Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ
Директор института передовых инженерных технологий
_____ И.Ю. Кольчурина
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Этика и культура управления

27.04.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Операционный менеджмент»)

Квалификация выпускника
Магистр

Форма обучения
Очно-заочная форма

Срок обучения: 2 года 3 месяца

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: fc9174b54ee9e52ecccebc4447325f87f55889f2
Владелец: Директор ИПИТ Кольчурина Ирина Юрьевна
Действителен: с 17 апреля 2024 г. по 11 июля 2025 г.
Дата и время: 22-05-2025 10:02:28 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– формирование у обучающихся системы знаний о влиянии этических норм и культуры управления на функционирование организации и поведение её работников, а также практических приёмов и методов работы руководителя.

Задачами учебной дисциплины являются:

– изучение природы этики деловых отношений;
– изучение современных проблем профессиональной этики;
– получение знаний об этике государственной службы;
– изучение влияния культуры управления на развитие организации;
– изучение норм этичного поведения руководителя;
– изучение влияния руководителя на культуру организации;
– получение навыков этичного решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Технология управления временем.

Учебная дисциплина дополняет знания и умения, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Эффективная коммуникация в профессиональной сфере;
– Управление конфликтами и стрессами в профессиональной сфере.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен организовывать и руководить работой	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии	– знать: этические нормы общения с коллегами и партнерами; механизм

	команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет роль каждого участника в команде	реализации корпоративной (организационной) культур. – уметь: планировать и корректировать работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов.
		УК-3.2 Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей	– знать: основные этические аспекты межкультурного взаимодействия работодателя и работника. – уметь: использовать полученные знания в конкретных ситуациях морального выбора в управленческой (служебной) практике.
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели	– знать: основные виды управленческого общения, их особенности. – уметь: разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе принципов административной этики и учета интересов всех сторон.
		УК-3.4 Понимает результаты (последствий) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели, контролирует их выполнение	– знать: содержание процесса профессионального и личностного развития, его особенности и способы реализации при решении профессиональных задач, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труд. – уметь: формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из

			тенденций развития области профессиональной деятельности, этапов профессионального роста, индивидуально-личностных особенностей.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа включает в себя занятия занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иные формы взаимодействия обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации ООП на иных условиях, в том числе при проведении промежуточной аттестации обучающихся. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс		***ИТОГО***	***3 семестр***
Форма промежуточной аттестации			*зачет*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***72***	*72*
	зачетных единиц	***2***	*2*
Лекции, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***6***	*6*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***57***	*57*
в форме практической подготовки		***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*		***9***	*9*
в форме практической подготовки		***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ КАК ОБЛАСТЬ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ;

Тема 1.1 История этических учений. Современные проблемы профессиональной этики (Творческое наследие великих мыслителей: Конфуций, Сократ, Аристотель, Эпикур, Толстой Л.Н., Альберт Швейцер,

христианские, иудейские, мусульманские и буддийские религиозные учения, их влияние на выбор моделей управления. Соотношение трудовой этики и профессиональной этики);

Тема 1.2 Взаимосвязь и взаимовлияние культуры, управления, этики и власти. Этика менеджмента (Культура управления как элемент общей культуры, составная часть общечеловеческой культуры. Профессионализм и компетентность – важнейшие атрибуты управленческий культуры);

Раздел 2 АДМИНИСТРАТИВНАЯ ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ;

Тема 2.1 Профессиональная этика, ее основные разновидности. Этические аспекты государственной службы (Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной морали. Виды профессиональной этики. Классификация этических кодексов. Административная этика как вид профессиональной этики);

Тема 2.2 Этический кодекс государственного служащего: понятие, структура, функции (Этический кодекс как система нравственных стандартов особой социально-профессиональной группы государственных служащих);

Тема 2.3 Этика делового общения. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих (Понятие коммуникативной культуры. Факторы, определяющие уровень развития коммуникативной культуры: нравственные качества личности, нравственные требования к общению, нравственная социализация личности.
Виды и формы делового общения);

Тема 2.4 Этические принципы делового поведения и деловых отношений (Основные принципы этики деловых отношений как обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества);

Тема 2.5 Этика деятельности руководителя (Нормы и правила профессиональной этики руководителя. Основные профессиональные роли и функции руководителя);

Тема 2.6 Организационная культура и ее роль в управлении (Организационная культура и ее роль в управлении. Понятие, структура и роль организационной культуры в повышении эффективности управленческой деятельности).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		

Итого:	**0**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Тема 1.1.	История этических учений. Современные проблемы профессиональной этики	1	
Тема 1.2.	Взаимосвязь и взаимовлияние культуры, управления, этики и власти. Этика менеджмента	1	
Тема 2.1.	Профессиональная этика, ее основные разновидности. Этические аспекты государственной службы	1	
Тема 2.2.	Этический кодекс государственного служащего: понятие, структура, функции	1	
Тема 2.3.	Этика делового общения. Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих	0.5	
Тема 2.4.	Этические принципы делового поведения и деловых отношений	0.5	
Тема 2.5.	Этика деятельности руководителя	0.5	
Тема 2.6.	Организационная культура и ее роль в управлении	0.5	
Итого:		**6**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической**

			подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение теоретического материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования; 4. Решение ситуационных задач.	20	
Раздел 2.	1. Изучение теоретического материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования; 4. Решение ситуационных задач.	37	
Контроль	*Подготовка к зачёту*	9	
Итого:		**66**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	**Контролируемые компетенции**	**Оценочные средства**
Раздел 1.	УК-3	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Ситуационные задачи; 4. Тестовые задания
Раздел 2.	УК-3	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Ситуационные задачи; 4. Тестовые задания
Зачет.	УК-3	1. Вопросы к зачету

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
10	не менее 6	зачтено
5	-	не зачтено

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 6 – 10 баллов – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– менее 6 баллов – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе

по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); наблюдение за работой на практическом занятии; ситуационные задачи; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале занятия лекционного типа (лекции) педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию решения ситуационных задач

Критерии оценки	Баллы
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений.	0,5
Умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации.	0,5
Умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат.	0,5
Умение принять правильное решение на основе анализа ситуации.	0,5
Умение четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения.	0,5
Умение критического оценивания различных точек зрения, осуществление самоанализа, самоконтроля и самооценки.	0,5
Адекватность и соответствие ответов обучающегося современным тенденциям рынка, конструктивность.	0,5
Креативность, нестандартность предлагаемых решений.	0,5
Количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления).	0,5
Наличие необходимых умений, их выраженность (в зависимости от требований).	0,5

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.3 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня знаний и умений обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется 18 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
18	не менее 17	отлично
16	не менее 13	хорошо
12	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.4 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: зачет.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: вопросы к зачету.

13.2 Оценивание обучающегося на зачете

Оценка	Требования к знаниям
зачтено	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, если он твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по учебной дисциплине.
не зачтено	Оценка «не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы.

Оценка	Требования к знаниям
	Как правило, оценка «не зачтено» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Государственная служба : учебник и практикум для вузов / Е. В. Охотский, А. В. Кочетков, Г. А. Сульдина [и др.]. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2024. – 309 с. – ISBN 978-5-534-16275-2. – URL: https://urait.ru/bcode/537064 (дата обращения: 19.05.2025);

2 Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. – Москва : Юрайт, 2024. – 158 с. – ISBN 978-5-534-16621-7. – URL: https://urait.ru/bcode/537058 (дата обращения: 19.05.2025);

3 Полетаев, Ю. Н. Правовое регулирование труда государственных гражданских служащих : учебное пособие для вузов / Ю. Н. Полетаев, М. А. Клочков. – Москва : Юрайт, 2024. – 163 с. – ISBN 978-5-534-09305-6. – URL: https://urait.ru/bcode/541474 (дата обращения: 19.05.2025);

4 Организационная культура : учебник и практикум для вузов / В. Г. Смирнова, Г. Р. Латфуллин, Ю. В. Воскресенская [и др.]. – Москва : Юрайт, 2024. – 306 с. – ISBN 978-5-534-01440-2. – URL: https://urait.ru/bcode/536208 (дата обращения: 19.05.2025).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Единая профессиональная база знаний для технических вузов - Издательство

Лань" ЭБС»] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: http://www.biblioclub.ru;

7 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

8 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– Р7-Офис;
– Сервис поиска текстовых заимствований Руконтекст.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:

- учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа

(практических занятий);
- учебную аудиторию для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

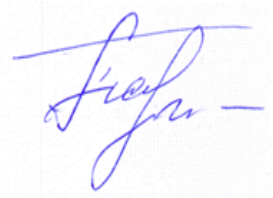
Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.04.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Быкасова Лариса Валентиновна (кафедра социально-гуманитарных дисциплин).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Директор МБОУ «Гимназия 73», г. Новокузнецк  Т.Б. Одинец

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

1. Выберите один правильный ответ. Основатель «школы научного менеджмента»?

1. Э. Майо;
2. Ф. Тейлор;
3. М. Вебер;
4. Д. Мак Грегор.

2. Выберите один правильный ответ. Автор позитивистско-социологической концепции власти?

1. К. Маркс;
2. М. Вебер;
3. З. Фрейд;
4. П. Сорокин.

3. Вставьте пропущенное слово. В рамках биологической интерпретации — механизм обуздания, связывания человеческой агрессивности, укорененной в фундаментальных инстинктах человека_____?

4. Вставьте пропущенное слово. Этическая категория, обозначающая совокупность материальных и духовных условий общественного бытия, без наличия которых невозможно удовлетворение потребностей общества и индивидов_____?

5. Установите соответствие между формами общественного сознания и их краткими характеристиками:

Формы общественного сознания	Характеристики
А. Право	1) **совокупность принятых в обществе нравственных норм поведения и отношений между людьми**
Б. Толерантность	2) **понятие о должном, содержащее в себе требование соответствия деяния и воздаяния**
В. Мораль	3) система обязательных норм, устанавливающих обязанности и права каждого человека
Г. Справедливость	4) **стремление к терпимости и уважению другого человека, его ценностей и взглядов**, а также проявление милосердия и сострадания к другим людям

6. Выберите один правильный ответ. Разновидность справедливости (по Аристотелю)?

1. уравнительная;
2. законодательная;
3. разделительная;
4. юридическая.

7. Выберите один правильный ответ. Целеполагающие категории этики?

1. честь и достоинство;
2. смысл жизни и счастье;
3. долг и совесть;
4. добро и зло.

8. Выберите один правильный ответ. Фундаментальный принцип административной этики?

1. безусловная исполнительность;
2. законность;
3. справедливость;
4. бюрократизм.

9. Выберите один правильный ответ. Определенный уровень добровольного отклика со стороны организации на социальные проблемы?

1. социальная ответственность;
2. социальная справедливость;
3. социальное равенство;
4. социальная забота.

10. Установите соответствие между методами управления и их краткими характеристиками:

Методы управления	Характеристики
А. Административные	1**)** методы, используемые при выработке и систематизации нормативно-правовых актов, в частности законов и иных правовых документов.
Б. Законодательные	2) методы осуществления управленческих воздействий на персонал, основанные на использовании закономерностей социологии и психологии.
В. Социально-психологические	3) методы воздействия на объекты управления с помощью чёткого определения соотношения затрат и результатов
Г. Экономические	4) методы непосредственного воздействия, носящие директивный, обязательный

	характер, основанные на дисциплине, ответственности, власти и принуждении.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам учебной дисциплины

Раздел 1. ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ КАК ОБЛАСТЬ НАУЧНОГО ЗНАНИЯ

1 Устный опрос на практическом занятии.

Используется для определения степени подготовки к практическому занятию.

Перечень вопросов для устного опроса:

12. История развития управленческой культуры.
13. Типология управленческих культур.
14. Управленческая, профессиональная и деловая культура.
15. Особенности профессиональной этики – экономическая этика, этика бизнеса, управленческая этика, этика государственной службы.
16. Влияние управленческой культуры на профессиональную деятельность руководителя.
17. Культура власти и подчинения (средневековая Русь, реформы Петра I).
18. Этико-нормативное регулирование государственной службы Российской империи.
19. Этика менеджмента: определение и основные принципы. В чем различие культуры менеджмента от этики менеджмента.
20. Базовые принципы и ценности культуры демократии.
21. Основные тенденции демократизации духовно-культурных начал государственного управления?
22. Этика власти: миф или реальность?

2 Тестирование по результатам освоения теоретического материала

Тестирование проводится для определения степени усвоения теоретических материалов в рамках выполнения самостоятельной работы в СУО Moodle.

Перечень вопросов для тестирования:

1. Выберите один правильный ответ. Этика – это?

1. система международных знаний о нравственности личности и общества;

2. система философских знаний о нравственности личности и общества;

3. система научных знаний о нравственности личности и общества;

4. система практических знаний о нравственности личности и общества.

2. Вставьте пропущенное слово. Древнегреческий философ, изучавший внутренний мир человека, учил, что есть одно только благо – знание и одно только зло – невежество_____?

3. Выберите один правильный ответ. Этика управленческого труда (управленческая этика) – это?

1. система этических знаний и рекомендаций;

2. совокупность этических принципов и норм;

3. Моральные принципы сотрудников;

4. Все перечисленное.

4. Выберите один правильный ответ. В этической системе Аристотеля содержится следующее утверждение?

1. человеку вообще не следует стремиться к удовольствиям;

2. человеку можно научится переносить неизбежные страдания;

3. моральность и добродетельность поступка есть благо само по себе;

4. добродетелями государства считаются мудрость, мужество, рассудительность и справедливость.

5. Выберите один правильный ответ. Спиноза считал, что?

1. полезно только то, что ведет к познанию;

2. воля имеет три стадии: природная воля, произвол, разумная воля;

3. свобода и моральный закон оказываются в определенной степени несовместимыми;

4. все перечисленное.

6. Выберите один правильный ответ. Христианская этика учит людей?

1. понимать смысл своих страданий;

2. сочувствовать страданиям других;

3. запрещает становиться в позицию судьи чужих прегрешений;

4. все перечисленное.

7. Выберите один правильный ответ. Категорический императив Канта содержит?

1. сведения об основных этических понятиях;

2. обращенное к каждому человеку нравственное повеление;

3. особенности нравственного сознания, обусловленные спецификой профессиональной деятельности;

4. основными добродетелями считаются: вера, надежда, любовь.

8. Выберите один правильный ответ. По учению Гегеля?

1. вся ценность и духовная действительность человека существует благодаря государству;

2. совесть есть сама по себе судящая способность суждения;

3. источником зла являются социальные учреждения и культура;

4. все перечисленное.

9. Выберите один правильный ответ. Этическая система Л.Н. Толстого?

1. учит людей понимать смысл своих страданий;

2. высшим благом признает человеческую жизнь;

3. исходит из предпосылок, что люди склонны к злу;

4. исходит из предпосылки, что человек по природе своей добр.

10. Выберите один правильный ответ. По «этике нигилизма» Франка следует, что?

1. из великой любви к грядущему человечеству рождается великая ненависть к людям;

2. страсть к устроению земного рая становится страстью к разрушению;

3. верующий народник-социалист становится революционером;

4. все перечисленное.

11. Определите из перечня принципы бюрократической системы. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 1234

1. рациональное разделение труда;

2. гуманизм;

3. признание ведущей роли человеческого фактора;

4. иерархичность уровней управления.

5. формальная обезличенность исполнения обязанностей

12. Выберите один правильный ответ. Наука управления влияет на его эффективность следующим образом?

1. позволяет увидеть и распознать проблему;

2. формирует профессиональное сознание;

3. разрабатывает и вооружает управление новыми методиками;

4. исследует проблему ограниченности ресурсов.

13. Выберите один правильный ответ. Менеджмент – это?

1. Искусство и наука;

2. Наука;

3. Искусство;

4. Процесс.

14. Вставьте пропущенное слово. Принципы бюрократического метода управления кадрами первым сформулировал_____?

15. Установите соответствие между принципами этики управления и их краткими характеристиками:

Принципы этики управления	Характеристики
А. Социальная справедливость	1) способность человека контролировать, защищать и развивать своё психологическое пространство, основанная на обобщённом опыте успешного автономного поведения.
Б. Суверенность личности	2) юридическая ответственность, которая наступает за неправомерное поведение в рамках служебной деятельности.
В. Профессиональная честность	3) концепция, которая предполагает **справедливые и равноправные отношения между членами общества**.
Г. Служебная ответственность	4) **приверженность этическим принципам в профессиональной деятельности**.

16. Выберите один правильный ответ. Представители школы научного менеджмента в качестве основных задач исследования называли?

1. поддержание удовлетворительного социально-психологического климата в организации;
2. временной контроль проведения производственных операций;
3. максимальное увеличение производительности труда на рабочем месте;
4. определение функций и принципов эффективного менеджмента.

17. Выберите один правильный ответ. Американский ученый-экономист Питер Друкер считается основоположником подхода к управлению?

1. программного;
2. ситуационного;
3. системного;
4. процессного.

18. Выберите один правильный ответ. Один из основных принципов управления по Анри Файолю гласит: «Власть не отделима от...»?

1. ответственности;

2. прибыли;
3. администрации;
4. коррупции.

3 Решение ситуационных задач

Решение ситуационных задач проводится на практических занятиях с целью определения степени усвоения материалов практических занятий.

Ситуация 1.

Перед опытным врачом возникла проблема: сообщить ли своему пациенту, что он смертельно болен?

Ситуация 2.

Перед преподавателем престижного вуза возникла проблема: сообщить ли сыну, поступающему в данный вуз, вопросы вступительных экзаменов?

Ситуация 3.

Перед руководителем возникает проблема об увеличении заработной платы: сотруднику, имеющему высокие показатели в работе, но аморальное поведение в коллективе, или сотруднику, имеющему средние показатели, но отличному коллеге?

Задание (ситуации 1-3):

1. В приведенных примерах необходимо проанализировать и оценить поведение участников ситуаций.
2. Выявить положительные и отрицательные нравственно-этические участников ситуаций.

Ситуация 4.

Один из Ваших подчиненных, всеми любимый и уважаемый, прекрасный работник, признается вам в том, что он болен СПИДом. Хотя болезнь не сказывается на его работе, Вас беспокоит будущее состояние этого работника и реакция остальных сотрудников. Вы:

а) попросите подчиненного держать вас в курсе состояния его здоровья и ничего не скажете остальным;

б) устроите для него перевод в другой отдел, где он сможет работать в одиночку;

в) проведете общее собрание и предложите работникам принять решение о дальнейшем пребывании больного в коллективе;

г) проконсультируетесь с директором по персоналу.

Ситуация 5.

В компании происходит реорганизация, и Вы получили приказ о сокращении персонала в подчиненном вам отделе. Проанализировав должностные инструкции, вы понимаете, что оптимальное решение

заключается в отказе от услуг двух опытных сотрудников пенсионного возраста. Вы:

а) никому ничего не скажете и определите увольняемых исключительно по результатам труда и стажу работы в компании;

б) проведете встречу с двумя кандидатами на сокращение и поинтересуетесь их мнением относительно досрочной отставки;

в) проведете собрание персонала, на котором попробуете выяснить, не собирается ли кто-либо из сотрудников покинуть компанию или выйти на пенсию;

г) откажетесь от услуг двух «пенсионеров».

Ситуация 6.

Одна из ваших коллег недавно перенесла две трагедии в личной жизни: ее муж подал на развод, а мать умерла. Вам ее искренне жаль, но работать она стала хуже (отчет, составленный на основе подготовленных сотрудницей данных, подвергся жесткой критике руководства). Ваш менеджер требует у вас объяснений. Вы:

а) извинитесь за неточности и исправите ошибки;

б) скажете менеджеру, что все дело в предоставленных вам данных;

в) сообщите начальнику, что у вашей коллеги проблемы и что ей нужна поддержка;

г) ответите, что вы слишком загружены и потому не успели проверить цифры в отчете.

Ситуация 7.

Ваша фирма недавно наняла нового менеджера, который находится на равном с вашим должностным уровнем. Как человек он Вам не нравится, вы считаете его своим конкурентом. Случайно Вы встречаетесь с другом, хорошо знающим вашего соперника, который рассказывает, что Ваш коллега не только не заканчивал СибГИУ (как это указано в его резюме), но вообще не имеет высшего образования. Вы:

а) доведете полученную информацию до сведения руководства;

б) проконсультируетесь с менеджером по персоналу и, не называя имен, попросите совета;

в) ничего никому не скажете; очевидно, что компания просто не проверяла нового менеджера, и ложь вскоре раскроется сама по себе;

г) расскажете о том, что знаете, новому менеджеру и предоставите ему возможность принять самостоятельное решение.

Задание (ситуации 4-7):

23. Как бы Вы поступили в каждом из этих случаев?

24. Какие варианты поведения представляются Вам наиболее подходящими в каждом случае?

25. Получили ли Вы всю необходимую для принятия этически корректных решений информацию?

26. Если бы Вы оказались в такой ситуации, как отреагировали бы на каждую альтернативу ваша семья, друзья?

5. Какой подход к принятию этически корректных решений (утилитаристский, индивидуалистический, морально-правовой, концепция справедливости) в наибольшей степени подходит для решения этих дилемм?

4 Выполнение практических работ

Задания для практических работ:

Задание 1.

1. Определите тип культуры управления любой знакомой Вам организации.
2. Решите для себя, в какой культуре управления Вы более всего сумеете реализовать свои способности.
3. Приведите доказательства, почему в новой экономической реальности особого внимания требует вопрос о мотивах и ценностях людей, о средствах управления ими.
4. Перечислите базисные принципы социально-экономического развития современной организации.
5. Приведите основных видов управленческого общения.
6. Объясните, почему изучаемая проблема культуры управления имеет междисциплинарный характер.

Задание 2. Определите насколько Вы хороший собеседник и умеете провести разговор, беседу, переговоры. Отметьте ситуации, которые вызывают у вас чувство неудовлетворенности или досады при беседе с любым человеком: начальником, подчиненным, коллегой.

Вопросы.

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 опровергнуть меня.

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 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 также.

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;

40-69% - 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;

10-39% - вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании;

0-9% - вы отличный собеседник.

Задание 3

1. Раскройте содержание этики Сократа.

2. Сформулируйте, что представляет собой нравственный идеал Толстого Л.Н.

3. Раскройте основной смысл этики религиозных учений: христианство, ислам, буддизм.

4. Раскройте особенности современных проблем профессиональной этики.

Задание 4

1. Определите основные социальные роли семьи, которые влияют на формирование корпоративной (организационной) культуры в любой организации

2. Перечислите основные манипулятивные технологии воздействия на людей.

3. Сформулируйте свое понимание термина «честь мундира».

Задание 5

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет. При этом он начинает свою фразу словами: «Имя…, я думаю, нас с тобой объединяет…» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны». Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы воспринимаемся другими людьми.

Раздел 2. АДМИНИСТРАТИВНАЯ ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ

1 Устный опрос на практическом занятии.

Используется для определения степени подготовки к практическому занятию.

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Профессиональная этика: сущность, функции, типология.
2. Профессиональная мораль государственного служащего. Принципы административной этики.
3. Речевая этика служебного общения государственного служащего.
4. Духовно-нравственный облик современного государственного служащего.

5. Преодоление бюрократизма в деятельности органов управления.

6. Моральный аспект коррупции: природа, уровни и причины.

7. Моральный конфликт в государственной службе.

8. Этический кодекс: понятие, структура, функции. Виды этических кодексов.

9. Содержание этического кодекса государственного служащего.

10. Технологии формирования административной этики на муниципальной службе.

11. Основные принципы современного этикета – принцип гуманизма, включающий в себя вежливость во всем многообразии ее оттенков: корректность, учтивость, галантность, скромность, тактичность, точность и обязательность.

12. Деловой этикет: сущность и функции.

13. Имидж как фактор и показатель культуры личности.

14. Невербальные средства общения и служебного поведения госслужащих.

15. Этика деловых отношений западного и восточного типов.

16. Международные стандарты деловых отношений.

2 Тестирование по результатам освоения теоретического материала

Тестирование проводится для определения степени усвоения теоретических материалов в рамках выполнения самостоятельной работы в СУО Moodle.

Перечень вопросов для тестирования:

1 Выберите один правильный ответ. Профессиональная этика – это?

1. вид нормативной регуляции отношений между людьми, занятыми специализированным видом деятельности в конкретном профессиональном сообществе;

2. устав деятельности общественно-политической организации;

3. система моральных правил, предъявляемая обществом к поведению человека во всех сферах деятельности;

4. нормы и правила регламентации поведения человека в общественных местах.

2. Выберите один правильный ответ. Основой партнерской этики является:

1. экономическая эффективность партнерской деятельности;

2. дружба между партнёрами;

3. отношение к партнеру как к личности;

4. личная прагматическая заинтересованность сторон в партнерстве.

3. Выберите один правильный ответ. Управленческая этика включает требования к?

1. нравственному поведению и сознанию каждого человека;

2. деятельности руководителя по управлению профессиональным коллективом, стилю его работы, характеру общения в организации бизнеса, а также к деятельности подчинённых;

3. внешнему облику работников фирм и организаций;

4. составлению деловых писем, оформлению служебной документации, ведению телефонных разговоров.

4. Установите соответствие:

Понятие	Описание
А. Корпоративная культура	1. поведение человека в организации, в результате которого устанавливаются, обеспечиваются или исполняются определенные организационные связи.
Б. Организационная культура	2. совокупность ценностей, норм, убеждений и традиций, которые создают уникальную атмосферу внутри компании и определяют поведение сотрудников.
В. Организационное поведение	3. совокупность ценностей, традиций, норм, верований и поведенческих моделей, которые формируются и развиваются внутри организации.
Г. Организационное ядро	4. устойчивая и авторитетная часть персонала организации, выступающая носителем профессионализма и организационной культуры.

5. Вставьте пропущенное слово. Категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности_____?

6. Вставьте пропущенное слово. Категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности_____?

7. Вставьте пропущенное слово. Мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении_____?

8. Выберите один правильный ответ. Какова цель административной этики?

1. регулировать поведение администраторов;

2. определение нравственных основ деятельности государственных и муниципальных служащих;

3. регулировать отношение к государственной службе;

4. регулировать поведение руководителей.

9. Выберите один правильный ответ. В чем суть принципа справедливости на государственной службе?

1. поступать в соответствии с законом;

2. поступать по справедливости;

3. законно использовать властные полномочия в интересах граждан;

4. поступать в соответствии со своими желаниями.

10. Выберите один правильный ответ. Что такое принцип открытости и гласности на государственной службе?

1. право граждан на получение информации о деятельности органов власти;

2. право граждан высказывать свое мнение о деятельности органов власти;

3. право государственных служащих высказывать свои суждения о деятельности органа власти;

4. право граждан высказывать свое мнение о поведении коллег.

11. Выберите один правильный ответ. Система государственной службы включает в себя следующие виды?

1. Гражданская, военная, госслужба иных видов;

2. Гражданская, армии и военно-морского флота, госбезопасности и правопорядка;

3. Федеральная, субъектов РФ, муниципальная;

4. Законодательная, исполнительная, судебная.

27. Вставьте пропущенное словосочетание Кем утверждаются перечни должностей федеральной государственной службы, входящие в реестр должностей федеральной госслужбы?

1. Правительством РФ;

2. Президентом России;

3. Государственной Думой и Советом Федерации РФ;

4. Верховным Судом России.

13. Выберите один правильный ответ. Какой из нормативно-правовых актов содержит требования, касающиеся публичных выступлений государственных служащих?

1. Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2. Федеральный закон от 13.01.1995 г. № 7-ФЗ «О порядке освещения деятельности органов государственной власти в

государственных средствах массовой информации» Федеральный закон от 25.12.2008 г. № 273 «О противодействии коррупции»;

3. Указ Президента РФ от 30.05.2005 г. № 609 «Об утверждении положения о персональных данных государственного гражданского служащего Российской Федерации и ведении его личного дела»;

4. Указ Президента РФ от 02.08.2002 г. № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих».

14. Выберите один правильный ответ. В каком из нормативно правовых актов отражены ограничения для государственных гражданских служащих?

1. Конституция РФ;

2. Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

3. Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

4. Федеральный закон от 27.05.2003 г. № 58 «О системе государственной службы Российской Федерации».

15. Выберите один правильный ответ. Определите, какие средства регулирования поведения служащих относятся к внутреннему контролю?

1. законодательства по этике государственной службы Регулирующие правила и инструкции;

2. моральные убеждения и нравственные ориентации, ценности и нормы;

3. отлаженный механизм подотчетности служащих, система контроля и ответственности;

4. этические кодексы.

16. Выберите один правильный ответ. Назовите, какие профессиональные навыки и умения необходимы государственным и муниципальным служащим для соответствия занимаемой должности на государственной и муниципальной службе?

1. навыки принятия управленческих решений, эффективное применение не только известных способов и методов решения возникающих управленческих ситуаций, но и инициирование и применение инновационных методов и приемов осуществления управленческой деятельности;

2. навыки воспроизводства управленческих знаний и навыков в других людях, наставничество;

3. навыки прогнозирования и проектирования умение критически оценивать свои способности, расчетливо и эмоционально взвешенно действовать при исполнении должностных обязанностей навыки командной деятельности;

4. все вышеперечисленные навыки и умения.

17. Выберите один правильный ответ. Каковы моральные приоритеты, которыми должны руководствоваться государственные служащие в своей работе?

1. интересы общества и государства, авторитет государственной власти, честное и ответственное служение, защита государственной и иной охраняемой законом тайны;

2. интересы общества и государства, авторитет государственной власти авторитет государственной власти, защита государственной и иной охраняемой законом тайны;

3. честное и ответственное служение интересы общества и государства, защита государственной и иной охраняемой законом тайны;

4. все выше перечисленное.

18. Выберите один правильный ответ. Равноправие участников, свободный обмен мнениями и взглядами подразумевает беседа?

1. за “Т” – образным столом;

2. за круглым столом;

3. за журнальным столиком;

4. этот психологический аспект не учитывается.

3 Решение ситуационных задач

Решение ситуационных задач проводится на практических занятиях с целью определения степени усвоения материалов практических занятий.

Ситуация 1.

Двое сотрудников финансовой организации «Империал» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов рублей.

Задания:

2 Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

3 Как поступит руководство «Империала» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

4 Как бы поступили вы на месте данных сотрудников?

Ситуация 2.

Звонок, Секретарь снимает трубку телефона.

- Алло!

- Здравствуйте, будьте добры пригласить к телефону Петрова Ивана Ивановича.

- А кто его спрашивает? – отвечает секретарь.

- Вас беспокоят из Пенсионного фонда.

- А, сейчас…

Секретарь с места кричит:

- Петровна! Позови Иванова. Его из Пенсионного фонда спрашивают!

Ситуация 3.

Звонок.

- Алло! А куда я попала?

- Здравствуйте! А куда Вы хотели бы попасть?

- Я звоню по объявлению. Хочу устроиться к Вам на работу. Когда я могу к Вам прийти?

Задания:

1. Прочитайте ситуационные задачи № 2 и № 3, определите ошибки, допущенные собеседниками при разговоре по телефону.

2. Подготовьте мини – сценку (диалог) разговора по телефону.

Ситуация 4.

В конце 70-х годов советская делегация, находившаяся в Индии с краткосрочным визитом, была приглашена в частный дом на ужин. Войдя в дом, советские гости увидели многочисленные свастики, развешанные хозяином под потолком. Руководитель делегации (ветеран Великой Отечественной войны) немедленно заявил протест. Причем сделал это в достаточно эмоциональной форме.

Ситуация 5.

Американский руководитель высшего звена направился в Лондон, чтобы управлять британским офисом компании. Хотя первые несколько недель были относительно бедны событиями, одно обстоятельство беспокоило этого руководителя. Оно заключалось в том, что посетителей никогда не направляли прямо к нему в кабинет. Посетитель сначала разговаривал с дежурной в приемной, затем с секретарем, потом с менеджером, а затем офис-менеджер сопровождал его на встречу с американцем. Последнего раздражала такая практика, которую он считал пустой тратой времени. Когда же он наконец

поговорил со своими британскими сотрудниками и настоятельно попросил поступать менее формально, прямо направляя посетителей к нему в кабинет, сотрудники были огорчены.

Ситуация 6.

По окончании института Юрий Смирнов решил устроиться на работу в московское отделение франко- голландской консультационной фирмы. На собеседовании (беседа была на английском языке) между представителем компании (Пр) и Юрием (Ю) состоялся следующий диалог. Пр: Какой университет Вы закончили и когда? Ю: Я закончил правовой факультет МГИМО. Пр (просматривая папку с документами): Да, я вижу копию Вашего диплома. А где вкладыш в Ваш диплом? Ю: Я не думал, что он понадобится. Вы знаете, что МГИМО считается одним из самых престижных учебных заведений нашей страны. Пр: Я это знаю. Но не могли бы Вы принести Ваш вкладыш? Выйдя из комнаты, где проводилось собеседование, Юрий подумал: «Интересно, из какой страны этот зануда. По акценту и виду не очень ясно. Голландец или француз?»

Задания (ситуации 4-6):

1. Прокомментируйте каждую сложившуюся ситуацию и определите причины непонимания и разногласий.

2. Обоснуйте свою точку зрения, используя методы анализа бизнес-культур и делового поведения Л. Хосмера, Г. Хофштеда, Ф. Тромпенаарса, Э. Холла, Д. Мак Грегора и др.

4 Выполнение практических работ

Задания для практических работ:

Задание 1

1. Подготовьте основные этические требования к проведению деловых встреч, бесед, переговоров.

2. Укажите основные формы: повседневного служебного общения в системе государственной и муниципальной службы: специфического служебного общения; экстремального служебного общения; невербальные и неспецифические формы общения.

Задание 2

Определите Ваш этический уровень общения. Ответьте на вопросы и подсчитайте результат.

Определите свою систему ценностей в следующих
ситуациях, используя такой код:

СС – совершенно согласен;

С – согласен;

НС – не согласен;

СНС - совершенно не согласен.

1. Не следует ожидать, что работники будут сообщать о своих ошибках руководству.

2. Возможны случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом.

3. Не всегда возможно вести точную регистрацию расходов для отчетности, иногда, поэтому необходимо давать примерные цифры.

4. Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства.

5. Нам следует делать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий.

6. Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время.

7. Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников.

8. Я бы раскрыл желательную дату отгрузки заказа, чтобы заполучить этот заказ.

9. Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания.

10. Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства.

11. Если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета, то я дам на это разрешение.

12. Без нарушения политики компании и существующих инструкций жить невозможно.

13. Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировались «нехватки», а не «излишки».

14. Использовать время от времени копировальную машину компании для личных или местных целей – вполне приемлемо.

15. Унести домой то, что является собственностью компании (карандаш, авторучка, бумага), для личных нужд – приемлемая дополнительная льгота.

Оценка ответов в баллах:

СНС – 0;

ЕС – 1;

С – 2;

СС – 3.

Если вы набрали в сумме:

0 баллов – вы святой

Задание 3

1. Приведите примеры того, как социокультурные приемы управления могут противостоять «жестким» административным моделям влияния на персонал организации.

2. Докажите, что смена социально-экономической системы и формирование в стране рыночных отношений требуют переосмысления некоторых теоретических представлений по управлению коллективом.

3.Перечислите этапы, которые проходит культура управления в процессе развития. Объясните, каким образом инновационные процессы в культуре управления укрепляют конкурентные позиции организации.

Задание 4

Определите, как к Вам относятся коллеги?

При согласии с каждым из следующих утверждений запишите «да», а при несогласии - «нет».

1. Вы должны помнить, что почти ежеминутно в течении рабочего дня Вас пристально оценивают те, с кем Вам приходится общаться.

2. Самое мудрое - это сохранять достоинство даже тогда, когда у Вас имеется сильный соблазн поступить иначе.

3. У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсуждать с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение.

4. Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять.

5. Когда Вы встречаетесь с незнакомыми людьми, Вы должны быть достаточно остроумны, общительны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление.

6. Когда Вас представляют другому человеку, а Вы не расслышали его имя, Вы должны попросить его повторить.

7. Вы уверены, что Вас уважают за то, что Вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой.

8. Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут подшучивать над Вами и выставлять в смешном виде.

9. Если Вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора.

10. Человек всегда должен стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится.

11. Вы должны всегда помогать своим друзьям, потому что может прийти время, когда Вам очень понадобится их помощь.

12. Не стоит оказывать слишком много услуг другим, потому, что в конце концов очень немногие оценивают эти услуги по достоинству.

13. Настоящий друг старается помочь своим друзьям.

14. Люди не должны упрямо и настойчиво защищать свои убеждения всякий раз, когда кто-нибудь выразит противоположное мнение.

15. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны остановить рассказчика.

За каждое совпадение с ключом начислите 5 баллов.

Ключ: ответ «да» в 6, 13 и 14 пунктах и «нет» - во всех остальных. Подсчитайте сумму баллов.

Задание 5

17. Сформулируйте основные правила для руководителя, который намеревается провести серьезные изменения в культуре управления.

18. Дайте обоснование того, что именно конкуренция заставляет совершенствовать культуру управления, формировать новые ценности, традиции в отношениях между коллегами.

Задание 6

Определите можете ли Вы быть руководителем? Отвечая на приведенные ниже вопросы, выберите наиболее подходящий для вас вариант и помните, нет «правильных» или «неправильных» ответов.

1. Можете ли вы командовать людьми?

a. Да; b. Нет.

2. Любите ли вы работать на приусадебном участке?

a. Да; b. Нет.

3. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо?

a. Да; b. Нет.

4. Какое из двух достоинств авторитетность или нежность вы цените больше?

a. Первое; b. Второе.

5. Любите ли вы произносить речи?

a. Да; b. Нет.

6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?

a. Степенью эмансипации женщин;

b. Уровнем развития техники.

7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость?

a. Да; b. Нет.

8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми?

a. Да; b. Нет.

9. Считаете ли вы, что в детстве слишком долго находились под влиянием матери?

a. Да; b. Нет.

10. На что во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание:

a. На внешность нового знакомого;

b. На то, что и как он говорит.

11. Впадаете ли вы в ярость, если не можете настоять на своем?

a. Да; b. Нет.

12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным:

a. Известно актера;

b. Чемпиона автогонок.

13. Часто ли вас выдвигают на выборную руководящую общественную работу?

a. Да; b. Нет.

14. Бываете ли вы инициатором смелых начинаний?

a. Да; b. Нет.

15. Ждете ли вы, пока дела решатся сами по себе?

a. Да; b. Нет.

16. Раздражает ли вас то, что вы живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?

a. Да; b. Нет.

17. Какой цвет вам больше нравится?

a. Голубой;

b. Красный.

18. Легко ли вы принимаете решения?

a. Да; b. Нет.

19. Какие виды спорта вам больше по душе?

a. Те, которые развивают ловкость;

b. Те, которые развивают силу.

29

20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен?

a. Да; b. Нет.

Для подсчета баллов и определения своего результата воспользуйтесь следующим «ключом»:

Вопросы 1-5, 7-8, 11, 13-14, 18, 20: «а» - 5 баллов, «б» - 0 баллов.

Вопросы 6, 9-10, 12, 15-17, 19: «а» - 0 баллов, «б» - 5 баллов.

80 и более баллов - вы - тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша горячность, стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими значительно снижают эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводят к тому, что, будучи взволнованны, вы легко можете обидеть другого человека. Вы часто хвастаетесь, зазнаетесь, бываете агрессивным. Но если вам удастся изменить ваше отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасный эффект.

От 40 до 70 баллов - у вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркнуть собственное «Я». Умение управлять собственным эмоциями и склонность к анализам своих поступков приводят к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних форм. Вы любите ходить «непроторенными» дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим и с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, что о вас говорят. В то же время вы имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово было последним.

35 и менее баллов - вы - человек, который склонен больше быть подчиненным, чем руководить. В роли «шефа» вы чувствовали бы себя плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, не уверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой, с удовольствием подчиняетесь руководству со стороны других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь «в тени» других людей.

Задание 7

Изучите основные положения Типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих и перечислите основные принципы и правила служебного поведения государственных (муниципальных) служащих? Приведите примеры из практического опыта.

Задание 8

Проанализируйте основные методы управления (организационно-распорядительные (административные), экономические, социально-психологические) и выделите главные задачи этих методов и возможность применения их на практике.

Вопросы к зачету для промежуточной аттестации

1 Понятие «этика», содержание основных категорий этики.

2 Понятие «профессиональная этика», виды профессиональной этики и их особенности.

3 Понятие «культура управления» («управленческая культура») и ее атрибуты.

4 Понятие «управленческое общение». Основополагающие принципы управленческого общения

5 Понятие «административная этика». Предмет и задачи административной этики.

6 Понятие «государственная служба», её особенности и функции.

7 Этический кодекс как система нравственных стандартов государственных служащих, его структура и роль в регуляции служебного поведения.

8 Модели кодексов поведения госслужащих.

9 Этического кодекса поведения госслужащего в России.

10 Механизмы контроля за соблюдением этического кодекса.

11 Понятие «коммуникативная культура», Факторы, определяющие уровень развития коммуникативной культуры.

12 Виды и формы делового общения.

13 Этические нормы и правила в невербальном и вербальном деловом общении.

14 Стили делового общения и их характеристика.

15 Этические нормы и специфика телефонного разговора: общие правила, структура.

16 Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих.

17 Деловой этикет: основные правила, принципы и нормы.

18 Нормы и правила профессиональной этики руководителя.

19 Основные профессиональные роли и функции руководителя.

20 Организационная культура, ее типология и роль в управлении.