

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»

Экономический факультет
Кафедра товароведения и экспертизы товаров

УТВЕРЖДАЮ
Декан Экономического факультета
Е.С. Тхор
«24» апреля 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**«ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В
ТАМОЖЕННОМ ДЕЛЕ»**

По направлению подготовки 38.03.07 Товароведение

Профиль: «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле» по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение. – 32 с.

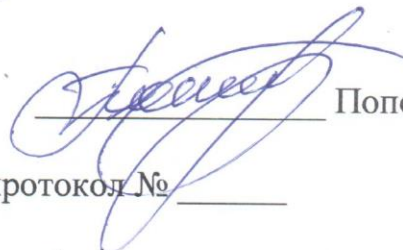
Рабочая программа учебной дисциплины «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 года № 985.

СОСТАВИТЕЛЬ:

канд. техн. наук, доцент Попова Я.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры товароведения и экспертизы товаров «18» апреля 2023 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой товароведения и экспертизы товаров



Попова Я.А.

Переутверждена: « » 20 г., протокол №

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии Экономического факультета

«21» апреля 2023 г., протокол № 4

Председатель учебно-методической комиссии Экономического факультета



Шаповалова Е.Н.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью освоения учебной дисциплины «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле» является изучение системы морально-правовых, инструмента профессиональной этики деловых отношений в таможенной деятельности.

Задачами освоения учебной дисциплины «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле» являются:

- изучение теоретических основ этики деловых отношений, основных принципов и проблем в сфере профессиональных отношений;
- рассмотрение общих этических принципов, подходов и норм в деятельности таможенных организаций;
- ознакомление с современными техниками управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе; освоение студентами корректных способов решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций в деятельности таможенных органов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле» относится к циклу дисциплин по выбору.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплины: «Введение в профессиональную деятельность» и служит основой для освоения дисциплин: «Основы таможенной экспертизы товаров», «Таможенное дело», «Основы деятельности таможенного брокера», «Управление документооборотом в экспертной и таможенной деятельности», «Таможенная логистика», «Таможенное регулирование».

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	Знать: природу и сущность этики, общие положения этики профессиональной деятельности
		Уметь: правильно оценивать проявления гражданской позиции и ответственного отношения к исполнению обязанностей

		Владеть: морально–правовыми основами служебного поведения государственных служащих Российской Федерации
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	Знать: морально-правовые основы служебного поведения государственных служащих Российской Федерации
		Уметь: выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои позиции и идеи
		Владеть: нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Очно-заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3,0 зач. ед.)	108 (3,0 зач. ед.)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	51	44
Лекции	17	16
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	34	28
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	57	64
Форма аттестации	зачет	зачет

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле.

Понятие «организационной культуры» в системе таможенных органов (цели, ценности, нормы деятельности. Понятие «делового этикета» в таможенном деле. Появление проблем в коллективе, пути их решения.

Тема 2. Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле.

Понятие «менталитета», его влияние на работу в коллективе (модель Ховстида). Различия в менталитете и какую роль они играют в межнациональном и межкультурном взаимодействии. Важность в международной организации понимания особенностей национального менталитета.

Тема 3. Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле.

Смысл поддержания организационной культуры и делового этикета в таможенном деле. Как руководители должны преподносить информацию сотрудникам, опираясь на их особенности. Функции организационной культуры и делового этикета в таможенном деле.

Тема 4. Особенности профессиональной этики в таможенных органах.

Общие принципы профессиональной этики работников таможенных органов. Ограничения, установленные таможенными органами, связанные с этическими проблемами.

Тема 5. Организационная и духовная культура государственных служащих.

Соотношение и взаимовлияние культур различных уровней. Компоненты организационной культуры. Основные элементы духовной культуры.

Тема 6. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного, психологический климат в коллективе.

Основные понятия для определения этикета (руководитель, подчиненный, сотрудник). Уровень психологического комфорта и эмоционального состояния сотрудников. Правила служебного этикета для всех сотрудников.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
1.	Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле	2	2
2.	Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле	2	2

3.	Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле	2	2
4.	Особенности профессиональной этики в таможенных органах	4	4
5.	Организационная и духовная культура государственных служащих	4	4
6.	Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного, психологический климат в коллективе	3	2
Итого:		17	16

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Очно-заочная форма
1.	Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле	4	2
2.	Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле	6	6
3.	Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле	6	4
4.	Особенности профессиональной этики в таможенных органах	6	4
5.	Организационная и духовная культура государственных служащих	6	6
6.	Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного, психологический климат в коллективе	6	6
Итого:		34	28

4.5. Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Очно-заочная форма
1.	Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	9	10
2.	Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному	9	10

	этикет в таможенном деле	контролю знаний и умений		
3.	Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	10	10
4.	Особенности профессиональной этики в таможенных органах	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	10	12
5.	Организационная и духовная культура государственных служащих	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	9	10
6.	Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного, психологический климат в коллективе	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений	10	12
Итого:			57	64

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

- технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

- технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

– технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

– технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования;

– технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Практические занятия проводятся с использованием развивающих, проблемных, проектных, информационных образовательных технологий.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Беспалова Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет : учебник / Ю.М. Беспалова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2016. – 386 с. – ISBN 978-5-238-01984-0. – Текст : электронный. – URL : <http://lib.tau-edu.kz/wp-content/uploads/2022/03/Беспалова-Ю.М.-Деловая-этика-профессиональная-культура-и-этикет-2016-1.pdf>

2. Кикоть В.Я. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / В.Я. Кикоть, И.И. Аминов, А.А. Гришин [и др.] ; под ред. В. Я. Кикотя. – М. : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. – 559 с. – ISBN 978-5-238-01984-0. – Текст : электронный. - URL: <http://oceanlaw.ru/wp-content/uploads/2018/03/Кикоть-В.-Я.Профессиональная-этика-и-служебный-этикет.pdf>

б) дополнительная литература:

3. Пансков В.Г. Таможенное дело : учебное пособие / В.Г. Пансков, В.В. Федоткин. – СПб. : ИЦ Интермедия, 2017. – 552 с. – ISBN 978-5-4383-0109-7 – Текст : электронный. – URL : https://intermedia-publishing.ru/p/Tam_delo/Tam_delo.pdf

2. Халипов С.В. Таможенное право : учебник. 3-е изд., перераб. и доп. / С.В. Халипов. – М. : «Зерцало-М», 2006. – 440 с. – ISBN 5-94373-130-X – Текст : электронный. – URL : <https://books.ifmo.ru/file/pdf/1716.pdf>

в) интернет-ресурсы:

Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.пф/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Министерство промышленности и торговли Российской Федерации – <https://minpromtorg.gov.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Znanium.com» – <https://docs.yandex.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ» – <http://biblio.dahluniver.ru/?start=6>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php

Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт

фонда оценочных средств по учебной дисциплине

«Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле»

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)	
					Очная форма	Очно-заочная форма
1.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Тема 1. Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле	3	4
				Тема 2. Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле	3	4
				Тема 3. Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в	3	4

				таможенном деле		
				Тема 4. Особенности профессиональной этики в таможенных органах	3	4
				Тема 5. Организационная и духовная культура государственных служащих	3	4
				Тема 6. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного, психологический климат в коллективе	3	4
2.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)	УК-4.3	Тема 1. Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле	3	4
				Тема 2. Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле	3	4
				Тема 3. Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле	3	4
				Тема 4. Особенности профессиональной этики в таможенных органах	3	4
				Тема 5. Организационная и духовная культура	3	4

				государственных служащих		
				Тема 6. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного, психологический климат в коллективе	3	4

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-3	УК-3.1	<p>Знать: природу и сущность этики, общие положения этики профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: правильно оценивать проявления гражданской позиции и ответственного отношения к исполнению обязанностей</p> <p>Владеть: морально–правовыми основами служебного поведения государственных служащих Российской Федерации</p>	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6.	Вопросы для устного опроса и самоконтроля, практические задачи, тесты
2.	УК-4	УК-4.3	<p>Знать: морально–правовые основы служебного поведения государственных служащих Российской Федерации</p> <p>Уметь: выстраивать монолог, вести диалог и полилог с соблюдением норм речевого этикета, аргументированно отстаивать свои</p>	Тема 1, Тема 2, Тема 3, Тема 4, Тема 5, Тема 6.	Вопросы для устного опроса и самоконтроля, практические задачи, тесты

			позиции и идеи Владеть: нормами и моделями речевого поведения применительно к конкретной ситуации академического и профессионального взаимодействия		
--	--	--	---	--	--

Оценочные средства по дисциплине «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле»

Вопросы для устного опроса и самоконтроля:

1. Организационная культура как часть общей национальной культуры, ее духовная и материальная составляющая.
2. Организационная культура как составляющая организационных отношений.
3. Понятие и сущность культуры организаций.
4. Понятие культурной среды организации.
5. История исследований феномена организационной культуры.
6. Теоретические подходы к изучению организационной культуры.
7. Особенности рассмотрения данного феномена в зарубежных и исследованиях.
8. Неоднозначность влияния культуры на организационные процессы.
9. Структура организационной культуры.
10. Особенности организационной культуры в зависимости от сферы и рода деятельности организации, формы собственности, занимаемого положения на рынке или в обществе.
11. Организационная культура как фактор, обуславливающий формирование в организации общего культурного пространства.
12. Организационные ценности: проблема формирования и восприятия.
13. Источники организационной культуры.
14. Организационные цели и нормы деятельности.
15. Деловой этикет: понятие, структура.
16. Основные принципы этики деловых отношений.
17. Этика делового общения и деловой этикет как элементы профессионального взаимодействия.
18. Деловое общение: виды, принципы и функции.
19. Этические принципы и нормы в деловых отношениях
20. Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды.
21. Организационная культура и методы разрешения внутриорганизационных конфликтов.
22. Конфликты как следствие столкновения организационных культур.
23. Менталитет в организационной культуре.

24. Воздействие национальной культуры на управление организацией.
25. Взаимодействие национальной и организационной культур.
26. Специфика западно-европейского, японского и российского менеджмента в области организационной культуры.
27. Социально-психологический анализ структуры национального менталитета. Специфика проявления структурных элементов национального менталитета через ценностные ориентации. Типология менталитетов.
28. Межментальное взаимодействие.
29. Исследования Г. Хофстиде.
30. Национальные особенности организационной культуры.
31. Роль национальных и этнических установок в организационной культуре.
32. Принципы формирования организационной культуры в таможенных органах.
33. Особая роль и ответственность руководителя организации в формировании организационной культуры.
34. Формулирование стратегии. Ошибки при формировании организационной культуры. Факторы, сопровождающие процесс ее формирования.
35. Функции организационной культуры.
36. Принципы и методы формирования организационной культуры.
37. Деловой этикет: принципы и функции.
38. Стили руководства. Типология стилей руководства: авторитарный, демократический, нейтральный. Выбор оптимального стиля руководства.
39. Личные качества руководителя. Функции руководящей деятельности.
40. Общение с подчиненными. Распоряжение. Взыскание. Поощрение.
41. Совещание.
42. Личная культура руководителя. Социо-культурная компетентность руководителя.
43. Служебная этика как вид профессиональной этики. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений.
44. Сущность этических принципов. Этические принципы деятельности государственного служащего.
45. Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов.
46. Этический кодекс организации и его роль в развитии организационной культуры.
47. Какие универсальные нормы и принципы этики должны соблюдать государственными служащими?
48. В чем особенность этических принципов государственных и муниципальных служащих?
49. Каким образом устанавливаются нормы этики государственных служащих?

50. Понятие профессионализма. Признаки профессионализма.
51. Содержание основных принципов и норм поведения государственных служащих таможенных органов.
52. Как осуществляется этическое регулирование в деятельности таможенных органов?
53. Моральные ценности в таможенной службе.
54. Что входит в понятие духовной культуры?
55. Каково ваше представление о культурном человеке?
56. Как проявляется роль морали в профессиональной деятельности?
57. Что такое нравственная культура?
58. Объясните, почему нравственность называют «неписанным законом»?
59. Каково соотношение нравственности и деловых отношений?
60. Способно ли искусство влиять на повышение творческой активности личности и каковы формы этого влияния?
61. Как вы понимаете профессиональную этику государственного служащего?
62. Принципы нейтральности и обеспечения государственного интереса как специфические требования к государственным служащим таможенных органов.
63. Специфика этических принципов законности, справедливости и гуманизма в сфере государственного управления.
64. Принципы лояльности и открытости государственной службы.
65. Социальная ответственность государственной службы: современные подходы и требования.
66. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
67. Нормы этичного поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
68. Общение как социально-психологическая категория.
69. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением.
70. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение.
71. Понятие конфликтов, их классификация, причины, структура.
72. Технология преодоления и прекращения конфликтов в деловом общении.
73. Правила конструктивной критики. Манипуляции в общении.
74. Коммуникативная компетентность руководителя как основа культуры управления.
75. Морально-психологический климат коллектива и стиль руководства.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «вопросы для устного опроса и самоконтроля»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив неточности и т.п.)
3	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)
2	Вопросы для устного опроса и самоконтроля представлены на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил, др.)

Практические задачи

Задача 1

Рабочий день в одном из государственных учреждений для большинства сотрудников начинается с неперемного чаепития. Чаепитие плавно перетекает в перекур. Обед начинается рано – практически сразу же за перекуром. Специалисты планового отдела, бухгалтерии начинают бегать с пирожками на тарелочках из кабинета в кабинет. Не госучреждение, а клуб по интересам. Для них основная цель пребывания на работе – общение. Если у кого-нибудь из сотрудников случается день рождения, то работа отдела останавливается. Тут уже не до общения с гражданами, с 3-х часов дня все занимаются исключительно нарезкой салатов и поздравлениями именинника. Выращивание кактусов – хобби руководителя отдела труда и заработной платы. В этом отделе кактусы стоят на всех столах. Создается впечатление, что все сотрудники отдела посвящают себя полностью цветоводству. В отделе кадров цветов меньше, это связано с тем, что все пространство здесь занимают стеллажи картотеки. Компьютеры здесь не прижились, они стоят в углу, аккуратно накрытые от пыли салфетками. В кабинетах старые, местами отваливающиеся обои, в коридорах темно и пыльно, на стенах висят доски устаревшей и неактуальной информацией.

Определите основные особенности оргкультуры данного учреждения. Выделите основные проблемы оргкультуры и возможные направления их решений

Задача 2

На один из таможенных постов назначен новый руководитель. Коллектив поста состоял из различных группировок, постоянно конфликтовавших друг с другом. Надо отметить, что в коллективе существовали свои более или менее устоявшиеся традиции, определенная должностная иерархия. Сложились система ценностей, нормы поведения и стиль межличностных отношений, а также действовали свои годами проверенные методы и формы работы. В то же время подавляющее большинство сотрудников, включая и администрацию, были удовлетворены существующим положением дел и не стремились к каким-либо переменам. Словом, имелась сформировавшаяся организационная культура. Вполне вероятно, что она не совпадала с намерениями нового руководителя, и тогда неизбежен конфликт между «старым» и «новым».

Как можно охарактеризовать сложившуюся оргкультуру?

Каковы Ваши действия по преодолению конфликта, как сделать так, чтобы в организации, в которую вы пришли, Вас стали считать своим?

Некоторые варианты действий:

а) руководитель решил в такой ситуации сконцентрировать власть в своих руках и действовать жесткими административными методами;

б) руководитель решил привлечь на свою сторону часть сотрудников, предоставив дополнительные льготы;

в) изучить коллектив, подобрать команду единомышленников и постепенно менять существующую оргкультуру на более перспективную;

г) ваш вариант.

Задача 3

В приемной руководителя государственного учреждения ожидают три посетителя пожилого возраста. Они ждут приглашения войти уже достаточно долго, на часах 18:00. Руководитель очень занят, он постоянно приходит и уходит. Еще через 20 минут приезжает представитель администрации и заходит в кабинет. Через 10 минут руководитель выходит из кабинета, чтобы объясниться с посетителями. Самый пожилой показывает на табличку «Прием по личным вопросам с 17:30 до 18:30».

Какие нормы были нарушены чиновником?

Как бы вы поступили на месте руководителя?

Найдите наиболее верное решение в этой ситуации.

Объясните вашу позицию.

Задача 4

Найдите ошибки в приведенных ниже высказываниях. Запишите их в исправленном виде.

1) Массовая культура развивается как коллективное творчество народа на основе преемственности и традиций. Она представляет собой одновременно синтез материальных и духовных ценностей.

2) Народная культура рассчитана на ее восприятие ограниченным кругом людей, которые обладают особой художественной восприимчивостью.

3) Элитарная культура сознательно ориентирует распространяемые ею ценности на усредненный уровень развития потребителей ее произведений; средствами ее распространения являются книги, кино, телевидение, радио, видео- и звукозаписи, т.е. те объекты, которые могут многократно тиражироваться с помощью современных технических средств.

4) Если представители контркультур, хотя своеобразно и не полностью, но все же воспринимают базисные ценности и нормы общества, то представители субкультур отказываются от этих ценностей и противопоставляют себя обществу.

Задача 5

Вас назначили на новую должность. Предыдущий руководитель не вмешивался в дела группы. Группа адекватно следовала своему направлению работы и выполняла поставленные задачи. Внутренние отношения в группе находятся на хорошем уровне.

Возможные способы воздействия:

1) предпринимайте шаги, направляя подчиненных к работе, определенной должным образом;

2) вовлекайте подчиненных в процесс принятия решений, оказывая поддержку дельным предложениям;

3) обсудите производительность труда группы в прошлом, а затем рассмотрите необходимость новой практики;

4) предоставьте группу самой себе.

Задача 6

Полученная вами информация указывает на некоторые трудности во взаимоотношениях подчиненных одной из групп. Группа имеет хорошую производственную репутацию. Члены группы эффективно выполняли сложные задачи и успешно справлялись с работой в течение всего прошлого года. Все они обладают достаточной квалификацией.

Возможные способы воздействия:

1) рассмотрите необходимость внедрения новой практики и обсудите ваше решение с подчиненными;

2) предоставьте членам группы возможность самим решить возникшие проблемы;

3) действуйте быстро и твердо, корректируя и направляя;

4) участвуйте в обсуждении проблемы, оказывая подчиненным поддержку, не нарушая отношений соподчинения.

Задача 7

Перечисленные ниже признаки сгруппируйте в две группы:

1. Признаки благоприятного климата в коллективе.
2. Признаки неблагоприятного климата в коллективе.

Признаки: взаимопомощь; пессимизм; адекватная взаимная требовательность, критика. разделение на группы; оптимизм; дух товарищества; доброжелательное общение коллег; раздражительность; недоверие, непонимание и неуважение; возможность свободно и творчески мыслить, раскрывать и реализовывать собственный потенциал; безопасность и комфорт; напряженность и конфликтность; пессимизм; страх ошибки.

Задача 8

В таблице 1 приведены основные группы факторов международной среды, влияющих на организационное поведение и организационную культуру таможенных органов. Приведите примеры конкретных факторов в каждой группе и определите, какое влияние они оказывают (на что влияют и каким образом).

Таблица 1 Факторы международной среды и их влияние на организационное поведение и организационную культуру организации

Группы факторов	Конкретные факторы	Влияние на организационное поведение и организационную культуру
Социальные	1. 2. 3.	
Этнические	1.. 2. 3	
Юридические	1. 2. 3.	
Политические	1. 2. 3.	
Экономические	1. 2. 3.	
Национальные	1. 2. 3.	

Задача 9

Несмотря на то, что Ирина П. и Сергей Г. работали в соседних отделах, по роду деятельности пересекались очень редко. Как правило, это были

общие совещания, планерки и корпоративные празднования. Однажды на очередной коллективной встрече между ними завязался спор по одному профессиональному вопросу, который касался организации работы между сотрудниками их отделов. Начав с замечаний по поводу недостатков работы соседних кабинетов, они перешли на личные оскорбления, и только когда их общий руководитель попросил успокоиться, они прекратили публичные разборки. После этого они старались избегать общения друг с другом, объясняя это тем, что просто не могут найти общий язык.

Прошло время, и в результате горизонтального перемещения по карьерной лестнице Сергей оказывается в одном отделе с Ириной. После перехода Сергея в отдел, где работала Ирина, их неприязнь стала совсем очевидной. Что бы ни сказала Ирина, Сергей всегда комментировал ее слова в язвительной форме. Они не упускали момента, чтобы подколоть друг друга.

Руководитель отдела поговорила с обоими, и вроде все прекратилось. Но на самом деле негативное отношение не исчезло, а стало тщательно скрываться. Напряжение росло. Коллеги стали выражать антипатию друг к другу, соревнуясь в работе. Старались опередить друг друга с решением рабочих вопросов, быстрее другого выполнить свои задачи и показать руководителю, что лучше справляется с заданиями.

Проработав рядом с Сергеем три месяца в состоянии активной борьбы, Ирина перестала стараться. Она сдала позиции, приняла тактику равнодушия и безучастия, в то время как Сергей отлично справлялся со своей работой и показывал высокие результаты. Через какое-то время Ирина решилась на откровенный разговор с руководителем отдела и объяснила ситуацию.

Руководитель в ответ принял решение отправить Ирину на курсы повышения квалификации и через два месяца поставил ее на должность ведущего специалиста, в результате чего Сергей стал ее подчиненным.

Кто из участников выбрал неверную модель поведения? Можно ли было избежать конфликта? От кого это зависело? Смогут ли коллеги наладить отношения?

Задача 10

Анализ затрат рабочего времени руководителей показывает, что большинство из них до 70% рабочего времени тратят на распределение работы между подчиненными, объяснение, кому, что и как делать; лишь 30% рабочего времени остается на выполнение непосредственных функциональных обязанностей.

Обоснование ситуации. Такое распределение времени положительно отражается на результатах работы коллектива, так как более понятными становятся обязанности. Если в коллективе отсутствует четкое разделение функций, прав и ответственности, подчиненные много времени тратят на уточнение своих задач.

Какой метод решения вопроса наиболее оптимален?

Задача 11

Совершенствуя свое искусство управлять людьми, вы вновь столкнулись с проблемой выбора стиля действий. Какой стиль вы предпочитаете?

Например:

- следить, чтобы все подчиненные точно выполняли свои функции и задачи;
- подключить подчиненных к решению общей задачи, руководствуясь принципом «доверяй, но проверяй»;
- проявлять заботу не только о работе, но и об ее исполнителях.

Задача 12

Вы выступили на собрании. Ваши взгляды на отдельные проблемы критически встречены подчиненными. Как вы будете вести себя?

Например:

- не поддадитесь мгновенной защитной реакции, не поспешите с возражениями, сумеете трезво взвесить все «за» и «против»;
- не спасуете, а постараетесь доказать преимущества своих взглядов;
- в силу вспыльчивого характера не сумеете скрыть своего огорчения и досады, обидитесь на подчиненных;
- промолчите, но своих взглядов и линии поведения не измените.

Задача 13

Коллектив длительное время лихорадит, руководители постоянно меняются, производительность труда снижается.

Как можно повысить стабильность работы коллектива? Кто может помочь в данной ситуации? Кто является неформальным лидером в коллективе?

Задача 14

В новом коллективе вы столкнулись с такой ситуацией: ваш подчиненный игнорирует указания или делает все по-своему. Каковы ваши действия?

Например:

- считаете необходимым сразу применить административные меры наказания;
- выжидаете, оценивая характер его действий;
- вызываете на откровенный разговор, стараясь найти контакт расположить подчиненного к благоприятному деловому общению;
- воздействуете на подчиненного через общественное мнение, актив, старших и авторитетных товарищей;
- осмысливаете свое поведение, анализируя, нет ли в нем ошибок, а

затем выясняете, прав или не прав подчиненный.

Задача 15

Специалист, много лет проработавший в одном отделе, решил перевестись в другой, где видел возможность профессионального роста. Должность и зарплата, о которых он договорился с руководителем того отдела, предполагались на уровне прежних. Однако его нынешний начальник отказался завизировать заявление, прекрасно зная, что по установившемуся в организации порядку без его согласия специалист не может перейти в другое подразделение.

Главным аргументом начальника был тот, что специалист при переходе «ничего не выигрывает». На слова подчиненного о возможности профессионального роста он никак не отреагировал.

Работник понимает, что такой «заботой» руководитель лишь прикрывает желание не потерять нужного специалиста.

Пришлось обращаться к вышестоящему руководству. Но и тому причина перехода показалась несерьезной, в ходатайстве было отказано. Новое обращение к непосредственному руководителю привело к разговору на повышенных тонах, взаимным оскорблениям. Через некоторое время специалист уволился.

1. К какому типу относится данный конфликт: внутриличностный, межличностный, между личностью и группой, межгрупповой?
2. Кто виноват в этой ситуации?
3. Как можно было разрешить данный конфликт?

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «практические задачи»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задачи решены на высоком уровне (студент в полном объеме ответил на поставленные вопросы, нашел правильное решение в соответствии с заданными условиями задачи, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Практические задачи решены на среднем уровне (студент в полном объеме ответил на поставленные вопросы в соответствии с заданными условиями задачи, однако в расчетах допустил ошибки, которые в целом отражают правильный ответ)
3	Практические задачи решены на низком уровне (студент не в полном объеме ответил на поставленные вопросы в соответствии с заданными условиями задачи, в расчетах допустил ошибки, которые в целом не отражают правильный ответ)

2	Практические задачи решены на неудовлетворительном уровне (студент не ответил на поставленные вопросы в соответствии с заданными условиями задачи, в расчетах допустил ошибки, которые не отражают правильный ответ)
---	--

Тесты

1. Элементами культуры являются:
 - а) ценности, нормы, манеры, этикет, ритуалы, обычаи, традиции;
 - б) природная среда;
 - в) ориентиры.
3. Культура – это ...
 - а) ключевой социализирующий фактор, который регулирует разные сферы взаимодействия людей – от повседневного общения до функционирования глобальной экономики;
 - б) набор правил, которые предписывают человеку определённое поведение с присущими ему переживаниями и мыслями, оказывая на него, тем самым, управленческое воздействие;
 - в) усвоенное поведение, набор убеждений, привычек и традиций, разделяемый группой людей и усваиваемый людьми, входящими в это общество.
3. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:
 - а) все ответы верны;
 - б) психологию делового общения;
 - в) служебный этикет;
 - г) технику делового общения;
 - д) этику делового общения.
4. Принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
 - а) самообладание;
 - б) не многословность;
 - в) эгоизм;
 - г) тактичность.
5. Виды барьеров в общении работников: (выбрать 2 варианта)
 - а) межъязыковые и психологические;
 - б) мировоззренческие и соматические;
 - в) социальные и технические.
6. Какие уровни выделяют в структуре организационной культуры?
 - а) внутренний, внешний и смешанный;
 - б) поверхностный, внутренний и глубинный;
 - в) положительный, отрицательный и нейтральный;
 - г) поверхностный, внутренний и внешний.
7. Какие из перечисленных содержательных характеристик свойственны любой организационной культуре?
 - а) отсутствие риска, конфликтность;
 - б) согласованность действий, отсутствие контроля и системы вознаграждений;

- в) единоличие, консерватизм;
- г) личная инициатива, степень риска, согласованность действий.

8. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров необходимо:

- а) стараться интерпретировать реакции партнера;
- б) контролировать свои движения и мимику;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) все вышеперечисленные пункты.

9. Образ конфликтной ситуации – это:

а) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта;

б) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;

в) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны.

10. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в...

- а) процессе взаимодействия;
- б) сфере общения;
- в) служебной сфере.

11. Под межкультурной коммуникацией понимают...

а) интенсивное многоаспектное взаимодействие культурных форм, представляющих различные, иногда несоизмеримые виды социокультурных организмов;

б) систему ценностей, характерную для определённой нации или народности;

в) совокупность знаний, верований и чувствований, характерную для конкретной группы людей, которая определяет отношение представителей этой группы к окружающему миру, а также отличает их от представителей других групп.

12. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- а) диалектика;
- б) культурология;
- в) логика;
- г) этика.

13. Сколько уровней выделяется в организационной культуре?

- 1) два;
- 2) три;
- 3) четыре;
- 4) пять.

14. Какая из характеристик принадлежит поверхностному уровню организационной культуры?

а) скрытые и принимаемые на веру предположения, которые направляют поведение людей, помогая им воспринять атрибуты, характеризующие организационную культуру;

б) изучению подвергаются ценности и верование, разделяемые членами организации, в соответствии с тем, насколько эти ценности отражаются в символах и языке;

в) возникают почти непреодолимые сложности;

г) вещи и явления легко обнаружить, но не всегда их можно расшифровать и интерпретировать в терминах организационной культуры

15. Корпоративная этика представляет собой:

а) совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности;

б) вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих;

в) форма общественного сознания, присущая как работодателям, так и наемным работникам, объединенным общими целями профессиональной деятельности;

г) свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности.

16. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

а) все ответы верны;

б) психологию делового общения;

в) служебный этикет;

г) технику делового общения;

д) этику делового общения.

17. Что подразумевается под предметом этики?

а) социальные отношения;

б) мораль;

в) прекрасное;

г) культура.

18. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

а) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;

б) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;

в) регулирование межгрупповых отношений.

19. Конфликтная ситуация – это:

а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;

б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;

в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;

г) причина конфликта;

20. Причина конфликта – это:

а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;

б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;

в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;

г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними; д) то, из-за чего возникает конфликт.

21. То, из-за чего возникает конфликт, – это:

а) мотивы конфликта;

б) позиции конфликтующих сторон;

в) предмет конфликта;

г) стороны конфликта;

д) образ конфликтной ситуации.

22. Стороны конфликта – это:

а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;

б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;

в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;

г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);

д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта.

23. Менталитет – это...

а) способность человека мыслить, выражать и реализовать свои мысли и идеи;

б) склад ума, совокупность умственных, эмоциональных, культурных особенностей, ценностных ориентаций и установок, присущих социальной или этнической группе, нации, народу, народности;

в) сфера жизнедеятельности, в которой проявляются интеллектуальные и творческие способности.

24. Организационная культура – это...

а) система общих ценностей, правил и норм поведения, принимаемых членами организации;

б) культуры данного вида не существует;

в) организация культурно-массовых мероприятий;

г) коллективное воспитание работника.

25. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

а) необходимо контролировать свои движения и мимику;

б) стараться интерпретировать реакции партнера;

в) понимать язык невербальных компонентов общения;

г) пользоваться всеми вышеперечисленными пунктами.

26. Служебная этика представляет собой:

а) совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности;

б) вид этики, который представляет собой совокупность принципов, норм, правил, стандартов, обусловленных социальным и публично-правовым характером деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления, регламентирующих деятельность и поведение должностных лиц, государственных и муниципальных служащих;

в) область исследования, предметом которой являются профессиональные аспекты морали, направленная на обоснование и разработку этических принципов и норм, передающихся от поколения к поколению и регулирующих стандарты практического поведения людей в рамках той или иной профессии;

г) свод правил, самообязательств, выполнение которых служит залогом успешной профессиональной деятельности.

27. Чем регламентируется профессиональное поведение таможенника?

а) нормативной этикой;

б) этикой добродетелей и этикой принципов;

в) религиозной этикой.

28. Принцип, выражающий любовь к Родине:

а) гуманизм;

б) оптимизм;

в) патриотизм;

г) справедливость.

29. Что должно лежать в основе служебных контактов?

а) взаимный интерес;

б) интересы дела;

в) личная выгода;

г) собственные амбиции.

30. Под профессиональной этикой понимается...

а) исследование специфики моральных отношений внутри организации;

б) конкретный набор норм, или кодекс поведения, которым руководствуются лица, принимающие решения, играя различные профессиональные роли;

в) моральные отношения между субъектами, обладающими одинаковыми характеристиками;

г) направление, определяющее моральную оценку поступка, исходя из последствий совершенного поступка;

д) общепринятые взгляды, составляющие значительную часть системы понятий.

31. Что относится к основным причинам безнравственного поведения определенной части государственных служащих?

а) незнание законов;

б) высокий уровень заработной платы;

в) отсутствие должной требовательности вышестоящих органов, низкая общая культура государственных служащих, общее падение нравственности в обществе;

г) неразвитость институтов гражданского общества, нестабильность в стране.

32. Какие качества формируют репутацию государственных служащих?

а) хорошее здоровье, жизнерадостность, стремление к успеху;

б) изобретательность и находчивость, инициативность, конфликтность, требовательность;

в) принципиальность, ответственность за дело, гражданственность, честность, законопослушность;

г) креативное мышление, любознательность, энергичность.

33. Когда был принят Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов:

а) 5 ноября 2001 г.;

б) 30 декабря 2021 г.;

в) 19 декабря 2009 г.

34. Перед кем таможенные органы РФ и их сотрудники реализуют свою моральную ответственность?

а) перед собой;

б) перед руководством;

в) перед государством, обществом, гражданами и международным сообществом;

г) перед международным сообществом.

35. Конфликт – это:

а) борьба мнений;

б) спор, дискуссия по острой проблеме;

в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;

г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;

д) столкновение противоположных позиций.

36. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» – это:

а) компромисс;

б) сотрудничество;

в) избегание;

г) соперничество;

д) приспособление.

37. Как называется сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, которое основано на его предшествующем

поведении и выражающееся в признании его заслуг?

- а) имидж;
- б) престиж;
- в) репутация;
- г) авторитет.

38. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- а) справедливость;
- б) долг;
- в) честь.

39. Ответственность – это...

а) категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;

б) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;

в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу.

40. Степень, с которой люди данной страны оказывают предпочтение структурированным ситуациям – это...

- а) индивидуализм;
- б) стремление избежать неопределённости;
- в) дистанция власти;
- г) долгосрочность ориентации.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тесты»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Тесты выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% тестов)
4	Тесты выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% тестов)
3	Тесты выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% тестов)
2	Тесты выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50% тестов)

Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

Теоретические вопросы

1. Общая структура морали и её основные элементы.
2. Сущность, назначение морали.
3. Основные функции морали в жизни общества.
4. Моральное сознание.
5. Категории этики, функции этических категорий.
6. Основные этапы исторического развития нравственности.
7. Нравственный опыт: понятие справедливости. Подход Г. Хофстида к изучению национального в организационной культуре.
8. Справедливость во взаимоотношениях между людьми.
9. Честность и порядочность в деловых отношениях.
10. Нравственное совершенство.
11. Утилитарный подход к этике.
12. Профессиональная этика. Виды профессиональной этики.
13. Саморегулирование профессии: профессиональные сообщества, этические комиссии, комитеты.
14. Вербальные и невербальные средства делового общения.
15. Основы деловой риторики, культура речи в деловом общении.
16. Этика использования средств выразительности деловой речи, культура дискуссии.
17. Основы невербального общения
18. Нравственные основы государственного управления.
19. Этические принципы и нормы поведения таможенных служащих
20. Преодоление бюрократизма в системе таможенной службы.
21. Моральный аспект проблемы коррупции.
22. Ограничения и запреты, связанные с прохождением службы в таможенных органах.
23. Социально-психологический климат в коллективе.
24. Социальная ответственность таможенной службы.
25. Понятие и феномен морального конфликта.
26. Специфика и содержание моральных конфликтов в таможенной службе.
27. Совершенствование профессиональной этики таможенных служб как мировая тенденция
28. Опыт этики таможенных служб зарубежных стран.
29. Этика таможенных служб зарубежных стран.
30. Инновации в таможенной службе России.
31. Моральные ценности в таможенной службе.
32. Перечислите объект и предмет этики.
33. Охарактеризуйте общие понятия морали.
34. Раскройте понятие общая структура морали и её основные элементы.
35. Дайте определение морали как формы общественного сознания.
36. Какова сущность и назначение морали.

37. Назовите основные функции морали в жизни общества.
38. Охарактеризуйте понятие профессиональная этика.
39. Перечислите виды профессиональной этики.
40. Раскройте понятие профессионально-этические кодексы.
41. Что означает понятие саморегулирование профессии.
42. Раскройте понятие общения как социально-психологической категории.
43. Перечислите виды делового общения.
44. Как происходит управление деловым общением.
45. Что означают вербальные и невербальные средства делового общения.
46. Охарактеризуйте понятие основы деловой риторики.
47. Что означает культура речи в деловом общении.
48. Как определить моральный аспект проблемы коррупции.
49. Каковы меры противокоррупционной защиты таможенной службы.
50. Раскройте понятие карьера и служебный карьеризм.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «промежуточный контроль (зачет)»

Характеристика знания предмета и ответов	Шкала оценивания
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)