ограничено, поэтому вопросы заданий должны быть однозначно понимаемыми, просто и четко сформулированными.

Обязательные опросы проводятся, после завершения изучения темы или раздела (модуля).

### ***Интерактивные формы текущего контроля***

Наименование интерактивных форм ОС	Краткая характеристика интерактивного ОС	Представление интерактивного ОС в фонде
Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся, предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы	Задания для решения кейс-задачи
Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой.	Темы групповых и/или индивидуальных проектов
Разноуровневые задания	а. репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала и умение правильно использовать специальные термины и понятия,	Комплект разноуровневых заданий

	узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; б. реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	
Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, владения интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме	Тематика эссе

***Примерная процедура оценивания при проведении текущего контроля успеваемости***

Действие	Сроки	Методика	Ответственный
Выдача вопросов для круглого стола	1 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выдача задания (кейс-ситуация) к интерактивному занятию	2 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель, обучающийся
Выдача вопросов для диспута	2 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выдача тем эссе	4 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выдача вариантов тестовых контрольных заданий	6 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выполнение тестовых контрольных заданий	6-8 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выдача тем творческих заданий и проектов	6 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выдача задания (кейс-ситуация) к интерактивному занятию	8 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель, обучающийся
Выдача вопросов для дискуссии и полемики	8 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выдача вопросов к зачету	10 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выдача вариантов разноуровневых контрольных заданий	12 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель
Выполнение разноуровневых контрольных заданий	12–15 неделя семестра	на лекции	ведущий преподаватель

***ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ результатов освоения дисциплины «Профессиональная этика»***

**Итоговый контроль** заключается в объективном определении итоговых результатов обучения дисциплине «Профессиональная этика». Они позволяют определить степень соответствия полученных результатов обучения и запланированных программой.

Итоговый контроль направлен:

- на проверку конечных результатов обучения,
- выявление степени усвоения студентами системы знаний, умений и навыков, полученных в результате изучения отдельного предмета.

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

Время подготовки ответа при сдаче зачета в устной форме должно составлять не менее 15 минут. Время ответа – не более 10 минут.

При подготовке к устному зачету аттестуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который по окончании зачета сдается преподавателю.

При проведении устного зачета задание выбирает сам аттестуемый в случайном порядке.

Преподавателю предоставляется право задавать вопросы аттестовываемому студенту дополнительные вопросы, в рамках программы дисциплины.

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

Результаты выполнения аттестационных испытаний должны быть выставлены в зачетные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

### ***Процедура промежуточной аттестации***

#### **Экзамен.**

Выдача вопросов к зачету	12 неделя семестра	На практическом занятии, в интернет и др.	Ведущий преподаватель
Консультации	Последняя неделя семестра	На групповой консультации.	Ведущий преподаватель
Зачет	На зачетной неделе	Устный опрос по освоению компетенций дисциплины	Ведущий преподаватель
Формирование оценки	На аттестации	В соответствии с критериями оценивания	Ведущий преподаватель

### ***Примерный бланк для оценки ответа обучающегося экзаменатором***

<b>Критерии оценки</b>	<b>5 (отлично)</b>	<b>4 (хорошо)</b>	<b>3 (удовл.)</b>	<b>2 (неудовл.)</b>
Уровень усвоения материала, предусмотренного программой				
Умение выполнять задания, предусмотренные программой				
Уровень знакомства с дополнительной литературой				
Уровень раскрытия причинно-следственных связей				
Уровень раскрытия междисциплинарных связей				
Стиль поведения (культура речи, манера общения, убежденность, готовность к дискуссии)				
Качество ответа (полнота, правильность, аргументированность, его общая композиция, логичность)				
Общая оценка				