

Министерство образования и науки Российской Федерации
Вологодский государственный университет

Кафедра менеджмента

ЭТИКА ГОСУДАРСТВЕННОЙ И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ

Рабочая программа, методические указания по дисциплине

Факультеты: экономический; заочного и дистанционного обучения

Направление подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное
управление

Вологда
2014

УДК 395(076)

Этика государственной и муниципальной службы: рабочая программа, методические указания по дисциплине. – Вологда: ВоГУ, 2014. – 26 с.

Методические указания содержат тематику лекционных и практических занятий, понятийный аппарат по дисциплине, перечень деловых игр, тесты для проверки знаний студентов. Предназначены для студентов всех форм обучения.

Утверждено редакционно-издательским советом ВоГУ

Составитель С.Н.Сулейманова, канд. экон. наук, доцент

Рецензент Кошко О.В., д-р экон. наук, профессор кафедры экономической теории, учета и анализа

1. Цели и задачи учебной дисциплины «Этика государственной и муниципальной службы»

1.1. Цель преподавания дисциплины

Цель преподавания дисциплины - овладение научно-теоретическими и методическими основами дисциплины, приобретение навыков в области этики государственной и муниципальной службы для решения экономических, организационных и управленческих проблем.

Предмет изучения дисциплины – этика государственной и муниципальной службы.

Цели освоения учебной дисциплины – дать общее представление о фундаментальных вопросах теории, практики и искусства этики государственной и муниципальной службы, сформировать у будущих специалистов практические навыки, которые помогут объективно оценивать проблемы, разовьют готовность к руководству, к исследованию проблем, научат этичному поведению, соблюдению этических норм и правил. Организация учебного процесса и используемая технология образования формируют у студентов государственное мышление, способность видеть и понимать государственные интересы.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

- формирование основ знаний по этике государственной и муниципальной службы;
- освоение основных принципов этики государственной и муниципальной службы;
- приобретение студентами практических навыков в области этики деловых отношений;
- влияние этики и этических норм на социальную ответственность организации;
- раскрытие взаимосвязи этических норм организации и руководителя.

2. Требования к знаниям и умениям по дисциплине «Этика государственной и муниципальной службы»

В результате изучения дисциплины

студент должен знать:

- природу и сущность этики государственной и муниципальной службы;
- основные принципы этики государственной и муниципальной службы;
- влияние этики и этических норм на социальную ответственность организации;
- этику руководителя;

- корпоративную культуру;
- вербальные и невербальные коммуникации в организациях;
- этические нормы межличностных отношений в коллективе;
- основы деловой риторики, культуру речи;
- искусство комплимента в деловом общении.

студент должен уметь:

- поддерживать профессиональную коммуникацию, использовать полученные знания по этике для решения практических задач;
- анализировать социально значимые проблемы; использовать средства логического анализа при решении задач;
- оценивать уровень собственных знаний и определять потребность в дальнейшем обучении;
- квалифицированно работать со специальной экономической и нормативной литературой;
- применять полученные в процессе обучения знания на практике.

студент должен владеть:

- навыками межличностной и межкультурной коммуникации;
- навыками применения теоретических знаний при решении практических задач;
- умениями толерантного восприятия и анализа социальных и культурных различий.

3. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМУМУ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Состав тем лекционных и практических занятий определен в соответствии с объемом часов, выделенных в рабочем учебном плане направления бакалавриата и требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений

Вопросы для обсуждения:

1. Теоретико-методологические основы этики государственного и муниципального управления.
2. Категории этики.
3. Нормы этики деловых отношений.
4. Современные этические принципы делового поведения.
5. Основные проблемы этики деловых отношений в России.

Тема 2. Этика деятельности организации

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие этики деятельности организации.
2. Три уровня этики бизнеса: мировой, макроуровень, микроуровень.
3. Социальная ответственность в системе менеджмента.
4. Аргументы в пользу социальной ответственности. Аргументы против социальной ответственности.

Тема 3. Этика делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие общения.
2. Три стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная.
3. Барьеры общения.
4. Принципы делового общения.
5. Этика делового общения «сверху-вниз».
6. Этика делового общения «снизу-вверх».
7. Коммуникативная культура в деловом общении.

Тема 4. Виды делового общения

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие публичного выступления.
2. Цели публичного выступления.
3. Основные требования к публичному выступлению.
4. Типичные ошибки в устной речи.
5. Понятие, цели, формы и значение делового совещания.
6. Понятие, цель и задачи деловой беседы.
7. Служебный телефонный разговор.
8. Правила ведения делового телефонного разговора.

Тема 5. Корпоративная культура и корпоративная этика

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие корпоративной культуры.
2. Основные принципы корпоративной культуры.
3. Функции корпоративной культуры в организации.
4. Механизмы корпоративной культуры.
5. Понятие корпоративной этики.

Тема 6. Этика руководителя

Вопросы для обсуждения:

1. Кто такой руководитель?
2. Достоинства и недостатки в работе руководителя.

3. Функции руководителя в организации.
4. Особенности положения руководителя в организации.
5. Этические обязанности руководителя.
6. Роли руководителя в организации.

Тема 7. Деловой этикет

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие этикета.
2. История становления этикета.
3. Виды этикета. Деловой этикет: понятие, значение.
4. Правила делового этикета.
5. Этикет приветствий и представлений.
6. Внешний облик делового человека.
7. Понятие дресс-кода.
8. Функции и значение дресс-кода в организации.
9. Визитные карточки, их роль в современном деловом общении.

Тема 8. Этические проблемы деловых отношений

Вопросы для обсуждения:

1. Общие категории этических проблем: взяточничество, принуждение, воровство, несправедливая дискриминация.
2. Решение этических проблем.
3. Проблемы служебных разоблачений.
4. Проблемы работающих женщин.
5. Этика выгодных связей.

Тема 9. Искусство комплимента в деловых отношениях

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие комплимента в деловом общении.
2. Цели комплимента.
3. Виды комплиментов в деловом мире.
4. Секреты уместного комплимента.
5. Как реагировать на комплименты.
6. Основные правила комплимента в деловом общении.
7. Требования к деловому комплименту.
8. Значение комплиментов в деловом общении.

Тема 10. Современная концепция имиджа организации

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие имиджа организации.
2. Составляющие имиджа: имидж товара (услуги), имидж персонала, имидж руководителей организации, внутренний имидж, визуальный имидж организации.
3. Фирменный стиль организации.

Тема 11. Коммуникации в организациях

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие коммуникации в организации.
2. Вербальные и невербальные коммуникации.
3. Коммуникативная среда.
4. Вертикальные и горизонтальные коммуникации.
5. Внутренние и внешние коммуникации.
6. Межличностные коммуникации.

5. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Природа и сущность этики деловых отношений

Деловая игра «Закономерность искажения смысла информации». Эссе «Для чего нужна этика в современном мире?»

Вопросы для самостоятельной работы:

1. В чем вы видите основные проблемы этики государственной и муниципальной службы в России?
2. Дайте сравнительную характеристику общепринятых этических принципов в России и в развитых странах запада, в чем их сходство и различия?
3. Когда и где была принята декларация «Принципы бизнеса?»

Тема 2. Этика деятельности организации

Значение социальной ответственности организации в современном обществе, аргументы за и против. Тестирование.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что является основой современной деловой этики?
2. Что такое социальная ответственность организации? В чем она проявляется на практике?
3. Приведите примеры нарушений корпоративной этики.
4. В чем заключается социальная ответственность государственных структур?

Тема 3. Этика делового общения

Деловая игра «Этика делового общения: «сверху-вниз». Этика делового общения «снизу-вверх».

Вопросы для самостоятельной работы:

1. В чем вы видите отличия делового общения от общения в широком смысле слова?
2. Какие барьеры общения вы можете назвать?
3. Что такое эффект ореола и эффект стереотипа?
4. Каким образом можно повысить уровень своей коммуникационной культуры?

Тема 4. Виды делового общения

Подготовка публичного выступления на актуальную тему с учетом всех требований и правил.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие требования предъявляются к публичному выступлению?
2. Приведите примеры типичных ошибок в устной речи?
3. Правила ведения деловой беседы.
4. Основные правила проведения деловых совещаний.
5. Правила ведения служебного телефонного разговора.

Тема 5. Корпоративная культура и корпоративная этика

Деловая игра «Лидеры корпораций». Тестирование

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Охарактеризуйте важнейшие механизмы корпоративной культуры.
2. В чем различия корпоративной культуры в США, Японии, России?
3. Что отличает компании с высокой корпоративной культурой?
4. Кто формирует корпоративную культуру компании?

Тема 6. Этика руководителя

Личность руководителя в организации. Дресс-код: женский и мужской деловые стили.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Какие особенности положения руководителя в организации вы можете отметить?
2. Какие преимущества и недостатки имеются в работе руководителя?

3. Какое поведение руководителя можно назвать этичным?
4. Приведите примеры неэтичного поведения руководителя в организации?

Тема 7. Деловой этикет

Ролевая игра «Этикет приветствий и представлений». Внешний облик делового человека. Визитные карточки. Тестирование.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Назовите правила делового этикета
2. Функции и значение дресс-кода в организации
3. Значение визитных карточек в современном деловом общении
4. Какие виды этикета вы знаете?

Тема 8. Этические проблемы деловых отношений

Решение этических проблем в организации. Проблемы работающих женщин.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. С какими этическими проблемами может столкнуться госслужащий?
2. Каким образом можно решить возникшие этические проблемы на госслужбе?
3. Общие категории этических проблем.
4. Что такое несправедливая дискриминация?

Тема 9. Искусство комплимента в деловых отношениях

Деловая игра «Учимся говорить комплименты». Тестирование.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Каковы основные правила комплимента в деловом общении?
2. Как реагировать на комплименты?

Тема 10. Современная концепция имиджа организации

Деловая игра «Имидж организации или публичной личности». Эссе «Как улучшит имидж России в мире?», тестирование.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что такое внутренний имидж организации?
2. Что такое визуальный имидж организации?
3. Что такое фирменный стиль компании?

Тема 11. Коммуникации в организациях

Ролевая игра «Вербальные и невербальные коммуникации в организациях». Тестирование.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Что такое «открытые» и «закрытые» позы?
2. Назовите сходные жесты разных культур.
3. Что такое «отзеркаливание»?

Тема 12. Национальные особенности делового общения

Деловая игра «Особенности делового общения в США, Японии, Германии, Франции, Китае, арабских странах».

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Каковы особенности делового общения в США?
2. Отметьте особенности делового общения в Японии?
3. В чем особенности делового общения в арабских странах?

Тема 13. Этический кодекс госслужащего РФ.

Ознакомление с этическим кодексом госслужащего, тестирование.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Простудировать этический кодекс госслужащего РФ.
2. Плюсы и минусы этического кодекса госслужащего РФ.

Тема 14. Этика служебных отношений мужчины и женщины.

Ролевая игра по этике служебных отношений, разбор конкретных ситуаций.

Тема 15. Личностные ожидания в карьере госслужащего.

Эссе, тестирование.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Учебным планом предусмотрена самостоятельная работа по данной дисциплине в объеме 60 часов для очной формы обучения и 80 часов – для заочной.

Цель самостоятельной работы – более глубокое усвоение студентами дисциплины, формирование этичного поведения в организации, овладение нормами и правилами этики деловых отношений. Самостоятельная работа включает в себя подготовку к практическим занятиям, контрольным работам, тестированию, изучение основной и дополнительной литературы, разбор кейсов, подготовку к деловым и ролевым играм.

Домашние задания носят поисковой и творческий характер, предполагают самостоятельный сбор, анализ материалов, их авторскую интерпретацию.

Также студенты готовят сообщения и презентации по темам курса этики государственной и муниципальной службы.

Главным принципом организации самостоятельной работы должна быть систематичность. Предложенный режим работы позволит более глубоко разобраться во всех изучаемых вопросах и в конечном итоге успешно сдать зачёт.

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Назовите предмет и объект этики государственной и муниципальной службы
2. Назовите категории этики
3. Охарактеризуйте принципы современного делового поведения
4. Какие проблемы этики деловых отношений в России вы можете назвать?
5. Почему современные компании должны быть социально ответственными?
6. Что такое фирменный стиль организации?
7. Что такое этикет?
8. Какие виды этикета вы знаете?
9. Что такое дресс-код?
10. Функции дресс-кода и его значение в организации
11. Что такое деловое общение?
12. Какие виды делового общения вы знаете?
13. Какие социальные барьеры общения вы можете назвать?
14. Сформулируйте «золотое правило общения»
15. Каким должен быть внешний облик делового человека?
16. Какое поведение руководителя можно назвать этичным?
17. С какими этическими проблемами может столкнуться госслужащий?
18. Плюсы и минусы этического кодекса госслужащего РФ
19. Каковы основные правила комплимента в деловом общении?
20. Значение визитных карточек в современном деловом общении
21. Каким образом можно повысить уровень своей коммуникационной культуры?
22. Что такое визуальный имидж организации?
23. Что такое несправедливая дискриминация?
24. Охарактеризуйте важнейшие механизмы корпоративной культуры
25. Что отличает компании с высокой корпоративной культурой?

ТЕМЫ ДЛЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:

1. Этика деятельности организации
2. Этика делового общения
3. Деловой этикет
4. Этические проблемы деловых отношений
5. Этика руководителя
6. Корпоративная культура и корпоративная этика
7. Национальные особенности делового общения в разных странах
8. Этика служебных отношений мужчины и женщины
9. Этический кодекс госслужащего Российской Федерации
10. Роль визитных карточек в деловых отношениях
11. Внешний облик делового человека
12. Искусство комплимента в деловом общении
13. Этикет приветствий и представлений
14. Виды делового общения
15. Личностные ожидания в карьере госслужащего

7. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ:

1. Сущность этики государственного и муниципального управления
2. Современные принципы делового поведения
3. Категории этики
4. Проблемы этики деловых отношений в России
5. Этика бизнеса
6. Уровни этики бизнеса
7. Этика и социальная ответственность организаций
8. Аргументы в пользу социальной ответственности
9. Аргументы против социальной ответственности
10. Почему современные компании должны быть социально ответственными?
11. Понятие имиджа организации
12. Этикет и имидж делового человека
13. Виды этикета
14. Внешний облик делового человека
15. Понятие дресс-кода, его функции
16. Что такое фирменный стиль организации
17. Деловое общение, его виды
18. Социальные барьеры общения
19. Барьеры непонимания

20. «Золотое правило» общения
21. Эффект стереотипа
22. Эффект ореола
23. Что такое восприятие?
24. Коммуникативная культура в деловом общении
25. Кто такой руководитель?
26. Преимущества в работе руководителя
27. Недостатки в работе руководителя
28. Основные функции руководителя
29. Роли руководителя в организации
30. Ступени противоречий: невосприимчивость, столкновение, антагонизм, поляризация
31. Культура речи в деловом общении
32. Этические нормы телефонного разговора
33. Визитная карточка
34. Правила подготовки публичного выступления
35. Невербальное общение
36. Этикет приветствий и представлений
37. Сущность и значение корпоративной культуры
38. Какие черты отличают компанию с высокой корпоративной культурой?
39. Визуальный имидж компании
40. Структура имиджа компании
41. Что такое брендинг?
42. Что такое коррупция?

8. Тесты по дисциплине «Этика государственной и муниципальной службы»

Тесты предназначены для проверки полученных знаний по учебной дисциплине. Вопросы тестов отражают содержание дидактических единиц, предусмотренных государственным стандартом, а также учебной программой. Тесты направлены на выявление творческих способностей студентов. Проверка глубины знаний обеспечивается разновариантностью ответов на вопросы тестов. Тесты содержат вопросы открытого и закрытого типа. Для ответов на вопросы тестов предусматривается время в объеме 1 часа 25 минут.

1. Что такое этика? Дайте определение

2. Термин «этика» впервые употребил
- | | |
|---------------|-------------|
| а. Аристофан | г. Аристид |
| б. Аристотель | д. Алкивиад |
| в. Архимед | |
3. Перечислите современные принципы делового поведения?
4. Какая из категорий не относится к этике?
- | | |
|----------|----------|
| а. добро | г. долг |
| б. зло | д. нужда |
| в. благо | |
5. Как вы понимаете древнюю мудрость: «Относись к другим так, как ты хочешь, чтобы относились к тебе»?
6. В чем вы видите проблемы этики деловых отношений в России?
7. Международная Декларация «Принципы бизнеса» была принята в:
- | | |
|--------------|-------------|
| а. Швеции | г. Германии |
| б. США | д. Италии |
| в. Швейцарии | |
8. Что такое этика бизнеса?
9. Современные этические принципы сформулировал:
- | | |
|-----------|-----------|
| а. Тейлор | г. Хосмер |
| б. Файоль | д. Друкер |
| в. Котлер | |
10. Какие уровни этики бизнеса вам известны?
11. В чем заключается социальная ответственность компании?
12. Этические нормативы доводятся до работника
- | |
|------------------------------|
| а. при поступлении на работу |
| б. в процессе работы |
| в. при увольнении с работы |

13. Аргументы в пользу социальной ответственности?
14. Понятие «культура» в последние годы переосмыслено и главным в его содержании стало понятие
- а. коммерческого успеха
 - б. человеческой среды
 - в. технологических инноваций
 - г. социальной ответственности
 - д. качества жизни
15. Аргументы против социальной ответственности?
16. В современных корпорациях ставка делается на:
- а. жёсткое авторитарное управление
 - б. регламентирование всего и вся
 - в. гибкие партнёрские отношения
17. Почему современные компании должны быть социально ответственными?
18. Созданием и поддержанием соответствующего имиджа занимаются
- а. релайтеры
 - б. мерчандайзеры
 - в. супервейзеры
 - г. имиджмейкеры
 - д. промоутеры
19. Что такое этикет? Дайте определение
20. Первое печатное пособие по этикету в России появилось в
- а. 1517 году
 - б. 1617 году
 - в. 1717 году
 - г. 1817 году
 - д. 1917 году
21. Какие виды этикета вы знаете?
22. Что такое деловой этикет?
23. Совокупность графических, цветовых, акустических, видеоприёмов, которые обеспечивают единство компании во всей её деятельности - это
- а. корпоративная индивидуальность
 - б. корпоративная идентичность
 - в. фирменный стиль
 - г. корпоративная миссия

24. Какими правилами нужно руководствоваться при выборе делового костюма?
25. Термин «дресс-код» впервые появился в
- а. США
 - б. Германии
 - в. Японии
 - г. Великобритании
 - д. Нидерландах
26. Какие функции выполняет дресс-код?
27. Что такое деловое общение? Дайте определение
28. В процессе общения выделяют три стороны. Отметьте один параметр, не относящийся к общению
- а. коммуникативная сторона
 - б. интерактивная
 - в. перцептивная
 - г. персонифицированная
29. Что такое социальные барьеры общения?
30. Ситуация, когда один из партнеров содействует другому, а второй противодействует ему – это
- а. противоборство
 - б. сотрудничество
 - в. контрастное взаимодействие
 - г. компромиссное взаимодействие
31. Что такое барьеры непонимания?
32. В чем заключается «золотое правило общения»?
33. Эффект, когда информация, полученная о каком-либо человеке, накладывается на созданный ранее образ или представление о нем – это
- а. эффект стереотипа
 - б. эффект ореола
 - в. эффект клише
 - г. эффект иллюзии
34. Что такое восприятие? Дайте определение
35. Умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных – это
- а. вежливость
 - б. тактичность
 - в. предупредительность
 - г. корректность

36. Что такое коммуникативная культура?
37. Кто такой руководитель? Дайте определение
38. Кто из предлагаемого перечня не относится к руководителям:
- | | |
|----------------------|----------------------|
| а. главный бухгалтер | г. министр |
| б. ректор вуза | д. прораб на стройке |
| в. президент страны | е. библиотекарь |
39. Какие преимущества вы видите в работе руководителя?
40. Противоречивый подход руководителя и исполнителя к средствам и методам решения задачи – это
- | | |
|----------------------|----------------|
| а. невосприимчивость | в. антагонизм |
| б. столкновение | г. поляризация |
41. Какие недостатки вы видите в работе руководителя?
42. Хотели бы вы лично быть руководителем? Если да, то почему?
43. Что такое публичное выступление, его цели
44. Кто из представленных личностей являлся знаменитым, общепризнанным оратором
- | | |
|--------------------|------------|
| а. Марк Антоний | г. Цицерон |
| б. Октавиан Август | д. Нерон |
| в. Цезарь | |
45. Перечислите основные требования к публичному выступлению
46. Основным элементом деловой беседы является
- | | |
|------------|------------|
| а. монолог | в. полилог |
| б. диалог | |
47. Что такое деловое совещание? Дайте определение
48. Что такое деловая беседа, ее цели и задачи

49. Оратору легче выступить перед
- а. однородной аудиторией
 - б. смешанной аудиторией
 - в. неоднородной аудиторией
 - г. гетерогенной аудиторией
50. Основные требования культуры делового телефонного общения
51. По подсчётам исследователей на телефонные разговоры тратится
- а. 50% рабочего времени
 - б. 40% рабочего времени
 - в. 30% рабочего времени
 - г. 20% рабочего времени
52. Охарактеризуйте известные вам ораторские приёмы
53. Назовите основные функции руководителя?
54. Автор книги «Менеджмент в 21 веке» - это
- а. Генри Минцберг
 - б. Питер Друкер
 - в. Филип Котлер
 - г. Ли Якокка
 - д. Джек Траут
55. Назовите известные вам роли руководителя?
56. Чем, по вашему мнению, эффективный руководитель отличается от неэффективного?
57. В чём заключается «золотое правило этики» применительно к руководителю?
58. Что входит в термин «корпоративная культура»?
59. Вербальные коммуникации реализуются при помощи:
- а. осанки, жестов, позы, выражения лица
 - б. интонации, тембра голоса, темпа речи, произношения
 - в. диалога, переговоров, приказов, инструкций
60. Какие черты отличают компанию с высокой корпоративной культурой?

61. Понятие «культура» в последние годы переосмыслено и главным в его содержании стало понятие
- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| а. коммерческого успеха | в. технологических инноваций |
| б. человеческой среды | г. социальной ответственности |
62. Перечислите функции корпоративной культуры
63. Непримируемое противоречие, основанное на разных подходах к общей и частным целям, средствам и методам - это
- | | |
|----------------|-----------------|
| а. поляризация | в. антагонизм |
| б. конфликт | г. столкновение |
64. Что входит в понятие дресс-код? Мужской и женский стили
65. В современных корпорациях ставка делается на:
- | |
|------------------------------------|
| а. жёсткое авторитарное управление |
| б. регламентирование всего и вся |
| в. гибкие партнёрские отношения |
66. Что такое коррупция?
67. Процесс общения и передачи информации между людьми или их группами в виде устных и письменных сообщений, языка, телодвижений и параметров речи называется:
- | | |
|--------------|-----------------|
| а. коррекция | в. корпорация |
| б. коррупция | г. коммуникация |
68. Что такое имидж? Дайте определение
69. Специалисты по связям с общественностью - это
- | | |
|------------------|-----------------|
| а. релейтеры | г. имиджмейкеры |
| б. мерчандайзеры | д. промоутеры |
| в. супервейзеры | |
70. Из каких компонентов состоит визуальный имидж компании?
71. Совокупность графических, цветовых, акустических, видео приёмов, которые обеспечивают единство компании во всей её деятельности - это
- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| а. корпоративная индивидуальность | в. фирменный стиль |
| б. корпоративная идентичность | г. корпоративная миссия |

72. Что такое брендинг?

73. Какой из элементов не относится к фирменному стилю?

а. товарный знак

в. логотип

б. статус потребителей

г. слоган

74. Что такое престиж? Дайте определение

75. Образ марки товара в сознании покупателя, выделяющий его в ряду конкурирующих товаров – это

а. брендинг

в. престиж

б. статус

г. репутация

76. Что такое вербальные коммуникации? Приведите примеры

77. Выделите один параметр, не относящийся к речевой деятельности

а. говорение

г. слушание

б. жестикуляция

д. чтение

в. написание

78. Что такое слушание? Дайте определение. Виды слушания

79. Искусство чтения лица собеседника - это

а. физиология

г. физиологистика

б. физиометрия

д. физиография

в. физиогномика

80. Что такое отзеркаливание? Приведите примеры

81. Что такое невербальные коммуникации? Приведите примеры

82. Звуковое средство языка, связанное с голосом и не требующее концентрации внимания на содержании сказанного – это

а. артикуляция

в. ритм речи

б. высота голоса

г. интонация

83. Назовите сходные жесты разных культур. Приведите примеры

84. Что из перечисленного не относится к невербальной коммуникации?

- | | |
|--------------|--------------|
| а. мимика | г. поза |
| б. интонация | д. диалог |
| в. тембр | е. темп речи |

85. Укажите два значения термина «речь»

86. Что такое связи с общественностью (Public Relations)? Дайте определение

87. Деятельность, направленная на поддержку, развитие нужных и полезных отношений, формирование позитивных моделей поведения в обществе – это пиар

- | | |
|---------------|------------|
| а) белый | г) серый |
| б) розовый | д) зеленый |
| в) коричневый | |

88. Что такое пресс-релиз?

89. Правила делового этикета разработала

- | | |
|--------------|--------------|
| а) Джин Лоу | в) Джилл Ким |
| б) Джен Ягер | г) Джоан Рик |

90. В чем отличие терминов «связи с общественностью» и «пиар»?

91. Выделите один параметр, не относящийся к видам этикета

- | | |
|--------------------|------------|
| а. дипломатический | г. деловой |
| б. воинский | д. сложный |
| в. общегражданский | |

92. Какой из элементов не относится к фирменному стилю?

- | | |
|------------------------|------------|
| а. товарный знак | в. логотип |
| б. статус потребителей | г. слоган |

93. Что такое паблисити?

94. С какими этическими проблемами может столкнуться госслужащий?

95. Кто является автором бестселлера «Карьера менеджера»
- | | |
|-----------------|---------------------|
| а. Филип Котлер | г. Питер Друкер |
| б. Джек Траут | д. Сайрус Маккормик |
| в. Ли Якокка | |
96. Что такое открытые и закрытые позы?
97. Современные этические принципы сформулировал:
- | | |
|-----------|-----------|
| а. Тейлор | г. Хосмер |
| б. Файоль | д. Друкер |
| в. Котлер | |
98. В чем заключается социальная ответственность государственных структур?
99. Кто из представленных личностей являлся знаменитым, общепризнанным оратором
- | | |
|--------------------|------------|
| а. Марк Антоний | г. Цицерон |
| б. Октавиан Август | д. Нерон |
| в. Цезарь | |
100. Плюсы и минусы этического кодекса госслужащего РФ

Понятийный аппарат

- Абсолютизм (этический)** – методологический принцип истолкования природы нравственности, в соответствии с которым моральные понятия трактуются как извечные и неизменные начала (законы Вселенной, априорные истины или божественные заповеди), не связанные с условиями жизни людей, с их потребностями, с историческими законами развития человечества.
- Визуальный контакт** – это изменение ширины зрачков, степени открытости глаз, направления и движения взгляда в процессе общения.
- Волюнтаризм** – субъективный принцип понимания нравственной деятельности; характеристика личной позиции, поступков, взглядов человека, отличающихся откровенным произволом. Как практический принцип поведения, В. выражает точку зрения крайнего индивидуализма, и в конечном счёте, ведёт к аморализму.
- Коллектив** – это сложная система, состоящая из множества связанных между собой групп людей и отдельных личностей.

5. **Коммуникативная культура** – это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, направлять их поведение к желательному результату.
6. **Комплимент** – слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.
7. **Конструктивная критика** – указывающие на недостатки в действиях кого-либо высказывания, основанные на соблюдении этических норм.
8. **Конформизм** – это податливость человека реальному давлению группы, проявляющаяся в изменении его поведения и установок в соответствии с первоначально не разделявшейся им позицией большинства.
9. **Личность** – это данный конкретный человек со всей совокупностью его общественных отношений, психологических и физиологических реакций, индивидуальность которых выражается внутренним духовным миром человека.
10. **Морально-психологический климат** в коллективе – это устойчивое состояние его внутренних связей, которое проявляется в эмоционально-этическом настрое коллектива, результатах его деятельности, формировании его общественного мнения.
11. **Оценка (моральная)** – одобрение или осуждение моральным сознанием различных явлений социальной действительности, при котором оно устанавливает соответствие или несоответствие поступка (а также мотива или поведения в целом), черт характера личности, общественного образа жизни определённым моральным требованиям.
12. **Поведение (моральное)** – совокупность поступков человека, имеющих нравственное значение, совершаемых им в относительно продолжительный период в постоянных или изменяющихся условиях.
13. **Поступок** – элемент нравственной деятельности; действие, рассматриваемое с точки зрения единства мотива и последствий, намерений и дел, целей и средств.
14. **Принципы (моральные)** – одна из форм нравственного сознания, в которой моральные требования выражаются наиболее обобщенно. Если норма предписывает, какие конкретно поступки человек должен совершить, а понятие «моральные качества» характеризует отдельные стороны поведения и черты характера личности, то П. в общей форме раскрывают содержание той или иной нравственности; выражают выработанные в моральном сознании общества требования, касающиеся нравственной

сущности человека, его назначения, смысла его жизни и характера взаимоотношений между людьми.

15. **Профессиональная этика (мораль)** – подразумеваемый или конкретный набор моральных норм, служащий руководством поведения в той или иной профессиональной деятельности.
16. **Риторика** – это теория красноречия, ориентированная на обеспечение руководителей и специалистов правилами обращения со словом.
17. **Релятивизм (этический)** – методологический принцип истолкования природы нравственности, лежащий в основе многочисленных западных этических теорий; выражается в том, что моральным понятиям и представлениям придаётся относительный, изменчивый и условный характер. Релятивисты видят лишь то, что нравственные принципы, понятия добра и зла различны у разных народов, социальных групп и отдельных людей, определённым образом связаны с интересами, убеждениями и склонностями людей, ограничены в своём значении условиями места и времени.
18. **Плюрализм** – 1) философское учение, утверждающее (в противоположность монизму), что в основе бытия лежит множество независимых начал (сравним также дуализм); 2) один из фундаментальных принципов устройства правового общества, утверждающий необходимость многообразия субъектов экономической, политической и культурной жизни общества; 3) множественность, многообразие чего-либо, например мнений, взглядов, форм собственности.
19. **Этикет** – это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений, поведение в общественных местах, манеры и одежду.
20. **Этический кодекс** – это совокупность общих ценностей и правил этики организации, которых должны придерживаться ее работники.
21. **Этические нормы** – это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности.
22. **Этическая экспертиза** – это всесторонний анализ конкретного аспекта деятельности организации или проекта, который может повлиять на перспективы развития организации и ее имидж.

Библиографический список

Основная литература

1. Атаманчук, Г.В. Этика и культура государственного управления: учеб. пособие / Г.В.Атаманчук, А.И.Ионова, А.Я.Ульянова – 2-е изд. – Москва: Флинта: МПСИ, 2005. - 256 с.
2. Белолипецкий, В. К. Этика и культура управления: учеб. пособие / В.К.Белолипецкий, Л.Г.Павлова – Москва; Ростов на Дону, 2004. - 248 с.
3. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет: учебное пособие / под общ. ред. Е.В. Охотского. - Москва: Изд-во РАГС, 2006. - 218 с.
4. Золотухина-Аболина, Е.В. Современная этика: истоки и проблемы: учеб.пособие / Е.В.Золотухина-Аболина. - М.: Ростов н/Д, 2004. – 197 с.
5. Игнатов, В. Г. Профессиональная культура и профессионализм государственной службы: контекст истории и современность / В.Г. Игнатов, В.К. Белолипецкий. - Москва; Ростов на Дону, 2008. - 214 с.
6. Маслеев, А.Г. Этика и профессиональная этика: краткий словарь/ А.Г.Маслеев. – Санкт-Петербург: Питер, 2006. – 115 с.
7. Петрунин, Ю.Ю. Этика бизнеса: учеб. пособие. / Ю.Ю.Петрунин, В.К.Борисов. – 2-е изд. – Санкт-Петербург: Питер, 2004. - 244 с.
8. Прикладная этика: учебное пособие / под общ. ред. И. Л. Зеленковой. - Москва: ИНФРА - М, 2004. – 116 с.
9. Публичное пространство, гражданское общество и власть / под общ. ред. А.Ю. Сунгурова. – Москва: РАПН; РОССПЭН, 2008. – 106 с.

Дополнительная литература

1. Аузан, А.А. Три публичные лекции о гражданском обществе / А.А. Аузан. – Москва: ОГИ, 2006.- 24 с.
2. Ботавина, Р. Н. Этика менеджмента: учебник для вузов / Р.Н.Ботавина. - М.: РИОР, 2001. -112 с.
3. Гражданское общество: Истоки и современность: [Сб. статей] / под ред. И. С. Лопушанского, И. Н. Кальнова. – Санкт-Петербург: Юридический центр Пресс, 2006, 135 с.
4. Гурова, И. П. Этика международных экономических отношений: учеб. пособие / И.П.Гурова. - Москва: ИНФРА-М, 2004. – 157 с.
5. Де Джордж Р. Т. Деловая этика: В 2 т./ Р.Т. Де Джордж. – Санкт-Петербург: Питер, 2001. - 428 с.

6. Егоршин, А. П. Этика деловых отношений: учеб. пособие / А.П. Егоршин, В.П.Распопов, Н.В.Шашкова. - Москва: РИОР, 2005. - 119 с.
7. Ионова, А. И. Этика и культура государственного управления: учебник для вузов / А.И.Ионова. - Москва: КНОРУС, 2006. - 267 с.
8. Корпоративная этика / автор-составитель И. Н. Кузнецов. - Москва: Весь Мир, 2005. – 196 с.
9. Корпоративная этика и ценностный менеджмент / автор-составитель И.Н.Кузнецов.- Москва: Весь Мир, 2007. – 178 с.
10. Коэн, Дж.Л. Гражданское общество и политическая теория / Дж.Л. Коэн, Э. Арато. – Москва: Весь Мир, 2004. - 204 с.
11. Красникова, Е. А. Этика и психология профессиональной деятельности/ Е.А.Красникова. - Москва: ИНФРА – М, 2005. – 255 с.
12. Петрунин, Ю.Ю. Этика бизнеса: учеб. пособие. – 2-е изд / Ю.Ю. Петрунин, В.К.Борисов. – Москва: КНОРУС, 2004. – 245 с.
13. Степнов, П. П. Этические нормы государственных служащих (Социально-философский аспект) / П.П.Степнов. - Санкт-Петербург: Питер, 2008. – 134 с.
14. Холопова, Т.И. Протокол и этикет для деловых людей / Т.И.Холопова, М.М.Лебедева. – Москва: ИНФРА– М, 2005. – 177 с.
15. Честар, Д. Деловой этикет: Паблик рилейшнз / пер. с англ. Л.Бесковой / Д.Честар. – Москва: Фаир, 2007. – 198 с.

Подписано в печать 30.10.2014.	Усл. печ. л. 1,6	Тираж	экз.
Печать офсетная.	Бумага писчая.	Заказ №	_____.

Отпечатано: РИО ВоГУ, г. Вологда, ул. С. Орлова, 6