

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Экономический институт
Кафедра товароведения и экспертизы товаров



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Экономического института

Е.С. Тхор

(подпись)

« 02 » 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

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

По направлению подготовки 38.03.07 Товароведение

Профиль подготовки: «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности»

Разработчик:
Доцент

(подпись)

Сердюков Э.В.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры товароведения и экспертизы товаров от « 25 » 02 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
товароведения и
экспертизы товаров

(подпись)

Попова Я.А.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Организационная структура и деловой этикет в таможенном деле»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. В деловом этикете первым здоровается:

- А) женщина
- Б) младший по статусу (должности)
- В) старший по статусу (должности)
- Г) мужчина

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

В деловом этикете для устного приветствия действует правило:

- А) должность-возраст-пол
- Б) пол-возраст-должность
- В) возраст-должность-пол
- Г) возраст-пол-должность

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

3. В деловом этикете не приветствуются разговоры на тему:

- А) хобби
- Б) путешествий
- В) политики и религии
- Г) погоды

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

4. Гуманистический стиль делового общения основан на:

- А) социальной и профессиональной роли личности
- Б) использовании определенных требований к собеседнику
- В) отношении к партнеру как к средству достижения определенных целей
- Г) использовании в общении сочувствия и сопереживания

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

5. Деловой этикет представляет собой:

- А) моральную основу поведения делового человека
- Б) установление межличностных отношений
- В) внешнюю форму поведения делового человека

Г) спонтанное поведение в зависимости от контекста деловой коммуникации
Правильный ответ: В
Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие сущности организационной культуры и ее свойств:

Свойства организационной культуры	Влияние свойств организационной культуры на ее сущность
1) Коллективность	А) «Сильная» организационная культура складывается тогда, когда организация постоянна и однородна по своему составу и существует в течение продолжительного периода времени
2) Историчность	Б) Выработка организационной культуры является прерогативой коллектива, члены которого находятся в тесном регулярном взаимодействии
3) Динамичность	В) Организационная культура претерпевает изменения на протяжении всей истории существования организации

Правильный ответ: 1Б, 2А, 3В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

2. Установите соответствие между основными принципами делового общения и их содержанием:

Принцип	Содержание
1) Межличностность	А) Происходит постоянный контакт между участниками, если они находятся в одном офисе. Ведь люди могут общаться вербально и невербально, в любом случае происходит информационный обмен
2) Непрерывность	Б) Стороны не только обмениваются информацией, а также регулируют свои деловые связи
3) Целенаправленность	В) Хотя беседа носит профессиональный характер, личностные особенности участников всё равно отражаются на

- общении
- 4) Многомерность Г) Каждое взаимодействие несёт в себе определённую цель, они бывают явными или неявными. Явная – донести информацию, неявная – к примеру показать своё красноречие

Правильный ответ: 1В, 2А, 3Г, 4Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

3. Установите соответствие между аспектами в этике делового общения и их содержанием:

Аспекты в этике делового общения	Содержание
1) Пунктуальность	А) Следует быть приветливым и предупредительным по отношению ко всем сотрудникам и партнёрам, независимо от антипатий и симпатий
2) Вежливость	Б) Нужно избегать тем, которые могут вызвать негативное или агрессивное поведение собеседника, чтобы не ставить его в неудобное положение
3) Тактичность	В) Нужно приходить к назначенному для встречи времени, не опаздывать, выполнять свои обязательства в срок
4) Скромность	Г) Скромный и уверенный в своих силах человек всегда вызовет симпатию на переговорах или в рабочем коллективе

Правильный ответ: 1В, 2А, 3Б, 4Г

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

4. Установите соответствие между определением и содержанием особенности этики:

Определение	Содержание
1) Этика	А) Представляет собой совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой предпринимательской деятельности. Такая этика позволяет рассматривать и оценивать деловые отношения предпринимателей, а также их личное поведение с точки зрения соответствия общепринятым в деловом мире принципам поведения
2) Деловая этика	Б) Общепринятые в деловом мире принципы поведения. К ним относятся: свобода, терпимость, тактичность и деликатность,

справедливость, деловая обязательность и др.
3) Этические принципы и В) Философская дисциплина, изучающая нормы поведения деловых мораль и нравственность и определяющая людей присущую данному обществу совокупность принципов человеческого общения

Правильный ответ: 1В, 2А, 3Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

5. Установите соответствие между двумя принципами:

Принцип построения этической аргументации	Содержание принципа построения этической аргументации
1) Принцип утилитаризма	А) Действие считается морально оправданным, если оно приносит или имеет тенденцию принести максимальную пользу максимальному числу лиц
2) Принципом нравственного императива	Б) Моральные решения не должны зависеть от конкретного результата (любая взятка есть зло, обман одного клиента также аморален, как и многих)

Правильный ответ: 1А, 2Б

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Укажите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Определите последовательность этапов в этике делового общения:

- А) ориентация в ситуации
- Б) обсуждение вопроса, проблемы
- В) установление контакта
- Г) принятие решения

Правильный ответ: В, А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

2. Определите этапы классической схемы ораторского искусства:

- А) составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности
- Б) подбор необходимого материала, содержания публичного выступления
- В) заучивание, запоминание текста
- Г) словесное выражение», литературная обработка речи

Правильный ответ: Б, А, Г, В

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

3. Существуют пять этапов коммуникативного процесса. Определите порядок этапов коммуникативного процесса:

- А) воплощение идеи в сообщение
- Б) отклик на полученную информацию
- В) принятие информации и декодирование ее
- Г) начало коммуникации
- Д) передача информации

Правильный ответ: Г, Б, Д, В, А

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. _____ – один из механизмов интеграции групповой деятельности, когда индивид или часть социальной группы выполняет роль лидера, т. е. объединяет, направляет действия всей группы, которая ожидает, принимает и поддерживает его действия. Частично перекрываясь понятиями «управление», «руководство», «лидерство» характеризует вместе с тем и специфическую форму отношений в группе или организации.

Правильный ответ: лидерство

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

2. _____ – психологические механизмы, побуждающие человека к определенному действию и определяющие его форму, направленность, интенсивность и продолжительность.

Правильный ответ: мотивация

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

3. _____ – формальные каналы коммуникации с направлением вверх или вниз, узаконенные иерархической структурой организации. Большая часть информационных потоков при производственном общении направлена сверху вниз: от высшего административного состава к низшему уровню исполнителей.

Правильный ответ: вертикальная коммуникация

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. _____ это ряд базовых предположений, которые данная группа создала, открыла или выразила с целью соотнесения их с проблемами внешней среды для адаптации и внутренней интеграции.

Это есть система формальных и неформальных правил и норм деятельности, обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, особенностей поведения работников данной организационной структуры, стиля руководства, показателей удовлетворенности работников условиями труда, уровня взаимного сотрудничества, идентификации работников с предприятием и перспективами его развития.

Правильный ответ: корпоративная культура / организационная культура

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

2. В деловом общении «сверху – вниз», т. е. в отношении руководителя к подчиненному, _____ этики можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».

Правильный ответ: «золотое правило» / золотое правило этики общения

Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Что понимают под общением?

Дать развернутый ответ на вопрос

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, при котором происходит процесс обмена информацией, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.

В процессе общения формируются, развиваются психологические и этические отношения, которые составляют культуру делового взаимодействия. (1).

Изучение общения показало, насколько это сложное, многообразное явление и позволило определить структуру общения, состоящую из трёх взаимосвязанных сторон:

- коммуникативной (взаимный обмен информацией);
- интерактивной (организация межличностного взаимодействия);
- перцептивной (восприятие, понимание и оценка людьми друг друга). (2)

Во многих ситуациях общения человек сталкивается с тем, что его слова, побуждения неправильно воспринимаются собеседником. На пути передачи информации возникают затруднения и препятствия. В этом случае говорят о коммуникативных барьерах, которые подразделяются на:

- барьеры непонимания (фонетический, семантический барьер, логический барьер);
- барьеры социально-культурного различия (социальные, политические, религиозные, профессиональные различия);
- барьеры отношения (неприязненное отношение к партнёру или недоверие к говорящему). (3)

Критерии оценивания: «верно» – указывает минимум два признака
Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

2. Что понимают под речевым этикетом?

Дать развернутый ответ на вопрос

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: это система устойчивых формул общения, предписываемых обществом как правила речевого поведения для установления речевого контакта собеседников, поддержания общения в избранной тональности соответственно их социальным ролям и ролевым позициям относительно друг друга, взаимным отношениям в официальной обстановке. Под речевым этикетом понимаются разработанные правила речевого поведения, систем речевых формул общения. (1)

Факторы, определяющие формирование речевого этикета:

- учёт особенностей партнёров (соц. статус, место в служебной иерархии, профессия, национальность, возраст, пол и др.);
- характер ситуации общения (презентация, конференция, деловая беседа, коммерческие переговоры, совещания и т.д.)
- национальные традиции. (2)

Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Основу речевого этикета составляют речевые формулы, характер которых зависит от особенностей общения. (3)

Критерии оценивания: «верно» – указывает минимум два признака
Компетенции (индикаторы): УК-3 (УК-3.1), УК-4 (УК-4.3)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Организационная культура и деловой этикет в таможенном деле» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.07 Товароведение.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению 38.03.07 Товароведение.

Председатель учебно-методической
комиссии Экономического института



Е.Н. Шаповалова

Лист изменений и дополнений

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