

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 08.09.2022 16:33:48

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d089

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой

Таможенного дела и

мировой экономики



Н.Е. Деркач

«09» 03 20 22 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
для текущего контроля успеваемости  
и промежуточной аттестации обучающихся  
по дисциплине

Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле  
(наименование дисциплины)

38.05.02 Таможенное дело

Направление: Международное сотрудничество таможенных администраций  
(код и наименование ОПОП ВО)

Курск – 20 22

# **1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**

## ***1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ***

### ***Тема № 1. Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле.***

Организационная культура как часть общей национальной культуры, ее духовная и материальная составляющая.

Организационная культура как составляющая организационных отношений.

Понятие и сущность культуры организаций.

Понятие культурной среды организации.

История исследований феномена организационной культуры.

Теоретические подходы к изучению организационной культуры.

Особенности рассмотрения данного феномена в зарубежных и отечественных исследованиях.

Неоднозначность влияния культуры на организационные процессы.

Структура организационной культуры.

Особенности организационной культуры в зависимости от сферы и рода деятельности организации, формы собственности, занимаемого положения на рынке или в обществе.

Организационная культура как фактор, обуславливающий формирование в организации общего культурного пространства.

Организационные ценности: проблема формирования и восприятия.

Источники организационной культуры.

Организационные цели и нормы деятельности.

Деловой этикет: понятие, структура.

Основные принципы этики деловых отношений.

Этика делового общения и деловой этикет как элементы профессионального взаимодействия.

Деловое общение: виды, принципы и функции.

Этические принципы и нормы в деловых отношениях

Этикет как социальное явление: понятие, история развития, виды.

Организационная культура и методы разрешения внутриорганизационных конфликтов.

Конфликты как следствие столкновения организационных культур.

### ***Тема № 2. Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле.***

Менталитет в организационной культуре.

Воздействие национальной культуры на управление организацией.

Взаимодействие национальной и организационной культур.

Специфика западно-европейского, японского и российского менеджмента в области организационной культуры.

Социально-психологический анализ структуры национального менталитета. Специфика проявления структурных элементов национального менталитета через ценностные ориентации. Типология менталитетов.

Межментальное взаимодействие.

Исследования Г. Хофстиде.

Национальные особенности организационной культуры.

Роль национальных и этнических установок в организационной культуре.

### **Тема № 3. Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле.**

Принципы формирования организационной культуры в таможенных органах.

Особая роль и ответственность руководителя организации в формировании организационной культуры.

Формулирование стратегии. Ошибки при формировании организационной культуры. Факторы, сопровождающие процесс ее формирования.

Функции организационной культуры.

Принципы и методы формирования организационной культуры.

Деловой этикет: принципы и функции.

Стили руководства. Типология стилей руководства: авторитарный, демократический, нейтральный. Выбор оптимального стиля руководства.

Личные качества руководителя. Функции руководящей деятельности.

Общение с подчиненными. Распоряжение. Взыскание. Поощрение. Совещание.

Личная культура руководителя. Социо-культурная компетентность руководителя.

### **Тема № 4. Особенности профессиональной этики в таможенных органах.**

Служебная этика как вид профессиональной этики. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений.

Сущность этических принципов. Этические принципы деятельности государственного служащего.

Кодекс этики и служебного поведения должностных лиц таможенных органов.

Этический кодекс организации и его роль в развитии организационной культуры.

Какие универсальные нормы и принципы этики должны соблюдать государственными служащими?

В чем особенность этических принципов государственных и муниципальных служащих?

Каким образом устанавливаются нормы этики государственных служащих?

Понятие профессионализма. Признаки профессионализма.

Содержание основных принципов и норм поведения государственных служащих таможенных органов.

Как осуществляется этическое регулирование в деятельности таможенных органов?

Моральные ценности в таможенной службе.

### **Тема № 5. Организационная и духовная культура государственных служащих.**

Что входит в понятие духовной культуры?

Каково ваше представление о культурном человеке?

Как проявляется роль морали в профессиональной деятельности?

Что такое нравственная культура?

Объясните, почему нравственность называют «неписанным законом»?

Каково соотношение нравственности и деловых отношений?

Способно ли искусство влиять на повышение творческой активности личности и каковы формы этого влияния?

Как вы понимаете профессиональную этику государственного служащего?

Принципы нейтральности и обеспечения государственного интереса как специфические требования к государственным служащим таможенных органов.

Специфика этических принципов законности, справедливости и гуманизма в сфере государственного управления.

Принципы лояльности и открытости государственной службы.

Социальная ответственность государственной службы: современные подходы и требования.

### **Тема № 6. Этикет взаимоотношений руководителя и подчинённого, психологический климат в коллективе.**

Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.

Нормы этичного поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.

Общение как социально-психологическая категория.

Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением.

Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение.

Понятие конфликтов, их классификация, причины, структура.

Технология преодоления и прекращения конфликтов в деловом общении.

Правила конструктивной критики. Манипуляции в общении.

Проявление культуры руководителя в моделях его трудового поведения.

Коммуникативная компетентность руководителя как основа культуры управления.

Морально-психологический климат коллектива и стиль руководства.

***Шкала оценивания:*** 5-балльная.

***Критерии оценивания:***

**5 баллов** (или оценка «**отлично**») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**4 балла** (или оценка «**хорошо**») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**3 балла** (или оценка «**удовлетворительно**») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

## ***1.2. ТЕМЫ УСТНЫХ СООБЩЕНИЙ***

### ***Тема № 1. Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле.***

История исследований феномена организационной культуры.

Особенности рассмотрения данного феномена в зарубежных и отечественных исследованиях.

Неоднозначность влияния культуры на организационные процессы.

Организационная культура как совокупность общественно прогрессивных норм, правил и стандартов, принятая и поддерживаемая в области организационных отношений.

Структурные компоненты организационной культуры, их особенности, социально-психологическая характеристика.

Организационная культура и имидж организации.

Фирменный стиль организации.

Основные компоненты организационной культуры.

Философия, миссия организации, ценности, коммуникационные системы, лозунги.

Традиции, нормы, ценности, внешний вид персонала, трудовая этика и мораль, характер взаимодействия сотрудников.

Области проявления организационной культуры.

Понятие, содержание, истоки и место деловой этики.

Закономерности межличностных отношений.

### ***Тема № 2. Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле.***

Понятие менталитета. Подходы к определению понятия «менталитет».

Анализ функции национального менталитета. Национальный менталитет как компонент психического склада нации.

Соотношение понятий «менталитет» и «ментальность».

Идеалы равенства и социальной справедливости в российской ментальности.

Государственность и державность как устои российского менталитета.

Патриотизм и патриотические традиции русского народа.

Типология национальных культур Г. Хофстеде.

Проблемы адаптации к национальной культуре различных стран  
Взаимодействие национальной и организационной культур  
Влияние национальной культуры на особенности организационного поведения.

Сущность национальной деловой культуры.

### **Тема № 3. Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле.**

Глубина существования культуры.

Подходы к пониманию уровней проявления организационной культуры.  
Выделение уровневой структуры по степени осознания культурных проявлений (поверхностный уровень, осознанный, глубинный, бессознательный).

Адаптация к организационной культуре.

Понятие процесса социальной адаптации к организационной культуре.

Влияние организационной культуры на эффективность деятельности организации.

Этические проблемы деловых отношений.

Понятие и содержание корпоративной этики и корпоративной культуры.

### **Тема № 4. Особенности профессиональной этики в таможенных органах.**

В чем состоит особенность профессиональной этики и профессионального поведения?

Как формируются правила поведения в организации?

Что такое этические нормы и как они соотносятся с организационной культурой?

Опишите примеры конфликтных ситуаций в организации и этические аспекты их решения.

Какие техники и приемы решения этических вопросов в коллективе вам известны?

Нормативно-правовое регулирование этических норм у государственного служащего. Этический кодекс. Моральные качества государственного служащего.

Профессиональная культура.

Этикет. Принципы и функции этикета. Служебный этикет.

Культура поведения. Внешняя и внутренняя культура человека.

Образ жизни. Культура труда и быта, организация личного времени, гигиена.

Эстетические вкусы. Манеры. Мода. Речевая культура.

Профессиональный этикет. Международный этикет.

Морально-нравственные аспекты бюрократизма на государственной службе.

Коррупция как социальная и этическая проблема.

Коррупционное поведение государственных служащих и управленцев.

**Тема № 5. Организационная и духовная культура государственных служащих.**

Духовная культура, ее элементы и формы.

Культурная среда как фактор воспитания.

Человек в мире культурных ценностей.

Ценности общечеловеческой морали.

Культура, образование, воспитание.

Специфика нравственного сознания.

Мораль и поведение.

Культура и образ жизни.

Духовно-нравственный облик государственного служащего .

Моральный характер государственного служащего. Основные качества, составляющие моральный характер государственного служащего: идейность, сознательность, принципиальность, инициативность, убежденность. трудолюбие, гуманность, правдивость, верность, искренность, волевые качества.

**Тема № 6. Этикет взаимоотношений руководителя и подчинённого, психологический климат в коллективе.**

Этикет служебных взаимоотношений руководителя и подчиненных, сотрудников, мужчины и женщины.

Субординация как система служебных отношений.

Этико-этикетные аспекты взаимодействия сотрудников таможенных органов.

Этикет деловых коммуникаций.

Этикет деловых мероприятий.

Практические основы успешного взаимодействия в процессе делового общения.

Понятие и сущность социально-психологического климата и его роль в трудовом процессе

Уровни и показатели социально-психологического климата организации

Факторы, определяющие социально-психологический климат коллектива организации

Влияние конфликта на социально-психологический климат в коллективе.

**Шкала оценивания: 5-балльная.**

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и



аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям

### ***1.3. ВОПРОСЫ ДЛЯ ДИСКУССИИ***

***Тема № 1. Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле.***

1. Какие «заповеди» относятся к деловому этикету:
  - а) делайте все вовремя;
  - б) громко не смейтесь;

- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

2. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока.»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

### **Тема № 2. Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле**

1. Какие из перечисленных черт присущи российскому менталитету:

Щедрость, собранность, талантливость, широта души, национальная стойкость, терпимость, патриотизм, открытая душа, честность, легкость в общении, индивидуальность, самобытность.

2. Исследования Г. Хофстиде посвящены:

- а) выявлению типов корпоративной культуры;
- б) выявлению аспектов корпоративной культуры;
- в) анализу корпоративной культуры;
- г) диагностике корпоративной культуры;
- д) анализу соответствия управления персоналом корпоративной культуре;
- е) анализу соответствия корпоративной культуры управлению персоналом.

### **Тема № 3. Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле**

Что вы понимаете под организационной культурой? Какова ее специфика в государственных организациях и учреждениях?

Что, на ваш взгляд, сохраняет организационную культуру, а что ее разрушает?

Какой смысл вкладывается в понятие «конфликт интересов»? Приведите примеры.

Как вы считаете, почему государственный служащий должен быть «профессиональным коммуникантом»?

Раскройте содержание понятия «коммуникативная культура», охарактеризуйте ее основные составляющие.

#### **Тема № 4. Особенности профессиональной этики в таможенных органах**

1. Согласны ли вы с утверждением: «Совість — моральное осознание человеком своих действий»?

а) да; б) нет.

Ответ поясните.

2. Как вы понимаете высказывание М. Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

3. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующей ситуации:

К сотруднику таможенного поста обратился посетитель, не сумевший разобраться в заполнении бланка декларации нового образца. Сотрудник таможенного поста говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

#### **Тема № 5. Организационная и духовная культура государственных служащих.**

1. Что такое культура? Объясните происхождение слова «культура». Какую роль играет культура в развитии общества, формировании и совершенствовании человека? Приведите примеры воздействия культуры на вас как личность. Какие вы знаете определения культуры?

2. Какую роль играет труд в возникновении культуры?

а) Какова взаимосвязь материальной и духовной культуры?

б) Как связано в культуре национальное и общечеловеческое?

в) Что представляет собой «массовая культура»? Кем и для чего она создается?

г) Какие перспективы открываются с прогрессом информатики в развитии культуры и сфере культурного досуга всех членов общества, где бы они не проживали?

3. Под культурой часто понимают все, что создано людьми в процессе физического и умственного труда для удовлетворения их разнообразных материальных и духовных потребностей. Таким образом, культура может быть противопоставлена «натуре», т.е. природе, которая существует в мире

независимо от человека. Верны ли с этой точкой зрения нижеследующие положения и почему?

4. Какие из перечисленных явлений относятся к культуре: орудия труда, религия, обычаи, атомная бомба, государство, охотничье ружье, книга, деньги, алкоголь, наука, шаманство? Аргументируйте свой ответ.

5. Какие из перечисленных элементов культуры вы бы отнесли к материальной культуре, а какие - к духовной: моральные нормы, ювелирные изделия, архитектура, средства производства, предрассудки, анекдоты, философия, наука, политические доктрины, фольклор, язык, ораторское искусство, технология, образование, этика?

### **Тема № 6. Этикет взаимоотношений руководителя и подчинённого, психологический климат в коллективе**

Есть ли смысл регулировать внутриорганизационные конфликты?

Какими методами Вы бы регулировали/урегулировали конфликт, внутри рабочей группы?

Какими методами Вы бы регулировали/урегулировали конфликт с неформальным лидером рабочей группы?

Как поддерживать бесконфликтное взаимодействие в коллективе?

Может ли возникновение конфликтного взаимодействия внутри организации свидетельствовать об определенном этапе развития коллектива?

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он принимает активное участие в беседе по большинству обсуждаемых вопросов (в том числе самых сложных); демонстрирует сформированную способность к диалогическому мышлению, проявляет уважение и интерес к иным мнениям; владеет глубокими (в том числе дополнительными) знаниями по существу обсуждаемых вопросов, ораторскими способностями и правилами ведения полемики; строит логичные, аргументированные, точные и лаконичные высказывания, сопровождаемые яркими примерами; легко и заинтересованно откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в обсуждении не менее 50% дискуссионных вопросов; проявляет уважение и интерес к иным мнениям, доказательно и корректно

защищает свое мнение; владеет хорошими знаниями вопросов, в обсуждении которых принимает участие; умеет не столько вести полемику, сколько участвовать в ней; строит логичные, аргументированные высказывания, сопровождаемые подходящими примерами; не всегда откликается на неожиданные ракурсы беседы; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он принимает участие в беседе по одному-двум наиболее простым обсуждаемым вопросам; корректно выслушивает иные мнения; неуверенно ориентируется в содержании обсуждаемых вопросов, порой допуская ошибки; в полемике предпочитает занимать позицию заинтересованного слушателя; строит краткие, но в целом логичные высказывания, сопровождаемые наиболее очевидными примерами; теряется при возникновении неожиданных ракурсов беседы и в этом случае нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием обсуждаемых вопросов или допускает грубые ошибки; пассивен в обмене мнениями или вообще не участвует в дискуссии; затрудняется в построении монологического высказывания и (или) допускает ошибочные высказывания; постоянно нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

## **2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

### **2.1. БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

#### **1. Вопросы в закрытой форме**

**Тема № 1. Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле.**

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.

## **Тема № 2. Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле**

1. 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.

2. Национальный менталитет - это...

а) термин, обозначающий терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению и обычаям;

б) особенности, характерные для членов того или иного национального сообщества, особенности восприятия мира, мотивов поступков;

в) соответствующая система ценностей, характерная для определённой нации или народности.

3. Какие факторы не оказывают влияния на формирование определённого национального менталитета?

а) социально- политические;

б) религиозные;

в) геоклиматические;

г) политические.

4. Какая переменная не используется в модели Г. Хофстиде?

а) культурные различия;

б) дистанция власти;

в) мужественность и женственность;

г) долгосрочность ориентации.

5. Кто применил понятие «менталитет» для обозначения общего умонастроения, склада ума, коллективной психологии, умственного инструментария, психологической оснастки людей, принадлежащих к одной культуре, являющихся членами одного общества?

а) Л. Н. Гумилёв

б) Марк Блок;

в) Люсьен Февр;

г) Ю.В. Бромлей.

6. Кто первым использовал термин менталитет?

- а) Леви-Стросс;
- б) Люсьен Февр;
- в) Леви-Брюль.

7. Переменной для измерения национального в организационной культуре в модели Г.Хофстиде не является:

- а) индивидуализм;
- б) ответственность;
- в) неопределенность;
- г) дистанция власти.

8. Факторы национальной культуры, влияющие на поведение людей:

- а) государство;
- б) система семьи;
- в) муниципальная власть;
- г) система образования;
- д) бизнес.

### **Тема № 3. Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле**

1. 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.

2. Какие позиции соответствуют эффективной деловой беседе?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучший партнер тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

3. 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 выше перечисленными пунктами.

4. 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.

5. Организационная культура включает следующие компоненты (определите лишнее):

а) хобби;

б) убеждения;

в) ценности;

г) нормы.

6. Наибольшее воздействие на культуру организации оказывает:

а) степень риска, связанного с деятельностью организации;

б) социальное и деловое окружение, в котором она функционирует;

в) быстрое принятие решений;

г) опыт руководителя.

7. Какому компоненту организационной культуры свойственны уникальные процессы взаимодействия с помощью использования специального набора слов, особой терминологии и кодов?

а) осознание времени, отношение к нему и его использование;

б) идентификация и цель;

в) коммуникативная система и язык общения;

г) взаимоотношения между людьми.

8. Как называется характеристика социально-профессиональных качеств специалиста?

а) профессиональное сознание;

б) профессиональная деятельность;

в) профессиональная культура;

г) профессиональные навыки.

9. Чем регламентируется профессиональное поведение таможенника?

- а) нормативной этикой;
- б) этикой добродетелей и этикой принципов;
- в) религиозной этикой.

10. Этические принципы помогают...

- а) сделать правильный выбор специально и исторически приемлемые установок и действовать в соответствии с ними при возникновении в будущем похожих ситуаций;
- б) выстроить цепочку последствий;
- в) контролировать себя и окружающих.

#### **Тема № 4. Особенности профессиональной этики в таможенных органах**

1. Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике.

2. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- а) гуманизм;
- б) оптимизм;
- в) патриотизм;
- г) справедливость.

3. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- а) взаимный интерес;
- б) интересы дела;
- в) личная выгода;
- г) собственные амбиции.

4. 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;

5. В деловой этике осознание ценности личности своего партнера или подчиненного, умение придерживаться в общении с ним этических норм предполагает наличие:

- а) честности и отзывчивости;
- б) простоты и общительности;
- в) свободы и справедливости;
- г) тактичности и деликатности;

6. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- а) альтруизм;
- б) толерантность;
- в) честолюбие;
- г) эмпатия.

7. Верно ли убеждение, что различные сферы человеческой деятельности обуславливают специфику профессиональной этики?

- а) да;
- б) нет;
- в) частично да;
- г) свой ответ.

8. Этический кодекс – это ...

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, правил, норм, 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) профессиональные аспекты морали, направленные на объяснение принципов и норм, передающихся от поколения к поколению;

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

9. 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.

10. В каком из нормативно-правовых актов содержатся правила этикета дарения и получения подарков государственными гражданскими служащими?

а) Федеральный закон от 27.07. 2004 г. № 79 – ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

б) Конституция РФ;

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

г) Федеральный закон от 12. 01. 1996 г. №7 – ФЗ «О некоммерческих организациях».

11. Какие средства регулирования поведения государственных служащих относятся к внутреннему контролю?

а) регулирующие права и инструкции;

б) отлаженный механизм подотчетности служащих, система контроля и ответственности;

в) моральные убеждения и нравственные ориентации;

г) этические кодексы.

12. Какие средства регулирования поведения государственных служащих относятся к внешнему контролю?

а) система контроля и ответственности, законодательство по этике государственной службы;

б) этические кодексы, регулирующие правила и инструкции;

в) нравственные ориентации;

г) моральные убеждения.

13. 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.

14. 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.

15. 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.

17. В каком из нормативно правовых актов отражены ограничения для государственных гражданских служащих:

- а) Конституция РФ;
- б) Федеральный закон от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- в) Федеральный закон от 12.01.1996 г. № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;
- г) Федеральный закон от 27.05.2003 г. № 58 «О системе государственной службы Российской Федерации»;
- д) Указ Президента РФ от 31.12.2005 г. № 1574 «О реестре должностей федеральной государственной гражданской службы».

18. Определите, какие средства регулирования поведения служащих относятся к внутреннему контролю:

- а) законодательство по этике государственной службы;
- б) регулирующие правила и инструкции;
- в) моральные убеждения и нравственные ориентации, ценности и нормы;
- г) отлаженный механизм подотчетности служащих, система контроля и ответственности;
- д) этические кодексы.

### **Тема № 5. Организационная и духовная культура государственных служащих.**

1. Честь и достоинство – это ...

- а) этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе;
- б) нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра;
- в) правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу.

2. Степень, с которой люди данной страны оказывают предпочтение структурированным ситуациям - это...

- а) индивидуализм;
- б) стремление избежать неопределённости;



- в) дистанция власти;
- г) долгосрочность ориентации.

3. 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.

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

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

5. Основное отличие материальной культуры от духовной:

- а) обслуживает телесную жизнь и удовлетворяет телесные потребности людей;
- б) развивает способности человека;
- в) продукт выражен через единичную личность;
- 4) все ответы не верны.

6. К какому виду культуры относится мораль?

- а) духовная;
- б) материальная;
- в) физическая;
- г) возвышенная.

7. Что из перечисленного следует отнести к этической культуре?

- а) быт, наука;
- б) право, язык;
- в) традиции, обычаи;
- г) просвещение, литература.

8. Что из перечисленного является предметными формами духовной культуры:

- а) результаты духовной деятельности человека;
- б) отношения между людьми;
- в) развитие и реализация способностей человека;
- г) все ответы верны.

9. Этот тип мировоззрения определяется как совокупность представлений, которые были сформированы в условиях первобытного общества на основе образного восприятия мира:

- а) религиозный;
- б) мифологический;
- в) философский;
- г) противоправный.

10. Этот тип мировоззрения основан на вере в сверхъестественные силы:

- а) философский;
- б) религиозный;
- в) мифологический;
- г) противоправный.

**Тема № 6. Этикет взаимоотношений руководителя и подчинённого, психологический климат в коллективе**

1. Что из нижеперечисленного относится к стилям руководства?

- а) политический;
- б) либеральный;
- в) демократический;
- г) авторитарный.

2. 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.

3. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

4. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

5. 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.

## 2. Вопросы в открытой форме:

1. Организационная культура — это \_\_\_\_\_.
2. Деловой этикет — это \_\_\_\_\_.
3. Менталитет — это \_\_\_\_\_.
4. Культура — это \_\_\_\_\_.
5. Честь и достоинство — это \_\_\_\_\_.
6. Национальный менталитет — это \_\_\_\_\_.
7. Ответственность — это \_\_\_\_\_.
8. Деловое общение — это \_\_\_\_\_.
9. Конфликт — это \_\_\_\_\_.
10. Национальная культура — это \_\_\_\_\_.
11. Моральное сознание — это \_\_\_\_\_.
12. Невербальное общение — это \_\_\_\_\_.
13. Рабочая культура — это \_\_\_\_\_.
14. Культура команды — это \_\_\_\_\_.
15. Духовная культура — это \_\_\_\_\_.
16. Микроэтика — это \_\_\_\_\_.
17. Принцип конфиденциальности — это \_\_\_\_\_.
18. Коммуникативная культура — это \_\_\_\_\_.
19. Общение — это \_\_\_\_\_.
20. Социальная роль личности — это \_\_\_\_\_.
21. Социальное поведение личности — это \_\_\_\_\_.
22. Социализация личности — это \_\_\_\_\_.
23. Этапы вхождения личности в группу — это \_\_\_\_\_.
24. Институты социализации — это \_\_\_\_\_.
25. Социальная установка — это \_\_\_\_\_.
26. Роль социальной установки в — это \_\_\_\_\_.
27. Социальная психология общения — это \_\_\_\_\_.
28. Структура — это \_\_\_\_\_.
29. Коммуникативная сторона общения — это \_\_\_\_\_.
30. Перцептивная сторона общения — это \_\_\_\_\_.
31. Механизмы социальной перцепции — это \_\_\_\_\_.

32. Интерактивная сторона общения — это \_\_\_\_\_.
33. Малая группа — это \_\_\_\_\_.
34. Структура группы — это \_\_\_\_\_.
35. Групповые — это \_\_\_\_\_.
36. Статус — это \_\_\_\_\_.
37. Групповая динамика — это \_\_\_\_\_.
38. Групповая сплочённость — это \_\_\_\_\_.
39. Феномены влияния группы на личность: социальная фасилитация — это \_\_\_\_\_.
40. Конформность личности — это \_\_\_\_\_.
41. Так называется реализуемый группой выбор из ряда альтернатив в условиях взаимного обмена информацией при решении общей для всех членов группы задачи.
42. Так называется естественный социально - психологический процесс в группе, построенный на влиянии личного авторитета человека на поведение членов группы.
43. Психология толпы — это \_\_\_\_\_.
44. Так называется массовидное явление межличностного обмена искаженной, эмоционально окрашенной информацией.
45. Функции общения — это \_\_\_\_\_.
46. Характеристики малых групп — это \_\_\_\_\_.
47. Классификации малых групп — это \_\_\_\_\_.
48. Феномен генерализации статуса состоит в том, что \_\_\_\_\_.
- 
49. Этапы групповой динамики:
- а) Первая стадия — \_\_\_\_\_
- б) Вторая стадия — \_\_\_\_\_
- в) Третья стадия — \_\_\_\_\_
- г) Четвертая — \_\_\_\_\_
- д) Пятая стадия развития — \_\_\_\_\_.
50. Механизмы групповой динамики представляют собой \_\_\_\_\_
51. Перечислите виды конформности личности:..

**Шкала оценивания результатов тестирования:** в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

***Критерии оценивания результатов тестирования:***

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

**2.2. СИТУАЦИОННЫЕ ЗАДАЧИ**

***Тема № 1. Теоретические аспекты формирования и развития организационной культуры и делового этикета в таможенном деле.***

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.

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».

1. Как можно охарактеризовать сложившуюся оргкультуру?

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

Вот 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.

## **Тема № 2. Влияние национальных культур на организационную культуру и деловой этикет в таможенном деле**

1. Вы работаете в государственном учреждении, которое занимается вопросами мигрантов, многие из которых не говорят или очень плохо говорят на русском языке. По собственной инициативе вы публикуете на официальных площадках учреждения в социальных сетях объявление такого содержания: «Вы в российском учреждении, поэтому должны быть

способны говорить на русском языке, или приходите с переводчиком. Об этом говорится в нашем законе».

Будет ли одобрена ваша инициатива?

## 2. Упражнение-тест «Межкультурные различия»

2.1. Заполните таблицу 1, обводя по каждому параметру ту цифру, которая наиболее соответствует характеристике страны, в которой вы хотели бы жить. Цифры 1 и 5 означают, что данная характеристика полностью соответствует вашим пожеланиям, а промежуточные цифры – что в вашем представлении о стране в разной степени сочетаются обе характеристики.

Перед тестированием необходимо повторить материал учебника, содержащий описание моделей межкультурных различий, обратив особое внимание на пять параметров модели Г. Хофстеде: дистанция власти, «мужественность—женственность», «индивидуализм— коллективизм», неприятие неопределенности, краткосрочная или долгосрочная ориентация.

2.2. Сложите оценки, полученные по группам характеристик 1–5, 6–10, 11–15, 16–20, 21–25. Результаты умножьте на 5. Измерение характеристик культур проводится по шкале от 0 до 100.

Группа характеристик 1–5 служит для измерения *дистанции власти*. Чем ближе полученный результат к 0, тем короче дистанция власти, чем ближе к 100, тем дистанция власти длиннее (жесткая иерархия).

Группа характеристик 6–10 показывает *степень мужественности/женственности* организационной культуры. Результат, близкий к 0, говорит о преобладании женской культуры, а близкий к 100 – о преобладании мужских начал в культуре.

Группа характеристик 11–15 позволяет оценить *соотношение индивидуализма и коллективизма* в организационной культуре. Ближе к 0 располагается ярко выраженный коллективизм, а ближе к 100 – крайняя степень индивидуализма.

Группа характеристик 16–20 служит для оценки *степени избегания неопределенности*. Результат, близкий к 0, показывает, что представители данной культуры спокойно относятся к состоянию неопределенности. Результат, близкий к 100, напротив, показывает, что представители такой культуры избегают состояния неопределенности и четко придерживаются заранее утвержденных планов.

Группа характеристик 21–25 служит для измерения *краткосрочной и долгосрочной ориентации*. Чем ближе полученный результат к 0, тем больше ориентация на краткосрочный период, а чем ближе к 100, тем более долгосрочная ориентация характерна для организационной культуры.

Таблица 1. «Наиболее комфортно я бы чувствовал(а) себя в стране, где...»

№ п/п	Характеристика	Оценка	Характеристика
1.	Детей в семье учат, что их мнение столь же весомо, как и мнение их	1 2 3 4 5	Детей в семье учат, что авторитет родителей не должен ставиться под

№ п/п	Характеристика	Оценка	Характеристика
	родителей		сомнение
2.	Детей в семье учат, что ничего нельзя принимать на веру	1 2 3 4 5	Детей в семье учат, что всему, что говорят старшие или более авторитетные люди, нужно подчиняться безоговорочно
3.	Подчиненные должны сами определять круг своих рабочих обязанностей и свое положение в фирме	1 2 3 4 5	Обязанности каждого сотрудника четко определены
4.	Подчиненные постоянно спорят с руководством и иногда трудно разобраться кто начальник, а кто подчиненный	1 2 3 4 5	Старший решает все и строго контролирует подчиненных, а те принимают такое положение, потому что уважают старшего и считают, что он так и должен себя вести
5.	Преобладает мнение, что политическую систему нужно изменять постепенно	1 2 3 4 5	Преобладает мнение, что политическую систему лучше менять радикальным путем
6.	Люди сочувствуют менее удачливым, а более удачливым завидуют	1 2 3 4 5	Люди обожают удачливых и презирают неудачников
7.	Мотивация на рабочем месте создается приятным окружением, теплотой и дружелюбием	1 2 3 4 5	Мотивация на рабочем месте создается четким определением целей и большой долей ответственности, которая считается залогом успеха
8.	Люди на рабочем месте стараются достичь согласия и не конкурируют друг с другом	1 2 3 4 5	Конфронтация считается позитивным явлением, залогом достижений: или вы выдерживаете конкуренцию, или вы никто
9.	Как мужчины, так и женщины могут быть скромными и сочувствующими, заботиться о качестве жизни	1 2 3 4 5	Мужчины должны стремиться к материальному успеху, а женщины должны быть более скромными и сочувствующими, заботиться о качестве жизни
10.	Любовь означает интимность	1 2 3 4 5	Любовь означает эмоциональную поддержку
11.	Люди поддерживают прочные и продолжительные связи внутри своей группы	1 2 3 4 5	Люди выбирают друзей в зависимости от сходных интересов и взаимной симпатии
12.	Доминируют общинный дух и солидарность	1 2 3 4 5	Доминируют одиночество и свобода
13.	Люди заботятся прежде всего о том, чтобы не потерять лицо и стараются помочь в этом другому члену группы	1 2 3 4 5	Люди заинтересованы прежде всего в том, чтобы придерживаться своих собственных взглядов и стандартов
14.	Продвижение осуществляется в зависимости от степени лояльности и возраста	1 2 3 4 5	Продвижение осуществляется в зависимости от достижений, а не возраста
15.	Поведение старшего, который не использует свое положение для того, чтобы получить работу для нуждающегося в ней члена семьи, считается аморальным	1 2 3 4 5	Поведение старшего, который старается использовать свое положение для того, чтобы получить работу для нуждающегося в ней члена семьи, считается аморальным
16.	Детей в семье учат, как жить в условиях хаоса и неопределенности	1 2 3 4 5	Детей в семье приучают создавать стройные структуры и избегать неопределенных ситуаций
17.	Уважают людей, обладающих	1 2 3 4 5	Очень уважают специалистов и



№ п/п	Характеристика	Оценка	Характеристика
	общими знаниями, потому что они понимают, что делать, практически в любых ситуациях		компетентных лидеров
18.	Вам не нужно носить с собой удостоверение личности	1 2 3 4 5	Вам нужно носить с собой удостоверение личности
19.	Вы не должны показывать свои чувства на людях	1 2 3 4 5	Вы можете показывать свои чувства на людях (в нужное время и в нужном месте)
20.	В обществе существует немного общепринятых правил, которым все должны подчиняться	1 2 3 4 5	В обществе существует множество общепринятых правил, которым все должны подчиняться
21.	Люди четко разделяют добро и зло	1 2 3 4 5	Люди подчиняются достижению общей цели, не задумываясь о добре и зле
22.	На первом месте стоят сбалансированность и постоянство	1 2 3 4 5	Подчеркивается, что все относительно и может измениться в любой момент
23.	Детей учат спрашивать «почему?»	1 2 3 4 5	Детей учат спрашивать «что?» и «как?»
24.	Люди часто обращаются к своим корням и своему прошлому	1 2 3 4 5	Люди могут работать ради цели, которая может быть достигнута только через сто лет
25.	Люди хотят, чтобы различная информация хорошо сочеталась	1 2 3 4 5	Люди могут жить среди противоречивой информации

### **Тема № 3. Аналитический подход к организационной культуре и деловому этикету в таможенном деле.**

1. В табл. 2. 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 2. Факторы международной среды и их влияние на организационное поведение и организационную культуру организации

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

Национальные факторы	1. 2. 3.	
----------------------	----------------	--

#### **Тема № 4. Особенности профессиональной этики в таможенных органах**

1. Алексей работает в крупной государственной организации, отвечает за приём на работу сотрудников. Владимир, его друг, подал заявку на трудоустройство в эту организацию. В то же время среди соискателей есть несколько человек более квалифицированных, чем он, обладающих более высоким уровнем знаний и навыков. Алексей хотел бы отдать эту позицию Владимиру, однако испытывает чувство вины, понимая, что должен быть беспристрастным. Он говорит себе, что в этом и есть суть нравственности. Однако вскоре Алексею удастся убедить себя, что дружба даёт моральное право в некоторых вопросах быть пристрастным.

И в результате он отдаёт эту должность Владимиру.  
Прав ли он? Объясните вашу позицию.

2. В приёмной 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. Ещё через 20 минут приезжает представитель администрации и заходит в кабинет. Через 10 минут руководитель выходит из кабинета, чтобы объяснить 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.

#### **Тема № 5. Организационная и духовная культура государственных служащих**

1. Соотнесите форму культуры и характеризующий ее признак:

Форма культуры	Признак
1. Элитарная культура;	а) ориентированность на коммерческий успех;
2. Народная культура;	б) сложность языка культуры;
3. Массовая культура;	в) соответствие культурным традициям и обычаям

2. 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.

#### **Тема № 6. Этикет взаимоотношений руководителя и подчинённого, психологический климат в коллективе**

1. 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:

- предпринимайте шаги, направляя подчиненных к работе, определенной должным образом;
- вовлекайте подчиненных в процесс принятия решений, оказывая поддержку дельным предложениям;
- обсудите производительность труда группы в прошлом, а затем рассмотрите необходимость новой практики;
- предоставьте группу самой себе.

2. 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:

- рассмотрите необходимость внедрения новой практики и обсудите ваше решение с подчиненными;
- предоставьте членам группы возможность самим решить возникшие проблемы;
- действуйте быстро и твердо, корректируя и направляя;

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

3. Перечисленные ниже признаки сгруппируйте в две группы:

Признаки благоприятного климата в коллективе

Признаки неблагоприятного климата в коллективе.

*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.*

**Шкала оценивания:** 5-балльная.

**Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время или с опережением времени, при этом обучающимся предложено оригинальное (нестандартное) решение, или наиболее эффективное решение, или наиболее рациональное решение, или оптимальное решение.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если задача решена правильно, в установленное преподавателем время, типовым способом; допускается наличие несущественных недочетов.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если при решении задачи допущены ошибки не критического характера и (или) превышено установленное преподавателем время.

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если задача не решена или при ее решении допущены грубые ошибки.

**Перечень тем для подготовки отчетов о самостоятельной работе**

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.

### **Шкала оценивания: 5-балльная.**

#### **Критерии оценивания:**

**5 баллов** (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема сообщения раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура сообщения логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению.

**4 балла** (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема сообщения раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура сообщения логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении.

**3 балла** (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема сообщения раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура сообщения логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению.

**0 баллов** (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание имеет явные признаки плагиата и (или) тема не раскрыта и (или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление не соответствует требованиям.

