

Министерство науки и высшего образования РФ
ФГБОУ ВО «Ульяновский государственный университет»
Институт экономики и бизнеса

Башарова О.Г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И
СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»

для студентов экономических специальностей и направлений
всех форм обучения

Ульяновск, 2019

Методические указания для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет» / составитель: О.Г. Башарова. - Ульяновск: УлГУ, 2019.

Настоящие методические указания предназначены для студентов экономических направлений и специальностей всех форм обучения, изучающих дисциплину «Профессиональная этика и служебный этикет». В работе приведены литература по дисциплине, основные темы курса и вопросы в рамках каждой темы, рекомендации по изучению теоретического материала, контрольные вопросы для самоконтроля и тесты для самостоятельной работы.

Студентам заочной формы обучения следует использовать данные методические указания при самостоятельном изучении дисциплины. Студентам очной формы обучения они будут полезны при подготовке к практическим занятиям и к экзамену по данной дисциплине

Методические указания рекомендованы к введению в образовательный процесс решением Ученого Совета Института экономики и бизнеса УлГУ (протокол № 224/01 от 19 сентября 2019 г.).

СОДЕРЖАНИЕ

1. Литература для изучения дисциплины.....	4
2. Тема 1. Научные основы этики	4
3. Тема 2. Духовно – нравственная культура сотрудника правоохранительных органов и ее формирование.....	6
4. Тема 3. Нравственные отношения в служебном коллективе.....	9
5. Тема 4. Этика делового общения.....	11
6. Тема 5. Особенности профессиональной этики делового общения	13
7. Тема 6. Служебный этикет	15
8. Тема 7. Этические кодексы и их роль в повышении профессионализма.....	17

1. ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Талынев, В. Е. Профессиональная этика и служебный этикет в полиции России : учебное пособие для вузов / В. Е. Талынев. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 153 с. — (Специалист). — ISBN 978-5-534-11170-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/444617>.

2. Савинков, В. И. Этика государственной службы в схемах : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. И. Савинков, П. А. Бакланов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 148 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08997-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426846>

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ТЕМА 1. НАУЧНЫЕ ОСНОВЫ ЭТИКИ.

Основные вопросы темы:

1. Философия как методологическая основа профессиональной этики. Этика и мораль.
2. Специфика и роль морали в условиях развития правового и демократического общества.
3. Особенности профессиональной этики сотрудника правоохранительных органов.

Рекомендации по изучению темы

Вопрос 1 темы следует изучить по учебнику [1], с.9-20.

Вопрос 2 изложен в учебнике на с.20-22.

Для самостоятельного изучения вопроса 3 следует обратиться к учебнику , с.22-28.

Контрольные вопросы:

1. Почему в условиях постмодерна роль этики возросла?
2. Каково содержание основных нормативных программ традиционной этики?
3. Какие моральные дилеммы характерны для традиционной этики?
4. В чем заключается специфика моральных дилемм прикладной этики?
5. Каковы способы разрешения моральных дилемм, характерных для прикладной этики?

Кейсы и тесты для самостоятельной работы

а) проработайте контрольные вопросы 1- 5 по учебному пособию [1, с. 28].

б) ответьте на тестовые вопросы:

1. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение.

2. Профессиональная этика относится к ...

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

3. Гуманистическая этика ...

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности.

4. Ритуал, обычаи, коллективизм лежат в основе ...

- а) постиндустриального общества;
- б) информационного общества;
- в) традиционного общества.

5. Прикладная этика включает в себя ...

- а) этику межличностных отношений;
- б) ситуативную этику;
- в) этику делового общения.

6. Совесть является ...

- а) внутренним регулятором;
- б) общественной оценкой нравственных качеств;
- в) основной концепцией смысла жизни.

7. Мораль можно определить как _____ основу духовной культуры человека и общества, гуманистический ориентир и регулятор поведения. Вставьте пропущенное слово:

- а) ценностную;
- б) правовую;
- в) религиозную;
- г) психологическую.

8. Какие характеристики человека можно также отнести к моральным оценкам?

Отметьте один или несколько правильных ответов:

- а) добрый;
- б) творческий;
- в) уравновешенный;

г) справедливый.

9. Моральные требования к специалистам и принятые в обществе нормы поведения:

- а) практически не различаются;
- б) совпадают лишь частично;
- в) отрицают друг друга;
- г) близки родственному общению.

ТЕМА 2. ДУХОВНО – ПРАВСТВЕННАЯ КУЛЬТУРА СОТРУДНИКА ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ И ЕЕ ФОРМИРОВАНИЕ.

Основные вопросы темы:

1. Этика как методологическая основа нравственного воспитания сотрудников правоохранительных органов.

2. Сущность и задачи нравственного воспитания личности.

3. Нравственное самовоспитание сотрудников правоохранительных органов.

Рекомендации по изучению темы

Вопрос 1 изложен на с.15-19 учебника 2.

Теоретические аспекты вопроса 2 рассматриваются на с.20-29 учебника 2.

На с.30-34 учебника можно ознакомиться с материалом по вопросу 3.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризовать методы и приемы нравственного самовоспитания:

- Самонаблюдение, самоконтроль, самоанализ;
- Самооценка (применение методики самооценки сотрудников);
- Следование положительному примеру (на примере конкретного примера знаменитых людей);
- Самопринуждение, самообладание, самодисциплина;
- Самокритика, самоограничение, самоотказ;
- Переключение, самоободрение, самоприказ;
- Самонапоминание, самоубеждение, самовнушение.

Кейсы и тесты для самостоятельной работы

а) проработайте кейсы 1-10 по учебному пособию [2,с. 35].

б) ответьте на тестовые вопросы:

1. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий как ...

- а) долг;
- б) совесть;
- в) честь;

г) достоинство

2. Сопоставьте понятия и следующие ситуации:

а) Коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива и престиже своей профессии.

б) Грубость коллеги по работе вызывает у коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют:

а) целеустремленности;

б) самообладанию;

в) самостоятельности;

г) решительности;

д) настойчивости;

1) умение человека принимать своевременные, обоснованные решения и претворять их в жизнь;

2) качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для преодоления трудностей;

3) умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь от достижения поставленной цели;

4) качество, помогающее людям управлять своими чувствами, мыслями, действиями;

5) способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть

4. Сопоставить ситуации и нравственные критерии:

а) вежливость;

б) тактичность;

в) деликатность;

г) доброжелательность

1) Женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм.

2) В сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я Вам все объясню»

5. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

а) вежливость;

- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны

6. Какая из перечисленных ниже мотивации исполнения долга представляет его высшую форму?

- а) Боязнь осуждения за невыполнение принятых на себя обязательств.
- б) Внутренняя потребность быть причастным к выполнению общественно значимых дел.
- в) Желание заслужить общественное признание.
- г) Убеждение в необходимости выполнять принятые на себя обязательства.

7. Что такое нравственность?

а) Разумно-целесообразные основания, выработанные обществом в совместной созидательной деятельности и содержательно обогащаемые на протяжении всей своей истории.

б) Совокупность смысловых единиц, в которых прошлый социальный опыт передается в виде логических конструкций.

в) Сторона моральных отношений, в которой проявляется реальный уровень моральности общества, существующий в данных условиях, в данный момент.

г) Система рекомендаций, сложившихся из обобщения стихийных представлений морального сознания.

8. Что следует понимать под нравственной свободой?

а) Комплекс объективных и субъективных предпосылок человеческого поведения, включающих в себя деятельность познания, воли, чувств в определенных, не зависящих от воли индивида, объективно заданных и положенных условиях.

б) Способ нравственного выбора личности, обеспечивающий формирование определенного мотива путем проникновения в самые заветные уголки сознания индивида.

в) Относительная свобода выбора формы или линии поведения под знаком ответственности перед другими людьми и перед самим собой за мотивы и последствия выбора.

г) Возможность осуществлять выбор средств и способов деятельности, опираясь на собственные представления о целесообразности.

ТЕМА 3. ПРАВСТВЕННЫЕ ОТНОШЕНИЯ В СЛУЖЕБНОМ КОЛЛЕКТИВЕ.

Основные вопросы темы:

1. Понятие служебного коллектива и его основные профессионально – нравственные характеристики.
2. Нравственные факторы и условия эффективной деятельности служебных коллективов.
3. Основные правила поведения руководителя.

Рекомендации по изучению темы

Первый вопрос изложен на с.35- 39 учебника [2]

Вопросу 2 посвящены с.40-45 [2]

Материал по вопросу 3 можно найти на страницах с.46-47 учебника. [2]

Контрольные вопросы:

1. Сравните различные точки зрения на роль этики в деловой сфере и определите их сильные слабые стороны?
2. Если бы вам предложили разработать моральный кодекс поведения сотрудников вашей фирмы, какие нравственные требования вы включили бы в него в первую очередь?
3. Приведите ситуации или конкретные примеры, позволяющие понять мысль Платона: «Поступать несправедливо хуже, чем терпеть несправедливость».
4. Какие позиции мотивации труда вы бы поставили на первое место лично для себя?
5. Как вы прокомментируете с позиции собственного опыта мысль Л.Н. Толстого: «Важно не то место, которое мы занимаем, а то направление, в котором движемся»?
6. Что лежало в основе вашей мотивации при выборе профессии?
7. Дайте развернутую характеристику морально- психологического климата в вашем коллективе.
8. Какие отношения «по горизонтали» сложились в вашем коллективе? Какую характеристику им вы можете дать?
9. С какими трудностями может столкнуться руководитель при делегировании полномочий?

Кейсы и тесты для самостоятельной работы

а) изучите семь принципов преданности общественной жизни по учебному пособию [2,с. 112-113], определите как данные принципы влияют на вашу жизнь.

б) ответьте на тестовые вопросы:

1. Отметьте позиции, которые способствуют успеха делового общения, деловой беседы:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуации и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделить свое «Я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности

2. Выберите типы межличностного общения ...

- а) императивное;
- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное;
- д) диалогическое

3. Диалог возможен при соблюдении принципов ...

- а) «здесь и сейчас»;
- б) доверительности;
- в) паритетности;
- г) проблематизации;
- д) персонифицирования

4. «Контакт масок» – это вид общения, при котором ...

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

5. Формально-ролевое общение – это вид общения, при котором ...

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;
- в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

6. Примитивное общение – это вид общения, при котором ...

- а) набор выражений лица, жестов, стандартных фраз позволяет скрыть настоящие эмоции;
- б) партнера оценивают как нужный или мешающий объект;

в) вместо узнавания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли

7. Манипулятивное общение – это вид общения, при котором ...

а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;

в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

8. Деловое общение – это вид общения, при котором ...

а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;

в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов

9. Духовное или межличностное общение – это вид общения, при котором ...

а) учитывают особенности личности партнера, но интересы дела более значимы, чем возможные личностные расхождения;

б) можно затронуть любую тему и необязательно прибегать к помощи слов;

в) главное - извлечение выгоды от собеседника с помощью разных приемов.

ТЕМА 4. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Основные вопросы темы:

1. Понятие этики делового общения.

2. Культура общения с гражданами.

Рекомендации по изучению темы

Вопрос 1 рассмотрен на с.59-71 учебника [2].

Вопрос 2 изложен на с.71-85 учебника. [2].

Контрольные вопросы:

1. Опишите технологии формирования основ профессиональной культуры?

2. Какие правила служебного поведения действуют в современной деловой сфере?

3. Как влияют внешний вид и манеры поведения на имидж и престиж человека?

4. Каковы отличия делового этикета от общего?

Кейсы и тесты для самостоятельной работы

а) проработайте зарубежный опыт формирования Кодексов этики по учебному пособию [2]. С. 96-106

б) ответьте на тестовые вопросы:

1. Под профессиональной этикой понимается:

а) наука, изучающая специфику морали определенной профессии, нравственные

аспекты труда с целью социально-философского истолкования культурно-гуманистического назначения той или иной профессии;

б) исторически сложившаяся система нравственных ценностей, принципов и норм, которая функционирует в рамках определенной профессии и определяет ее моральный авторитет в обществе.

2. Профессиональная этика как наука включает в себя присущие определенной сфере профессиональной деятельности:

- а) нравственные ценности;
- б) нравственные принципы;
- в) нравственные убеждения
- г) нравственные нормы.

3. Установите соответствие: к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Определение	Понятие
а) правила, регулирующие внешние формы поведения, различные формы вежливости, нормы приличия	1. профессиональная этика
б) наука о морали, о применении моральных норм и требований к поведению и поступкам людей;	2. этика государственной службы
в) совокупность нравственных норм и требований, предъявляемых к той или иной профессии;	3. этикет
г) система этических норм, принципов и ценностей, регулирующих отношения между государством, гражданским обществом и гражданами	4. этика

4. Формирование новых видов профессиональной этики обусловлено:

- а) появлением новых профессий;
- б) желанием профессионалов защитить свои корпоративные интересы;
- в) стремлением общества защитить свои интересы;
- г) необходимостью упорядочить взаимоотношения людей в профессиональной среде;
- д) потребностью гармонизировать взаимоотношения профессионалов с обществом.

5. Профессиональная этика выражает требования и защищает интересы:

- а) профессионалов;
- б) профсоюзной организации;
- в) руководства;
- г) общества.

6. Возникновение новых видов профессиональной этики обусловлено:

- а) экономическими причинами;
- б) веянием моды;
- в) потребностью руководства обеспечить свою безопасность;
- г) потребностью профессиональной корпорации доказать обществу социальную полезность своей деятельности.

7. Закон о противодействии коррупции определил следующие основные направления деятельности по противодействию коррупции:

- а) предупреждение коррупции, в том числе выявление и последующее устранение причин коррупции (профилактика коррупции);
- б) выявление, предупреждение, пресечение, раскрытие и расследование коррупционных правонарушений (борьба с коррупцией);
- в) минимизация и (или) ликвидация последствий коррупционных правонарушений;
- г) формирование в обществе нетерпимости к коррупционному поведению;
- д) антикоррупционная экспертиза правовых актов и их проектов.

ТЕМА 5. ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Основные вопросы темы:

1. Понятие этики делового общения. Понятие профессионального долга, его составляющие.
2. Базовые этические ценности делового общения. Принципы служебного этикета сотрудника полиции

Рекомендации по изучению темы

Вопрос 1 кратко изложен на с. 59-71 учебника 1.

Второй вопрос рассматривается на с.72-85.

Контрольные вопросы:

1. Приведите определение понятий этики и деловой этики. Какая взаимосвязь существует между этикой в широком смысле слова и деловой этикой?
2. Каковы, по вашему мнению, причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современном обществе?
3. Соблюдение каких этических принципов вы считаете наиболее важным для развития деловых отношений в современных условиях?
4. Дайте характеристику базовым этическим ценностям делового общения.

5. Каковы, по вашему мнению, направления внедрения этического компонента в деловых отношениях?

Кейсы и тесты для самостоятельной работы

а) проработайте контрольные кейсы 1 -5 по учебному пособию [1, с. 94].

б) ответьте на тестовые вопросы:

1. Профессиональная этика выражает требования и защищает интересы:

а) профессионалов;

б) профсоюзной организации;

в) руководства;

г) общества.

2. Возникновение новых видов профессиональной этики обусловлено:

а) экономическими причинами;

б) веянием моды;

в) потребностью руководства обеспечить свою безопасность;

г) потребностью профессиональной корпорации доказать обществу социальную полезность своей деятельности.

3. Требования профессиональной этики формулируются:

а) руководством;

б) профсоюзной организацией;

в) общественностью;

г) учеными-специалистами.

4. Повышение уровня профессионализма государственных и муниципальных служащих:

а) автоматически приводит к повышению уровня нравственной культуры;

б) не означает одновременного повышения уровня нравственной культуры;

в) предусматривает необходимость повышения уровня нравственной культуры;

г) не связано с уровнем нравственной культуры.

5. Общие принципы служебного поведения государственных служащих сформулированы:

а) в Федеральном законе «О системе государственной службы Российской Федерации»;

б) в Кодексе служебного поведения государственных служащих;

в) в Указе Президента РФ;

г) в Федеральном законе «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

6. Деловой этикет - это:

а) форма делового обращения и представления;

б) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих отношений;

в) нормы, регулирующие стиль работы, поведения и общения при решении деловых проблем;

г) все варианты верны.

7. Деловой протокол это:

а) правила, регламентирующие порядок деловых встреч и переговоров и деловых отношений в целом;

б) правила оформления документов;

в) совокупность правил, традиций, которых придерживаются в международных отношениях;

г) совокупность требований, которых придерживаются в международных отношениях.

8. Отношения, в которых проявляется этика делового общения:

а) между организациями;

б) между организацией и социальной средой;

в) между руководителем и подчиненным;

ТЕМА 6. СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ.

Основные вопросы темы:

1. Служебный этикет и такт. Культура речи.

2. Специфика, формы и значение профессионального этикета в деятельности сотрудников полиции.

Рекомендации по изучению темы

Материал по обоим вопросам данной темы можно найти в главе 4, учебника[1], на с. 95-143.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные законодательные акты, определяющие нормы и стандарты поведения, организации профессионального общения сотрудников полиции.

2. Раскройте объективные и субъективные причины, повышающие роль служебного этикета в профессиональной деятельности сотрудника полиции.

3. Раскройте особенности приветствия в рамках служебного этикета.

4. Назовите действующий руководящий документ по профессиональной этике сотрудника

полиции.

5. Дайте характеристику функций служебного этикета.

Задачи и тесты для самостоятельной работы

а) проработайте контрольные кейсы с 143 по учебному пособию [1].

б) ответьте на тестовые вопросы:

1. Выберите правильное определение понятия «этикет»:

а) то же, что и этика;

б) систематизированный перечень моральных норм;

в) совокупность правил, регулирующих внешние проявления взаимодействия людей;

г) свод правил, используемый для самопрезентации;

д) система общих представлений о должном поведении;

е) система правил, помогающих человеку казаться воспитанным.

2. Какие из перечисленных ниже принципов составляют основу современного делового этикета?

а) вежливость;

б) умение угодить начальнику;

в) тактичность;

г) целесообразность;

д) умение выгодно преподнести себя;

е) уважение к традициям;

ж) независимость в выборе одежды и стиля поведения;

з) красивые манеры.

3. К числу наиболее значимых качеств руководителя относятся:

а) уважение к людям;

б) «твердая рука»;

в) личная ответственность;

г) все перечисленное.

4. Культура поведения предполагает:

а) знание правил этикета;

б) наличие изысканных манер;

в) наличие модной, дорогой одежды;

г) знание правил этикета и умение им следовать в разных ситуациях служебного общения.

5. В какой форме с точки зрения этикета предпочтительнее отдавать распоряжение в обычных условиях работы?

- а) приказание;
- б) просьба;
- в) поручение.

6. Какой стиль руководства предпочтительнее с точки зрения этикета и обеспечения нормального морально-психологического климата в коллективе?

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

7. В какой форме лучше поощрить сотрудника за качественно выполненную работу?

- а) форма не имеет значения;
- б) поощрение может быть отложено на некоторое время;
- в) поощрение должно быть публичным;
- г) поощрять сотрудника лучше с глазу на глаз;
- д) поощрять сотрудника надо за конкретную работу.

8. Критику сотрудника за неудовлетворительно выполненную работу следует высказывать:

- а) публично в присутствии его коллег в назидание другим;
- б) в любой форме, свойственной характеру руководителя;
- в) с глазу на глаз, не задевая достоинства сотрудника;
- г) в корректной форме, соблюдая такт.

ТЕМА 7. ЭТИЧЕСКИЕ КОДЕКСЫ И ИХ РОЛЬ В ПОВЫШЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА.

Основные вопросы темы:

1. Понятие этического кодекса.
2. Порядок разработки и применение этического кодекса.

Рекомендации по изучению темы

На с.48-58 можно ознакомиться с порядком закрепления этических принципов и норм в государственном органе.

Контрольные вопросы:

1. Каково предназначение этического кодекса?
2. Каким было содержание средневековых этических кодексов?
3. Когда появились кодексы современного вида?
4. В чем заключается специфика этических кодексов, их отличие от норм права?

5. Как формулируется миссия?
6. Каково содержание кредо?
7. Почему необходимо соблюдать процедуру принятия кодекса?
8. Каковы основные этапы разработки и внедрения этического кодекса?
9. Каковы принципы международного бизнеса?

Кейсы и тесты для самостоятельной работы

а) проработайте кодекс государственной службы (1, с. 107) и министерский кодекс (1, с. 114), ответьте на вопросы.

б) ответьте на тестовые вопросы:

1. В ситуации увольнения работника руководитель может:

- а) сообщить сотруднику об этом решении в присутствии его коллег;
- б) сообщить сотруднику об этом решении с глазу на глаз;
- в) долго и пространно объяснять сложившуюся ситуацию, подтолкнувшую к такому решению;

2. Приветствие сотрудников при встрече:

- а) обязательное требование этикета во всех ситуациях;
- б) обязанность здороваться зависит от обстоятельств;
- в) форма приветствия не имеет значения;
- г) выбор формы приветствия обусловлен конкретной ситуацией;
- д) приветствуя руководителя, младший по должности должен первым протянуть ему руку для рукопожатия;
- е) приветствуя сотрудницу, руководитель должен встать из-за рабочего стола и подождать, когда она протянет ему руку для рукопожатия;
- ж) приветствуя представителя другой культуры (конфессии), во всех случаях необходимо следовать обычаям его страны.

3. Окончательное решение о месте и времени деловой встречи предоставляется:

- а) принимающей стороне;
- б) приглашенной стороне.

4. Выберите принятую форму обращения в служебном письме:

- а) «Господин Соколов!»;
- б) «Сергей Петрович!»;
- в) «Уважаемый Сергей Петрович!»;
- г) можно сразу приступить к делу, опустив обращение.

5. В заключение письма:

- а) следует использовать формулу вежливости: «С уважением»;

б) излишне писать «С уважением», так как в обращении вы уже использовали слово «уважаемый»;

в) формулу вежливости вы, подписывая письмо, напишете от руки;

г) заключительные слова «С уважением» напечатает секретарь, готовя к подписи текст вашего письма.