

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель экспертной комиссии

\_\_\_\_\_ Л.Л. Мехришвили

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

дисциплины: **Профессиональная этика и служебный этикет**

специальность: **38.05.01 Экономическая безопасность**

специализация: **Экономическая безопасность бизнеса в цифровой экономике**

форма обучения: **очная**

Фонд оценочных средств разработан для обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность, специализация «Экономическая безопасность бизнеса в цифровой экономике».

Фонд оценочных средств рассмотрен  
на заседании кафедры гуманитарных наук и технологий

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Л.Л. Мехришвили

Фонд оценочных средств разработал:

Н.В. Узлова, доцент, канд. пед. наук, доцент \_\_\_\_\_

## 1. Формы аттестации по дисциплине

### 2.1. Форма промежуточной аттестации: *экзамен*

Способ проведения промежуточной аттестации: устный экзамен.

### 2.2. Формы текущей аттестации:

Таблица 2.1

№ п/п	Форма обучения
	ОФО
1	Устный опрос
2	Эссе
3	Реферат
4	Письменное задание
5	Устный опрос Тренинговые упражнения
6	Кейс-задание Деловая игра
7	Реферат
8	Устный опрос Презентация
9	Доклад с презентацией

## 2. Результаты обучения по дисциплине, подлежащие проверке при проведении текущей и промежуточной аттестации

Таблица 3.1

№ п/п	Структурные элементы дисциплины		Код результата обучения по дисциплине	Оценочные средства	
	Номер раздела	Дидактические единицы (предметные темы)		Текущая аттестация	Промежуточная аттестация
1	1	Профессиональная этика: понятие, задачи и история возникновения. Философские теории предпринимательской деятельности.	31, У1, В1 32, У2, В2	Устный опрос	Перечень вопросов к экзамену
2	1	Нравственные традиции российского делового поведения: история и современность.	31, У1, В1 32, У2, В2	Эссе	
3	2	Служебный этикет: понятие и история возникновения. Основные задачи и функции служебного этикета.	31, У1, В1 32, У2, В2	Реферат	
4	2	Единство отечественных деловых традиций и зарубежного опыта как необходимое условие этичности делового поведения.	31, У1, В1 32, У2, В2	Письменное задание	
5	3	Психологические аспекты профессиональной деятельности.	31, У1, В1 32, У2, В2	Устный опрос Тренинговые упражнения	
6	3	Виды делового общения: беседа, совещание, переговоры, публичное выступление.	31, У1, В1 32, У2, В2	Кейс-задание Деловая игра	

7	3	Конфликтные ситуации в деловом общении. Психологические рекомендации по поведению в конфликтной ситуации.	31, У1, В1 32, У2, В2	Реферат	
8	4	Корпоративная культура: понятие и специфика.	31, У1, В1 32, У2, В2	Устный опрос Презентация	
9	4	Социальная ответственность бизнеса: понятие и основные подходы.	31, У1, В1 32, У2, В2	Доклад с презентацией	

### 3. Фонд оценочных средств

4.1. Фонд оценочных средств, позволяющие оценить результаты обучения по дисциплине, включает в себя оценочные средства для текущей аттестации.

4.2. Фонд оценочных средств для текущей аттестации включает:

- комплект вопросов к устному опросу по темам по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» Вопросы по теоретическому материалу к теме «Профессиональная этика: понятие, задачи и история возникновения. Философские теории предпринимательской деятельности» - 7 шт; к теме «Психологические аспекты профессиональной деятельности» - 8 шт; к теме «Корпоративная культура: понятие и специфика» - 5 шт. (Приложение 1);

- комплект тем эссе по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Нравственные традиции российского делового поведения: история и современность» – 8 шт. (Приложение 2);

- комплект тем рефератов по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Служебный этикет: понятие и история возникновения. Основные задачи и функции служебного этикета» - 5 шт. (Приложение 3);

- комплект письменного задания по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Единство отечественных деловых традиций и зарубежного опыта как необходимое условие этичности делового поведения» - 1 шт. (Приложение 4);

- комплект тренинговых упражнений по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Психологические аспекты профессиональной деятельности» - 10 шт. (Приложение 5);

- кейс-задания по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Виды делового общения: беседа, совещание, переговоры, публичное выступление» - 14 шт. (Приложение 6);

- комплект задания к деловой игре по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Виды делового общения: беседа, совещание, переговоры, публичное выступление» - 1 шт. (Приложение 7);

- комплект тем рефератов по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Конфликтные ситуации в деловом общении. Психологические рекомендации по поведению в конфликтной ситуации» - 5 шт. (Приложение 8);

- комплект тем презентаций по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Корпоративная культура: понятие и специфика» - 5 шт. (Приложение 9);

- комплект задания для доклада с презентацией по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Социальная ответственность бизнеса: понятие и основные подходы» - 1 шт. (Приложение 10).

4.3. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации включает:

- комплект вопросов к экзамену по темам 1-9 дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» - 36 шт. (Приложение 11).

**Комплект вопросов к опросам по темам  
по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет»**

**Вопросы по теоретическому материалу к теме «Профессиональная этика: понятие, задачи и история возникновения. Философские теории предпринимательской деятельности».**

1. Проанализируйте понятия «этика», «мораль», «нравственность».
2. В чем заключаются основные этические принципы и нормы?
3. Назовите предметное пространство деловой этики.
4. Какова специфика профессиональной этики?
5. Охарактеризуйте специфику профессиональной этики в России.
6. Какие философские теории предпринимательской деятельности являются основанием деловой этики? Изложите их содержание.
7. Каково значение служебного этикета в современной организации? Какие нормы служебного этикета Вам известны?

**Вопросы по теоретическому материалу к теме «Психологические аспекты профессиональной деятельности».**

1. Раскройте механизм общения с его психологической стороны (перцепция, коммуникация, интеракция).
2. Назовите виды и формы делового общения.
3. Поясните суть механизма манипуляции в процессе делового общения.
4. В чем заключается специфика вербальной и невербальной коммуникации в деловой сфере?
5. Дайте оценку возможным стратегиям поведения при разрешении конфликтов.
6. Охарактеризуйте основные компоненты имиджа делового человека. Какие факторы влияют на создание позитивного имиджа?
7. В чем заключаются основные правила критики?
8. Как используются паралингвистические, экстралингвистические средства коммуникации в деловом общении?

**Вопросы по теоретическому материалу к теме «Корпоративная культура: понятие и специфика».**

1. Раскройте понятия «корпоративная культура», «организационная культура».
2. Охарактеризуйте функции, виды, структуру корпоративной культуры.
3. В чем заключаются профессионально-нравственные поведенческие правила?
4. Какие требования предъявляет общество к инженеру и в каких нормах и правилах они проявляются?
5. Приведите примеры корпоративных кодексов нефтегазовых компаний.

### **Критерии оценки**

Максимальный балл – 5

5 баллов – выставляется обучающемуся, если он полно ответил на все вопросы.

3 балла – выставляется обучающемуся, если он полно ответил на 60% вопросов.

1 балл – выставляется обучающемуся, если он ответил на 25% вопросов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект тем эссе**

**по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Нравственные традиции российского делового поведения: история и современность»**

**Темы эссе**

1. Основные задачи профессиональной этики в современной России.
2. Деловая и профессиональная этика в системе этического знания.
3. Конкретизация общих моральных норм в требованиях профессиональной этики.
4. Нравственные традиции российского делового поведения в дореволюционной России.
5. Нравственные традиции российского делового поведения в современной России.
6. Кодекс чести отечественного делового человека.
7. Формирование норм и ценностей деловой и профессиональной этики в современной России.
8. Профессионально-личностный рост и профессиональная этика.

**Требования к содержанию и оформлению**

1. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.
  2. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.
  3. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.
  4. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.
  5. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, мировоззренческие идеи.
  6. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.
- К объёму творческих индивидуальных заданий нет жёстких требований. Он зависит от многих факторов: сложность темы, уровень подготовки обучающегося, склад его мышления. Главное внимание уделяется качеству работы, адекватности и полноте раскрытия проблемы.

**Критерии оценивания эссе (индивидуальных заданий)**

*Эссе оценивается на 5 баллов, если:*

- 1) представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;
- 2) проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа;
- 3) дана аргументация своего мнения с опорой на научные факты или личный социальный опыт.

*Эссе оценивается на 4 балла, если:*

- 1) представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;
- 2) проблема раскрыта с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются);
- 3) дана аргументация своего мнения с опорой на научные факты или личный социальный опыт.

*Эссе оценивается на 3 балла, если:*

- 1) представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы;

- 2) проблема раскрыта при формальном использовании терминов;
- 3) дана аргументация своего мнения с опорой на личный социальный опыт без теоретического обоснования.

*Эссе оценивается на 2 балла, если:*

- 1) представлена собственная точка зрения (позиция, отношение);
- 2) проблема раскрыта на бытовом уровне;
- 3) аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект тем рефератов**

**по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Служебный этикет: понятие и история возникновения. Основные задачи и функции служебного этикета»**

**Темы рефератов**

1. Служебный этикет: понятие и история возникновения.
2. Основные задачи и функции служебного этикета.
3. Значение служебного этикета в современной организации.
4. Сравнительный анализ существования и функционирования служебного этикета в России и за рубежом.
5. Этикетные нормы отечественных деловых традиций и зарубежного опыта.

**Задание:** выберите одну из привлекательных для Вас тем и раскройте в соответствии с требованиями к содержанию и оформлению реферата и презентации к реферату.

***Требования к содержанию и оформлению***

Объем реферата должен составлять 10-15 листов машинописного текста лист формата А4. Страницы следует пронумеровать, причем титульный лист считается первой страницей, хотя на нем порядковый номер не ставится. К реферату готовится презентация.

***Структура реферата состоит из:*** - титульного листа; - содержания; - введения; - основного текста; - заключения; - списка использованной литературы; - приложения (может не быть).

***Критерии выступления с рефератом следующие:***

- соответствие содержания реферата теме; - формулировка предмета и целей рассмотрения; - наличие плана и четкой структуры содержания; - последовательность изложения; - актуальность содержания; - полнота и завершённость изложения; - наличие выводов по теме; - ответы на вопросы.

Реферат с устной защитой оценивается по десятибалльной шкале:

10 баллов – студент докладывает текст реферата в интересной для группы форме (сопровождая текст презентацией). Тема реферата проработана и раскрывается полно, презентация соответствует требованиям.

5 балла – студент высказывает свою точку зрения по данной проблеме без предоставления презентации, отвечает на вопросы группы и преподавателя.

3 балла – студент не в полной мере раскрывает тему реферата и частично отвечает на вопросы группы и преподавателя.

***Критерии составления презентации:***

- презентация должна содержать не более 20 слайдов;
- единый стиль оформления слайдов;

- использовать короткие слова и предложения в тексте;
- соответствие и усиление эффекта восприятия текстовой части информации за счет иллюстраций и графических элементов;
- структура презентации должна включать титульный слайд, план с гиперссылками, выводы, источники информации.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект письменного задания  
по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Единство  
отечественных деловых традиций и зарубежного опыта как необходимое условие  
этичности делового поведения»**

**Тема проекта: «Этикетные отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.  
Национальные особенности делового этикета».**

**Задание:** составить таблицу, содержащую этические требования к руководителю и подчиненному и их основные функции, проанализировать требования предъявляемые руководителю и подчиненному с позиций деловой этики и этикета, привести примеры из практических профессиональных журналов нарушения/соблюдения этических и этикетных норм в деловой коммуникации как в рамках отечественного опыта, так и зарубежного, найти примеры, описывающие взаимоотношения руководителя и подчиненных в сфере экономической безопасности.

**Представление и защита проекта:** проект представляется в виде электронной презентации и сопровождается устным сообщением.

**Критерии оценки**

Максимальный балл – 10

10 баллов – вставляется обучающемуся, если он продемонстрировал знание теоретических основ деловой этики и этикета во взаимоотношениях «руководитель – подчиненный», самостоятельно и творчески подошел к реализации проекта, представил разнообразный графический материал.

7 баллов – вставляется обучающемуся, если он продемонстрировал знание теоретических основ деловой этики и этикета во взаимоотношениях «руководитель – подчиненный», продемонстрировал понимание значения и специфики имиджа современного человека, представил графический материал, соответствующий заданию

4 балла – вставляется обучающемуся, если он продемонстрировал общее представление о специфике делового имиджа и делового этикета, представил минимум графического материала, раскрывающего суть вопроса.

**Комплект тренинговых упражнений**  
**по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме**  
**«Психологические аспекты профессиональной деятельности».**

**Упражнение 1.** «Какой я специалист?»

Сейчас за 3 минуты вы должны ответить на единственный вопрос «Какой я специалист?», используя для этого 10 слов-существительных, отражающих ваши профессионально-личностные особенности.

Не ищите верных ответов, пишите первое, что приходит вам в голову.

После этого вы обязательно поделитесь своими мыслями с другими участниками группы.

**Упражнение 2.** Профессионально зрелая личность.

Кто такая профессионально-зрелая личность? Какими качествами она обладает? О ком можно сказать, что он профессионал.

Составьте 10 качеств (признаков) профессионально-зрелой личности и профессионала.

	Профессионально зрелая личность	Самооценка		Профессионал	Самооценка

и т.д.

После заполнения обеих частей этой таблицы мы составим общий перечень, сравнивая ваши индивидуальные записи. Для этого каждый из вас может предлагать свой признак как в левую, так и в правую часть таблицы. Решение о записи в общую сводную таблицу принимается простым большинством голосов. В той и другой части таблицы должно быть ровно по 10 признаков.

Далее нужно проанализировать уровень своей профессиональной зрелости и профессионализма. Для этого оцените себя по 10-балльной шкале, поставив напротив каждого признака соответствующий балл наличия и интенсивности этого признака. Затем суммируйте баллы в каждом столбике.

В каком из них получилось больше баллов? Почему? А что вы можете сделать, чтобы в левой части было все больше и больше баллов?

**Упражнение 3.** Основной принцип жизни.

У каждого человека в жизни есть правила, принципы, которые помогают ему выстраивать взаимодействия с окружающими людьми, включаться в те или иные социальные и профессиональные ситуации. Вам нужно сейчас подумать каким (какими) жизненными принципами руководствуетесь именно вы и через две минуты мы хотели бы услышать ответ от каждого из вас.

**Упражнение 4.** Отгадай, кто это?

Каждый участник составляет детальную психологическую самохарактеристику, не указывая отличительных внешних признаков, по которым можно сразу же узнать человека. В этой самохарактеристике должно быть десять-двенадцать предложений.

Все написанное отдается преподавателю, перемешивается и по очереди зачитывается. Группа старается узнать, где, чья самохарактеристика.

### Упражнение 5. Сильные стороны.

Каждый член группы должен рассказать о своих сильных сторонах, о том, что он любит, ценит в себе, о том, что дает ему чувство внутренней уверенности и доверия к себе в разных ситуациях. Необязательно говорить только о положительных чертах характера, важно подчеркнуть то, что есть или может быть точкой опоры в разные моменты жизни. Это упражнение направлено не только на определение своих собственных сильных сторон, но и на умение думать о себе положительно. Поэтому, выполняя его, следует избегать любых высказываний о своих недостатках, ошибках. Руководитель должен пресекать подобные попытки.

### Упражнение 6. Анализ потребностей, или «Если бы у меня был миллион долларов...»

Еще одним способом выявления собственных ценностей для последующего определения целей является анализ ваших потребностей. Представьте, что у вас есть миллион долларов. На что вы его потратите? Какая потребность стоит за каждой покупкой? Предположим, вы собираетесь приобрести загородный дом. Он нужен вам для того, чтобы вести здоровый образ жизни на природе или чтобы демонстрировать жизненный успех? А может быть, вы хотите содержать собственную конюшню и разводить лошадей? Или вас привлекает возможность веселого, шумного времяпрепровождения, а в загородном доме вас не будут тревожить возмущенные громкой музыкой соседи?

Итак, нарисуйте таблицу из двух колонок. В левой фиксируйте покупки или дела, а в правой отвечайте на вопрос «зачем?» по поводу каждого своего приобретения или поступка.

Затем внимательно просмотрите то, что получилось в правой колонке, – ведь это и есть, по сути, ценности. Проанализируйте их; возможно, некоторые из них относятся к разряду «навязанных».

Такой способ, как, впрочем, и все остальные, требует искренности, откровенности и беспристрастности по отношению к самому себе.

### Упражнение 7. Осознание жизненных целей

Сформулируйте три-пять жизненных целей вашей жизни. Напротив каждой кратко напишите, почему они важны для вас и к какому сроку должны осуществиться.

Укажите факторы, способствующие и препятствующие достижению ваших жизненных целей.

Каковы наиболее критические пункты в достижении ваших жизненных целей? Как их преодолеть?

Что вам нужно задействовать для достижения своих жизненных целей (время, деньги, здоровье, пожертвовать другими интересами и т.д.)?

Готовы ли вы задействовать эти факторы или нужно изменить свои цели?

Запишите частные цели и планы деятельности, способствующие достижению ваших целей.

Для достижения поставленных мною жизненных целей поставьте частные цели	Мероприятия по реализации частных целей	Время	Контроль – когда – как
В области физического и психического состояния: – –			
В области экономического положения			
В сфере взаимоотношений с окружающими			
В сфере саморазвития			

В семейной жизни			
На служебном поприще			

### **Упражнение 8. Я и моя профессия**

*Материал.* Бумага, ручки, карандаши, фломастеры.

*Инструкция.* Сейчас вся группа разобьется на пары и будет действовать по алгоритму.

*Первый этап* работы заключается в том, что каждый самостоятельно рисует образ (можно — с короткими комментариями) на тему «Я и моя профессия». На выполнение первого этапа у вас есть пять минут.

*Второй этап:* вы рассказываете своему партнеру о себе и своем рисунке, расскажите друг другу о себе как можно подробнее.

*Третьим этапом* работы будет представление группе своего партнера. Поэтому постарайтесь получить о нем как можно больше разносторонней информации. Хотелось бы, чтобы вы отразили в самопрезентации следующие вопросы:

- Как я вижу свою профессию.
- Что я ценю в самом себе.
- Предмет моей гордости.
- Что я умею делать лучше всего.

На выполнение второго этапа у вас имеется пять минут».

После этого организуется работа в парах.

### **Упражнение 9. Как меня видят другие.**

*Материалы.* Бумага, карандаши, фломастеры.

*Инструкция.* Сейчас каждый участник нарисует четыре рисунка на тему «Каким меня видят:

- друзья;
- родители;
- преподаватели;
- коллеги.

Рисовать можно в любом варианте, в том числе изображать себя в виде животного или предмета. Рисовать нужно быстро, не задумываясь, первое, что придет в голову. Качество рисунка принципиального значения не имеет.

*Обсуждение.* Рисунки выставляются на всеобщее обозрение. Каждый по очереди дает пояснения. Особенно интересны рисунки от имени друзей. Согласятся ли с ними друзья из группы? Негативные суждения не высказываются, только позитивные!

### **Упражнение 10. «Я-реальный», «Я-идеальный», «Я в будущем»**

*Инструкция.* Нарисуйте рисунки: «Я-реальный», «Я-идеальный», «Я в будущем». Можно рисовать как угодно, в том числе изображать себя в виде каких-нибудь животных. Можно изображать и окружающие предметы, но главное — себя. То есть, например: «сейчас я хожу пешком, а в будущем у меня будет машина», а каким буду именно Я. Качество рисунка принципиального значения не имеет.

На занятии участники представляют свои рисунки на всеобщее обозрение (можно их развесить на стене). По рисункам им предлагается ответить на следующие вопросы:

Каков «Я-реальный»?

Каков «Я-идеальный»?

В чем основные отличия «Я-реального» от «Я-идеального»?

Как можно приблизить «Я-реальное» к «Я-идеальному» и что я для этого делаю и буду делать в будущем? Кем я буду? Как этого достигнуть? Что я сейчас делаю для этого?

### **Критерии оценки:**

За участие в тренинговом занятии обучающийся получает 15 баллов.

### **Кейс-задания**

**по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Виды делового общения: беседа, совещание, переговоры, публичное выступление»**

#### **Ситуация 1**

В ваш «дружный» коллектив приходит «новичок». Он считается прекрасным специалистом и его качества соответствуют большинству наилучших качеств инженера. С течением времени это подтверждается, но выясняется, что при выполнении срочных заданий, требующих высокой организованности и пунктуальности, качество его работы снижается. Вы приглашаете его на беседу и говорите: ...

#### **Ситуация 2**

Для получения более точной картины о рынке труда Вы обзваниваете ряд фирм Вашего города. Вы звоните на фирму, опубликовавшую объявление о потребности в кадрах или конкурсном отборе кандидатов. Вам необходимо получить нужные сведения о фирме, но секретарь не дает Вам полную информацию о фирме, а больше интересуется Вашими профессиональными и личными характеристиками. Вы говорите: ...

#### **Ситуация 3**

Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной ее целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения. Как в данной ситуации поступить руководителю, чтобы принять правильное решение?

#### **Ситуация 4**

Вы делите кабинет с коллегой, который (в отличие от Вас) не способен поддерживать на рабочем месте порядок. Но именно здесь Вы вынуждены принимать всех клиентов. Как Вы скажете ему об этом?

#### **Ситуация 5**

Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимете упавший дух команды?

#### **Ситуация 6**

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите: ...

#### **Ситуация 7**

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

### **Ситуация 8**

Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

### **Ситуация 9**

Обдумайте и письменно сформулируйте 10 основных рекомендаций по подготовке и проведению деловых переговоров о закупке оборудования с предполагаемым партнером по бизнесу. Подготовьте аргументы, которые смогут заинтересовать и убедить его.

### **Ситуация 10**

В стрессовых ситуациях Вы обычно тратите много сил, чтобы удержаться от эмоционального перенапряжения и контролировать себя. Но есть сферы, где Вы должны постоянно излучать спокойствие, уверенность, любовь и тепло. Как Вы управляете своими эмоциями? Что для Вас является одушиной?

### **Ситуация 11**

На переговорах между Вами и Вашим партнером произошел конфликт. Вас обоих быстро захватывают отрицательные эмоции. Напряжение стремительно возрастает. Как Вы справитесь со своими эмоциями в этой ситуации? Предложите 4 – 6 практических рекомендаций.

### **Ситуация 12**

В выработке нравственной культуры, мужества, в формировании эрудиции, в умении руководить людьми немалую роль играют приемы самосовершенствования. В персональном менеджменте существуют несколько методов самосовершенствования: самооценка, самовнушение, самоободрение, самокорректировка, саморегулирование, самостимулирование, умение управлять своими чувствами. Охарактеризуйте каждый метод.

### **Ситуация 13**

Предположим, у Вас есть два кандидата на должность начальника инженерно-конструкторского бюро: один – ума палата, утопает в творческих идеях, захвачен работой, заражает вдохновением людей, но, как истинный ученый, совершенно не следит за своей внешностью; другой – холоден, вежлив, подтянут, умеет вести беседу и концентрироваться на делах, планирует работу подчиненных. Кого Вы пригласите на работу и почему?

### **Ситуация 14**

С Вашей точки зрения, все правила этикета сводятся к простоте, естественности и дружелюбию, а общение должно приносить радость. Вы находитесь на деловой встрече, в ходе которой партнеры пытаются манипулировать друг другом ради достижения собственных интересов. Каждый ведет свою игру. Вы заинтересованы в положительном исходе встречи, но такой подход к делу вызывает у Вас отвращение. Что Вы будете делать? Играть по общим правилам или согласно своим жизненным принципам?

### **Критерии оценки:**

За решение ситуаций обучающийся получает 5 баллов.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект задания к деловой игре**

**по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Виды делового общения: беседа, совещание, переговоры, публичное выступление»**

**Игра «Путешествие на воздушном шаре»**

**Продолжительность игры:** 35 - 40 минут.

*Цель игры* – развитие навыка конструктивного группового взаимодействия (умение выслушать и понять другого, налаживать сотрудничество), независимо от многообразия проявлений их индивидуальности;

*Задачи:*

- 1) развитие умения быстро принимать оптимальное решение;
- 2) отстаивать свою точку зрения.

**ХОД ЗАНЯТИЯ**

1. Вступление. Приветствие. Настрой на работу.

**Ход игры.** Прошу всех сесть в большой круг и внимательно выслушать информацию. Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъёмку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно. Вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими, летите над океаном и до земли 500 - 550 км. Произошло непредвиденное - в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ, заполнявший оболочку. Шар начинает стремительно снижаться. Выброшены за борт все мешки с балластом (песком), которые были припасены на этот случай в гондole воздушного шара. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Через 5 мин. шар стал падать с прежней, очень большой скоростью. Весь экипаж собрался в центре гондолы для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принимать решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт. Вот перечень предметов и вещей, которые остались в гондole шара:

1. Канат -50 м
2. Аптечка с медикаментами-5 кг
3. Компас гидравлический-6 кг
4. Консервы мясные и рыбные-20 кг
5. Секстант для определения местонахождения по звёздам-5 кг
6. Винтовка с оптическим прицелом и запасом патронов Винтовка с оптическим прицелом и запасом патронов-25 кг
7. Конфеты разные-20 кг
8. Спальные мешки (по 1 на каждого члена экипажа) - 10 кг
9. Ракетница с комплектом сигнальных ракет-8 кг 8 кг
10. Палатка 10 – местная-20 кг
11. Баллон с кислородом-50 кг
12. Комплект географических карт-5 кг
13. Канистра с питьевой водой-20 л
14. Видеокамера-5 кг
15. Лодка резиновая надувная-25 кг

Ваша задача - решить вопрос о том, что и в какой последовательности следует выбросить. Но сначала примите это решение самостоятельно. Для этого нужно взять листок и переписать список предметов и вещей, а затем с правой стороны рядом с каждым наименованием поставить порядковый номер, соответствующий значимости предмета, рассудив примерно так:

«На первое место я поставлю комплект карт, поскольку он совсем не нужен, на второе - баллон с кислородом; и т.д.»

При определении значимости предметов и вещей, то есть очерёдности, с какой вы будете от них избавляться, нужно иметь в виду, что выбрасывается всё, а не часть, то есть все конфеты, а не половина. Когда вы примете индивидуальное решение, нужно собраться в центр (в круг) и приступить к выработке группового решения, руководствуясь следующими правилами:

1. Высказать своё мнение может любой член экипажа
2. Количество высказываний одного человека не ограничивается
3. Решение принимается, когда за него проголосуют все члены экипажа до одного, без исключения.
4. Если хотя бы один возражает против принятия данного решения, оно не принимается, и группа должна искать другой выход
5. Решения должны быть приняты в отношении всего перечня предметов и вещей.

Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько ещё будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро вы будете принимать решения. Если экипаж единогласно проголосует за то, чтобы выкинуть какой-то предмет, он считается выброшенным, и это может замедлить падение шара.

Я желаю вам успешной работы. Главное - остаться в живых, если не сможете договориться, вы разобьётесь. Помните об этом.

**Рекомендации ведущему:** Следует очень подробно объяснить участникам все правила и описать ситуацию, в которой оказался экипаж. При этом можно проявить собственную фантазию, исходя из особенностей состава группы. Нужно ответить на все вопросы, но не подсказывать выход из создавшегося положения. Его должны найти сами учащиеся. Во время работы не вмешивайтесь в процесс обсуждения и не отвечайте на вопросы участников. Вы только следите за выполнением правил, особенно за голосованием.

Время на игру 20 - 25 мин. Но можно и увеличить время, если группа очень вяло включается в обсуждение, особенно на начальном этапе. Можно сократить время до 17 - 18 мин., если она сразу очень активно включилась в работу. Если группа сумела принять все 15 решений при 100%-ом голосовании, вы должны поздравить участников и попросить их подумать над причинами успешного выхода из столь критической ситуации.

Если они не смогли принять за отведённое время все 15 решений, то вы объявляете, что экипаж разбился, и просите подумать над причинами, которые привели к этой катастрофе. Анализ результатов и хода игры можно провести сразу после её окончания, можно и на следующем занятии, дав возможность более глубоко разобраться в причинах удачи или неудачи, проанализировать ошибки и попытаться прийти к общему решению.

### **Критерии оценки:**

За участие в деловой игре обучающийся получает 5 баллов.

Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра гуманитарных наук и технологий

### Комплект тем рефератов

по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме  
«Конфликтные ситуации в деловом общении. Психологические рекомендации по поведению в конфликтной ситуации».

### Темы рефератов

1. Конфликты и стрессы в профессиональной деятельности.
2. Конфликтология и конфликтологическая культура.
3. Организация управления конфликтами и стрессами.
4. Методы управления конфликтами.
5. Методы управления стрессами.

**Задание:** выберите одну из привлекательных для Вас тем и раскройте в соответствии с требованиями к содержанию и оформлению реферата и презентации к реферату.

#### **Требования к содержанию и оформлению**

Объем реферата должен составлять 10-15 листов машинописного текста лист формата А4. Страницы следует пронумеровать, причем титульный лист считается первой страницей, хотя на нем порядковый номер не ставится. К реферату готовится презентация.

**Структура реферата состоит из:** - титульного листа; - содержания; - введения; - основного текста; - заключения; - списка использованной литературы; - приложения (может не быть).

#### **Критерии выступления с рефератом следующие:**

- соответствие содержания реферата теме; - формулировка предмета и целей рассмотрения; - наличие плана и четкой структуры содержания; - последовательность изложения; - актуальность содержания; - полнота и завершённость изложения; - наличие выводов по теме; - ответы на вопросы.

Реферат с устной защитой оценивается по десятибалльной шкале:

10 баллов – студент докладывает текст реферата в интересной для группы форме (сопровождая текст презентацией). Тема реферата проработана и раскрывается полно, презентация соответствует требованиям.

5 балла – студент высказывает свою точку зрения по данной проблеме без предоставления презентации, отвечает на вопросы группы и преподавателя.

3 балла – студент не в полной мере раскрывает тему реферата и частично отвечает на вопросы группы и преподавателя.

#### **Критерии составления презентации:**

- презентация должна содержать не более 20 слайдов;  
- единый стиль оформления слайдов;  
- использовать короткие слова и предложения в тексте;  
- соответствие и усиление эффекта восприятия текстовой части информации за счет иллюстраций и графических элементов;  
- структура презентации должна включать титульный слайд, план с гиперссылками, выводы, источники информации.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект тем презентаций  
по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» по теме «Корпоративная  
культура: понятие и специфика»**

**Темы презентаций**

1. Корпоративные отношения: виды, проблемы, противоречия.
2. Моральные дилеммы деловых отношений.
3. Этические кодексы поведения предпринимателей.
4. Декларация Ко «Принципы бизнеса» (1994 г.).
5. Корпоративный кодекс и этический кодекс: сравнительный анализ.

**Задание:** выбрать одну из выше представленных тем презентаций, проработать теоретические и практические аспекты темы, проанализировать материал, выявить особенности поставленной темы. На основе изученного материала составить презентацию, структурируя материал в форме схем, таблиц, иллюстративного материала.

**Представление и защита работы:** выполненная работа представляется в виде электронной презентации и сопровождается устным сообщением.

**Требования к оформлению презентаций в PowerPoint:**

1) презентация в PowerPoint должна состоять не более чем из 20 слайдов; 2) на слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики, схемы, таблицы, фото и т.п.), которая сопровождает подробное изложение мыслей докладчика; 3) при докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты; 4) структура презентации содержит а) титульный слайд, где указывается название работы, автор, б) вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа, цели и задачи работы, в) основная часть (раскрытие темы), г) заключение (выводы), д) список основных использованных источников, е) заключительный слайд с надписью – Спасибо за внимание! ж) шрифт должен быть Georgia, Palatino, Times New Roman, размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст), не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта, основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру, з) цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации, желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый), цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо), и) рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями, изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла, размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда, соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

**Критерии оценки**

Максимальный балл – 15

15 баллов – вставляется обучающемуся, если он продемонстрировал отличное знание теоретических основ заданной темы, самостоятельно и творчески подошел к реализации проекта, представил разнообразный графический материал.

10 баллов – вставляется обучающемуся, если он продемонстрировал достаточное знание теоретических основ заданной темы, продемонстрировал понимание значения и специфики заданной темы, представил графический материал, соответствующий заданию.

5 баллов – вставляется обучающемуся, если он продемонстрировал общее представление о заданной теме, представил минимум графического материала, раскрывающего суть вопроса.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Комплект задания для доклада с презентацией  
по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет»  
по теме «Социальная ответственность бизнеса: понятие и основные подходы»**

**Задание:** разберите конкретные ситуации из практических журналов по менеджменту, теории и практики управления, найдите примеры и раскройте на конкретных предприятиях мероприятия по соблюдению социальной ответственности бизнеса. Поведите сравнительный анализ социальной ответственности предприятий различных сфер деятельности, в том числе в сфере экономической безопасности.

**Представление и защита практического занятия:** задание представляется в виде электронной презентации и сопровождается устным сообщением.

Требования к оформлению презентаций в PowerPoint:

1) презентация в PowerPoint должна состоять не более чем из 20 слайдов; 2) на слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики, схемы, таблицы, фото и т.п.), которая сопровождает подробное изложение мыслей докладчика; 3) при докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты; 4) структура презентации содержит а) титульный слайд, где указывается название работы, автор, б) вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна, на каких материалах базируется работа, цели и задачи работы, в) основная часть (раскрытие темы), г) заключение (выводы), д) список основных использованных источников, е) заключительный слайд с надписью – Спасибо за внимание! ж) шрифт должен быть Georgia, Palatino, Times New Roman, размер шрифта: 24-54 пункта (заголовки), 18-36 пунктов (обычный текст), не рекомендуется использовать более 2-3 типов шрифта, основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру, з) цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации, желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов (например, светло-зеленый, светло-синий, бежевый, светло-оранжевый и светло-желтый), цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться, белый текст на черном фоне читается плохо), и) рисунки, фотографии, диаграммы должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями, изображения (в формате jpg) лучше заранее обработать для уменьшения размера файла, размер одного графического объекта – не более 1/2 размера слайда, соотношение текст-картинки – 2/3 (текста меньше чем картинок).

**Критерии оценки**

Максимальный балл – 10

10 баллов – выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал знание теоретических основ социальной ответственности предприятия, продемонстрировал понимание значения и специфики социальной ответственности предприятия нефтегазодобывающей отрасли, самостоятельно и творчески подошел к реализации задания, представил разнообразный графический материал.

6 баллов – выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал знание теоретических основ социальной ответственности предприятия, продемонстрировал понимание

значения и специфики социальной ответственности предприятия, представил графический материал, соответствующий заданию.

4 балла – выставляется обучающемуся, если он продемонстрировал общее представление о специфике социальной ответственности предприятия, представил минимум графического материала, раскрывающего суть вопроса.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления  
Кафедра гуманитарных наук и технологий

**Перечень вопросов к экзамену  
по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет»**

1. Профессиональная этика: основные понятия, история возникновения, основные задачи, значение в современном мире.
2. Профессиональная и деловая этика в структуре современного этического знания.
3. Сущность и функции профессиональной этики.
4. Профессионально-этический кодекс: понятие, цели создания, значение для профессионального сообщества.
5. Виды, содержание и особенности функционирования кодексов профессиональной этики.
6. Морально-нравственные традиции, ценности российского предпринимательства: история и современность.
7. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
8. Виды и стили делового общения.
9. Невербальные средства общения.
10. Возможности невербальной коммуникации и ее использование в деловом общении.
11. Речевая культура в деловом общении.
12. Корпоративная культура: сущность, функции, составные элементы, атрибуты.
13. Виды корпоративной культуры.
14. Принципы и механизмы формирования корпоративной культуры.
15. Корпоративная культура как составляющая имиджа компании.
16. Этические принципы деятельности корпораций.
17. Кодекс корпоративной этики.
18. Имидж организации, репутация фирмы и гудвилл.
19. Формы деловых коммуникаций.
20. Деловая беседа как основной вид делового общения: подготовка, содержательное и организационное обеспечение.
21. Подготовка и проведение делового совещания.
22. Проведение деловых переговоров: правила подготовки, методика и тактические приемы.
23. Публичное выступление: цели, подготовка, удержание внимания, ораторское мастерство.
24. Культура ведения полемики.
25. Имидж делового человека: понятие, структурные элементы, факторы, влияющие на формирование имиджа.
26. Имидж делового мужчины. Имидж деловой женщины.
27. Причины возникновения и виды конфликтных ситуаций в деловом общении.
28. Стили поведения в конфликтной ситуации.
29. Деловой этикет: приветствие, знакомство, представление, приглашение.
30. Служебный этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.
31. Визитная карточка: виды, формы, значение в деловом общении.
32. Речевой этикет средств коммуникации: деловое письмо (бумажный и электронный носитель), телефон (служебный, мобильный, домашний), корпоративная сеть и нетикет.
33. Критика, виды, причины появления. Позитивные установки на восприятие критики.

34. Национальные особенности делового этикета.
35. Обучающие игры в деловой коммуникации.
36. Методы генерирования идей.

**Критерии оценки:**

- балл 91-100 (отлично) выставляется обучающемуся, если он показал всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений;

- балл 76-90 (хорошо) выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности

- балл 61-75 (удовлетворительно) выставляется обучающемуся, если он показал фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными разделами учебной программы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации;

- балл 0-60 (неудовлетворительно) выставляется обучающемуся, если он не знает большей части основного содержания учебной программы дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий дисциплины и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.