

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Факультет «Высшая школа корпоративного управления»

(наименование факультета)

Кафедра международной коммерции

(наименование кафедры)

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры

международной коммерции

Протокол от «29» мая 2018 г.

№ 10

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.01 «Этика делового общения»

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.06 Торговое дело

(код, наименование направления подготовки)

«Логистика в торговой деятельности»

(профиль)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2019

Москва, 2018 г.

Автор(ы)–составитель(и):

к.с.н., доцент кафедры корпоративного управления

(ученая степень и(или) ученое звание, должность)

Рассказова И.Н.

(Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

международной коммерции д.э.н., профессор

(наименование кафедры)

(ученая степень и(или) ученое звание)

Саламатов В.Ю.

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
 - 6.1. Основная литература
 - 6.2. Дополнительная литература
 - 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
 - 6.4. Нормативные правовые документы
 - 6.5. Интернет-ресурсы
 - 6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Этика делового общения», соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1 Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Этика делового общения» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-5	способность осуществлять социально-коммуникативные навыки	ДПК-5.2	готовность проводить деловые переговоры в сфере профессиональной деятельности

1.2 В результате освоения дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Этика делового общения» у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
Профессиональный стандарт «Специалист по управлению цепью поставок в авиастроении» утв. от 21 декабря 2015 г. N 1055н А/01.6 руководство выполнением типовых задач управления цепями поставок в авиастроении	ДПК- 5.2	на уровне знаний: <ul style="list-style-type: none"> Нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации логистики, цепей поставок в области авиастроения Существующие принципы организации работы подразделений, управляющих цепями поставок в авиастроительной организации комплексное видение современных проблем управления своим временем основы восприятия информации как основы принятия решений
		на уровне умений: <ul style="list-style-type: none"> Использовать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач в области управления цепями поставок Работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством обобщать информацию, в том числе относительно своих возможностей принимать профессиональные решения: ставить цели и находить пути их

<div>Профессиональный стандарт «Логист автомобилестроения» утв. Приказ Минтруда России от 14.10.2014 N 721н D/04.5</div> <div>разработка и согласование нормативной, методической и организационно-распорядительной документации</div>	ДПК 5.2	<div>достижения</div> <div>на уровне навыков:</div> <div><div>Поиск новых потенциальных поставщиков комплектующих изделий и материалов для производства авиастроительной техники</div><div>Организация предконтрактной и контрактной работы с поставщиками комплектующих изделий и материалов для производства авиастроительной техники</div><div>Определение возможности использования готовых проектов, алгоритмов и пакетов прикладных программ для обработки данных</div><div>Выбор и привлечение поставщиков логистических услуг</div><div>Изучение и обобщение передового отечественного и зарубежного опыта в области решения тактических задач управления цепями поставок</div><div>коммуникациями в устной и письменной форме</div></div>
		<div>на уровне знаний:</div> <div><div>Требования национальных и международных стандартов менеджмента качества</div><div>Нормативная документация организации</div><div>Принципы производственной системы</div><div>Основы делопроизводства</div><div>Основы межличностных отношений</div></div>
		<div>на уровне умений:</div> <div><div>Применять методы и принципы логистики</div><div>Работать с технической и технологической документацией, справочной литературой</div><div>Разрабатывать и согласовывать нормативную и методическую документацию</div><div>Работать в информационных системах</div></div>
		<div>на уровне навыков:</div> <div><div>Координация и контроль проведения</div></div>

		<p>работ по разработке методических и нормативных материалов по логистике</p> <ul style="list-style-type: none"> Разработка, внесение изменений и дополнений в методическую и нормативную документацию
<p>Профессиональный стандарт «Специалист по организации сетей поставок машиностроительных организаций» утв. Приказ Минтруда России от 25.12.2014 N 1142н А/01.6 руководство выполнением типовых задач организации сетей поставок</p>	ДПК – 5.2	<p>на уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> основные законы социальных, гуманитарных, экономических и естественных наук в профессиональной деятельности, позволяющие организовать свой деловой график Отечественный и зарубежный опыт рациональной организации сетей поставок машиностроительной продукции Нормативные правовые акты, методические материалы по вопросам организации логистики, цепей поставок и производственного планирования и управления производством, учета и анализа результатов производственно-хозяйственной деятельности Методы определения специализации подразделений организации и производственных связей между ними Порядок разработки организационных структур организаций, положений о подразделениях, должностных инструкций <p>на уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> Работать в коллективе, выстраивать эффективные коммуникации с коллегами и руководством Давать подчиненным работникам обязательные для исполнения указания по вопросам производственной деятельности и осуществлять контроль их исполнения Передавать знания и опыт, контролировать процессы самообучения и взаимоподдержки работников в сфере техники и технологий, целенаправленно и систематически повышать уровень знаний работников Выбирать способы решения задач

		<p>организации производства инновационного продукта в изменяющихся (различных) условиях рабочей ситуации, планирования и контроля процесса реализации проектов</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ применять методы экспериментального исследования для решения задач тайм-менеджмента
		<p>на уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Организация поиска потенциальных поставщиков ■ Организация процедуры выбора поставщиков ■ Формирование партнерских отношений с поставщиками ■ Организация эффективного кооперационного взаимодействия ■ Выбор и привлечение логистических посредников ■ Выбор и применение технологии взаимодействия с потребителем при размещении заказа ■ Отслеживание и осуществление координации инструментарием и навыками организации тайм-менеджмента материальных потоков в сети поставок

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Общая трудоемкость Б1.В.ДВ.02.01 «Этика делового общения» составляет – 108 часа или 3 зачётные единицы. В соответствии с учебным планом направления подготовки «Торговое дело», профиль «Логистика в торговой деятельности» дисциплина изучается на 3-м курсе в 5-м семестре. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 54 часов: лекции – 18 часа, практические занятия – 36 часов. Самостоятельная работа составляет 54 часов.

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 «Этика делового общения» относится к числу дисциплин по выбору Б1.В.ДВ.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой (на 3 курсе).

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Этика делового общения: анализ понятийного аппарата	12	2		4		10	О,Д,Т
Тема 2	Нравственный аспект делового общения	12	2		4		2	О,Д
Тема 3	Управленческое назначение этического кодекса	12	2				2	О,Д,Т
Тема 4	Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	12	2		4		4	О,Д
Тема 5	Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	12	2		6		4	О,Д,Т
Тема 6	Деловой протокол: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	12	2		4		10	О,Д,Т
Тема 7	Вербальные средства делового общения: требования этикета. Основы ораторского искусства	12	2		4		10	О,Д,Т
Тема 8	Невербальное общение и требования делового этикета	12	2		8		10	О,Д
Тема 9	Международный деловой этикет и дипломатический протокол	12	2		2		2	О,Д,КР
Промежуточная аттестация								Зачет с оценкой
Всего:		108	18		36		54	

Примечание:

*- формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), эссе (Э), диспут (Д), расчетное задание (ЗР), проектное задание (ПР)

Содержание дисциплины

Тема 1. Этика делового общения: анализ понятийного аппарата

Происхождение и сущность понятий «этика», «мораль», «нравственность», «этикет», их соотношение между собой и с понятиями «обычай», «традиция». Место и роль этики в системе духовной культуры человека и общества. Место этики и этикета в структуре нравственной культуры человека. Социальное назначение этики и этикета. Нравственный смысл регуляции поведения человека. «Золотое правило нравственности». Принцип «калокагатии» в античной культуре как мерило истины, добродетели и красоты. И.А. Гончаров о понятиях «порядочный человек» и «человек хорошего тона». Единство внутреннего и внешнего в поведении человека как критерий уровня его культуры. Чувство собственного достоинства и уважение к другим как базовые моральные ценности.

Структура профессиональной морали. Формы существования профессиональной морали.

Понятие, предмет и объект этики деловых отношений. Содержание этики деловых отношений. Этика делового общения как структурный элемент системной модели корпоративной культуры, одна из форм выражения миссии организации, ее корпоративного духа.

Этикет как специфический институт общественной жизни, способ регуляции деловых отношений, составная часть культуры человека, совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений.

Функциональное назначение современного делового этикета. Единство знаний, умений и навыков в овладении требованиями современного делового этикета.

Объективные причины актуализации проблемы этики деловых отношений в современной России. Соблюдение требований этики деловых отношений как один из критериев оценки профессионализма и деловой репутации как каждого сотрудника, так и организации в целом.

Тема 2. Нравственный аспект делового общения

Этические проблемы в деловых отношениях между: организациями и государством; организациями и обществом; организациями-производителями и потребителями; организациями и инвесторами; организациями и местными сообществами; организациями и окружающей средой. Моральные проблемы, возникающие на микроуровне в межличностных отношениях в процессе: принятия управленческих решений, взаимодействия руководителей и подчиненных, деловых контактов, выполнения работы. Отражение этих проблем в профессиональных этических кодексах, правилах организационного поведения. Социальная ответственность организации, работника организации: содержание понятия, механизмы реализации.

Субъекты деловых отношений, стоящие перед ними моральные дилеммы: соотношение целей и средств их достижения; соотношение личных и общественных интересов; выбор между краткосрочной выгодой и долгосрочным результатом, между материальными и духовными ценностями в процессе принятия решения.

Принципы этики деловых отношений как основа этических кодексов. Корпоративные, профессиональные, национальные, международные этические кодексы как отражение эволюционного развития бизнеса в направлении осознания им социальной ответственности перед обществом. Декларация Ко – «Принципы бизнеса», этический кодекс компании PROCTER&GAMBLE (P&G), «Двенадцать принципов ведения дел в России.

Этические принципы служебного поведения должностных лиц в организации.

Меры, направленные на повышение этического уровня организации: разработка карт этики; создание комитетов по этике; проведение социальных ревизий; обучение этичному поведению и тренинг; этическая экспертиза; этическое консультирование;

социальный аудит; специальные службы, рассматривающие факты нарушений сотрудниками организации этических требований, а также претензии граждан по этическим вопросам; этическое консультирование; введение должности адвоката по этике, советника по разрешению этических коллизий; такие способы оценки нравственных качеств работника, как методика бланковых тестов честности, полиграф (детектор лжи), гипнотическое тестирование.

Тема 3. Управленческое назначение этического кодекса

Виды этических кодексов. Назначение и содержание корпоративных, профессиональных, национальных, международных этических кодексов как отражения эволюционного развития бизнеса в направлении осознания им социальной ответственности перед обществом, меры, направленных на повышение этического уровня организации и предупреждение нарушений сотрудниками организации этических требований.

Особенности кодекса профессиональной этики государственных служащих.

Тема 4. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений

Нравственная основа этикета, ее проявление в разные исторические эпохи у разных народов.

Основные черты современного этикета: ситуационный, регламентирующий характер, классификация правил по признакам статуса, возраста, пола. Особенности делового этикета: упрощение требований, связанных с половыми различиями. Несимметричность служебных отношений, ее отражение в требованиях современного делового этикета.

Общие принципы делового этикета: принцип гуманизма, целесообразности, эстетической привлекательности, следования традициям, субординации, паритетности.

Функции делового этикета: информационная; функция стандартизации моделей индивидуального и группового поведения; функция обеспечения социального контроля и социального влияния; функция дипломатии, политической борьбы; функция идентификации с окружающими, создания психологического комфорта.

Закономерности межличностных отношений как объективно существующая устойчивая связь явлений, накладывающих отпечаток на характер этих взаимоотношений (закономерность неопределенности отклика, т.е. зависимость восприятия внешних воздействий от личностных особенностей, конкретной ситуации; закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки, т.е. зависимость оценки нравственных качеств людей и самооценки от степени взвешенности и корректности оценивающего; закономерность искажения смысла информации, т.е. многовариантность трактовки понятийного состава языка, различия в восприятии информации; закономерность психологической защиты, т.к. ведущий мотив социального поведения – сохранение личного статуса, собственного достоинства).

Тема 5. Требования делового этикета в различных служебных ситуациях

Руководитель и подчиненный: правила межличностных отношений. Стили руководства, их отражение в этикете. Критерии выбора модели поведения.

Управление нравственными отношениями в коллективе. Морально-психологический климат коллектива, факторы его формирования и поддержания. Личные качества руководителя и подчиненных как источники напряженности в коллективе или оптимизма.

Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Признаки, определяющие «трудного» руководителя. Модели поведения подчиненных во взаимоотношениях с «трудным» руководителем. Правила конструктивной критики, последовательность их соблюдения в процессе беседы. Приемы конструктивной критики. Установки на

восприятие критики. Правила решения конфликтных ситуаций.

Ситуация распоряжения. Выбор между приказанием, поручением и просьбой. Ситуации поощрения и наказания, увольнения, делового общения: правила поведения руководителя и подчиненного.

Способы регулирования межличностных отношений в коллективе: проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений; учет социально-психологических процессов и явлений в коллективе в интересах оптимального функционирования организации; целенаправленное систематическое обучение персонала современным технологиям нормативного взаимодействия; регулирование межличностных отношений.

Тема 6. Деловой протокол: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания

Правила подготовки и проведения деловой беседы. Особенности требований этикета в ситуации проведения собеседования с претендентом на вакантную должность.

Телефонный разговор как составная часть культуры речевого поведения. Основные требования этикета в ситуациях, когда звонят Вам, когда звоните Вы, когда телефон руководителя соединяется через секретаря. Требования этикета в ситуации пользования мобильным телефоном, телефоном с определителем номера.

Порядок проведения служебного совещания: требования этикета.

Протокол ведения переговоров: требования к подготовке помещения, этикет представления, приветствия, рассадки участников переговоров, порядка ведения переговоров.

Визитная карточка, ее назначение, требования к оформлению. Правила обмена визитными карточками, их использования в различных этикетных ситуациях. Особенности оформления и использования визитной карточки в разных странах.

Правила этикета в деловой переписке. Оформление, структура делового письма, вступительное обращение, заключительная формула вежливости, подпись как неотъемлемые элементы деловой переписки. Тон и речевой этикет письма строго официального характера. Тон и речевой этикет письма полуофициального характера.

Тема 7. Вербальные средства делового общения: требования этикета. Основы ораторского искусства

Понятие речевого этикета и его роль в деловом общении. Языковые нормы делового общения, их типичные нарушения. Правила речевого поведения в деловом общении. Устойчивые речевые формулы, используемые в ситуациях обращения, приветствия, представления, просьбы, извинения, неодобрения, приглашения, соболезнования. Официальные и протокольные формы представления, прощания с деловыми партнерами.

Понятия «ораторское искусство», «риторика», «красноречие». Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Методы достижения эффекта речевого воздействия: эффект визуального имиджа; эффект первых фраз; эффект аргументации; эффект квантового выброса информации; эффект интонации и паузы; эффект художественной выразительности; эффект релаксации; эффект дисперсии.

Культура речи, ее основные показатели в деловом общении. Средства выразительности деловой речи: варьирование тональностью; выделение главных мыслей; постановка риторических вопросов; использование форм диалога; призыв к действиям; включение образных сравнений, примеров; применение повторов; демонстрация заинтересованности и убежденности.

Основные законы риторики. Подготовка речи. Структура речи. Способы словесного оформления публичного выступления. Логические и интонационно-мелодические закономерности речи.

Тема 8. Невербальное общение и требования делового этикета

Невербальные средства общения как совокупность факторов, сопровождающих речевое общение и участвующих в передаче информации. Национально-культурный характер невербального поведения, его зависимость от сферы и условий общения, социальных ролей собеседников.

Системы невербальной коммуникации: акустическая, визуальная, тактильная, ольфакторная.

Звуковая организация речи как совокупность языковых и неязыковых средств: звуков речи, ритмической организации слов и интонации, ее роль в служебном общении. Благозвучие речи. Скорость речи. Интонация и ее компоненты: мелодика, интенсивность, длительность, темп, паузы, тембр голоса. Особенности произношения слов, артикуляции.

Визуальная система общения. Понятие кинесики как совокупности мимики, жестов, движений и поз человека. Значение языка жестов, позы и мимики в деловом общении. Кинесика и этикет в ситуации знакомства. Рукопожатие как форма приветствия и констатация взаимного уважения и доверия. Виды рукопожатия, их использование в конкретных ситуациях.

Кинесика в разрешении конфликтной ситуации: правила этикета. Кинесика и этикет в публичном выступлении: особенности требований к языку жестов и поз. Роль кинесики в формировании суждений о человеке, в его презентации в ситуации поступления на работу.

Проксемические особенности невербального делового общения. Дистанция как компонент невербального общения. Зависимость выбора дистанции от характера взаимоотношений людей в служебной ситуации. Взаимная ориентация людей в пространстве в процессе общения. Зоны общения.

Тема 9. Международный деловой этикет и дипломатический протокол

Понятие международного этикета, его обусловленность культурными традициями страны, национального характера и менталитета, религиозной ориентации. Необходимость знания национальных особенностей общения и культурно-психологических различий партнеров как неотъемлемое условие делового успеха.

Элементы международного делового этикета: ситуации обращения, представления, знакомства, приветствия, порядок рассадки в автомобиле, за столом переговоров. Формы обращения и светские титулы, принятые в международном деловом этикете. Правила дарения подарка и принятия его. Требования к внешнему облику.

Правила международной переписки. Формулы выражения просьбы, благодарности, извинения, заключительной фразы. Заключительная формула вежливости. Требования к оформлению адресата.

Национальные особенности делового этикета.

Понятие дипломатического протокола как важнейшего политического инструмента дипломатии. История российской дипломатической практики. «Посольский обычай» России XV-XVI веков. «Высочайше» утвержденные этикеты при российском императорском дворе. Правила дипломатического протокола, принятые на Венском конгрессе в 1815 году. Конвенция о дипломатических сношениях 1961 года как важнейший нормативный акт, регулирующий порядок взаимоотношений между странами и их официальными представителями.

Понятие международной вежливости как основа дипломатического протокола. Этикет Государственного герба, Государственного флага, Государственного гимна, государственного визита, официальных подарков. Совокупность общепринятых в международной практике правил этикета, почтительности и взаимного уважения.

Этикет Государственного гимна, Государственного флага, Государственного герба, государственного визита, государственных подарков. Правила дипломатического

протокола в ситуации встречи в аэропорту, на официальных приемах.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины: Б1.В.ДВ.02.01 «Этика делового общения» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Этика делового общения: анализ понятийного аппарата	опрос, диспут, тестирование
Тема 2	Нравственный аспект делового общения	опрос, диспут
Тема 3	Управленческое назначение этического кодекса	опрос, диспут, тестирование
Тема 4	Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	опрос, диспут
Тема 5	Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	опрос, диспут, тестирование
Тема 6	Деловой протокол: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	опрос, диспут, тестирование
Тема 7	Вербальные средства делового общения: требования этикета Основы ораторского искусства	опрос, диспут, тестирование
Тема 8	Невербальное общение и требования делового этикета	опрос, диспут
Тема 9	Международный деловой этикет и дипломатический протокол	опрос, диспут, контрольная работа

4.1.2. Зачет проводится с применением следующих методов (средств)

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета в устной форме: написания самостоятельной работы, текущих опросов, диспутов, тестирования.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Тематика семинарских занятий направлена на формирование следующих компетенций: ДПК-5

Образовательные технологии: в ходе семинара могут использоваться предметно-ориентированные образовательные технологии: технология постановки цели, технология аргументации, технология полного усвоения материала, технология концентрированного обучения.

Тема 1. Природа, сущность, содержание понятия этики деловых отношений

Цель: проанализировать на конкретных примерах и обосновать объективный характер актуализации нравственных ценностей во всех сферах современной жизни общества. Раскрыть понятие этики деловых отношений как особого вида профессиональной этики, регулирующей отношения в любой организации, как системы универсальных и специфических нравственных принципов, норм и правил поведения людей в процессе

исполнения профессиональной деятельности и их взаимодействия между собой и с внешней средой; проанализировать объективные и субъективные факторы актуализации проблемы этики деловых отношений в современной России.

Вопросы для обсуждения:

1. Общечеловеческие ценности, их роль и место в современном мире.
2. Объективные и субъективные факторы актуализации моральных проблем в контексте возрастания реальных угроз, стоящих перед человечеством: планетарный уровень.
3. Этика делового общения как особый вид профессиональной этики: понятие, сущность.
4. Объект и предмет этики деловых отношений как научной дисциплины.

Тема 2. Нравственный аспект деловых отношений

Цель: раскрыть нравственную основу деловых взаимоотношений на макроуровне и микроуровне, уяснить смысл и объективную основу этических требований к характеру и содержанию деловых отношений организации с государством, обществом, гражданами, партнерами, поставщиками, клиентами, со своими работниками, окружающей средой, обусловленность содержания этических требований уровнем развития рыночных отношений в стране; выявить содержание и структуру понятия «социальная ответственность организации», формы ее реализации.

Вопросы для обсуждения:

1. Нравственный аспект взаимоотношений организации с государством, обществом, гражданами, партнерами, поставщиками, клиентами, со своими работниками, с окружающей средой.
2. Понятие и содержание социальной ответственности
3. Объективные причины и вехи становления социальной ответственности бизнеса.
4. Благотворительность как форма социальной ответственности. Мировой и отечественный опыт

Тема 3. Этические кодексы

Цель: выявить назначение и содержание корпоративных, профессиональных, национальных, международных этических кодексов как отражения эволюционного развития бизнеса в направлении осознания им социальной ответственности перед обществом, меры, направленные на повышение этического уровня организации и предупреждение нарушений сотрудниками организации этических требований.

Вопросы для обсуждения:

1. Этические кодексы: виды, назначение, содержание.
2. Механизмы реализации требований этических кодексов.

Тема 4. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений

Цель: формирование у студентов этических норм на организации и поведение персонала, выработка навыков по освоению и соблюдению этических норм в деловых отношениях, навыков межличностного общения.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие, виды современного этикета.
2. Соотношение правил общепринятого и делового этикета.
3. Общие принципы современного делового этикета.
4. Функции делового этикета.

5. Общие закономерности межличностных отношений

Тема 5. Требования этикета в различных служебных ситуациях

Цель: изучить нормативную и правовую основу и практику формирования системы управления нравственными отношениями в организациях.

Вопросы для обсуждения:

1. Общие закономерности межличностных отношений.
2. Этикет взаимоотношений руководителя с подчиненными. Этическое решение проблемы взаимоотношений с “трудным” руководителем.
3. Критика: виды, приемы к конструктивной критики, установки на ее восприятие.
4. Требования этикета в ситуациях распоряжения, поощрения, наказания, увольнения.

Тема 6. Деловой протокол: деловая беседа, телефонные разговоры, служебные совещания, переговоры

Цель: сформировать культуру поведения работника организации в различных ситуациях делового общения, знание правил делового этикета. Умение ими пользоваться в каждой конкретной ситуации делового общения и навыки должного поведения.

Вопросы для обсуждения:

1. Правила ведения деловой беседы, собеседования, совещания.
2. Телефонные разговоры: требования этикета.
3. Протокол ведения переговоров.
4. Требования этикета к деловой переписке.
5. Визитная карточка: правила оформления и пользования

Тема 7. Вербальные средства делового общения: требования этикета. Основы ораторского искусства

Цель: вооружить студентов знаниями средств вербального общения и умением пользоваться ими в разных ситуациях делового общения, применение различных психологических приемов.

Вопросы для обсуждения:

1. Язык жестов и требования этикета
2. Язык поз и требования этикета
3. Мимика: требования этикета
4. Акустическая система общения и этикет.
5. Тактильная система невербального общения: требования этикета.
6. Психологические особенности вербального общения.

Тема 8. Невербальное общение и требования делового этикета

Цель: вооружить студентов знаниями средств невербального общения и умением пользоваться ими в разных ситуациях делового общения.

Вопросы для обсуждения:

7. Язык жестов и требования этикета
8. Язык поз и требования этикета
9. Мимика: требования этикета
10. Акустическая система общения и этикет.
11. Тактильная система невербального общения: требования этикета.
12. Проксемические особенности невербального общения.

Тема 9. Международный деловой этикет и дипломатический протокол

Цель: раскрыть понятия дипломатического протокола и международного этикета, проанализировать их нормативную базу, определить сферу их действия и назначение, рассмотреть конкретные этикетные ситуации, регулируемые правилами дипломатического протокола и международного этикета.

Вопросы для обсуждения:

1. Международный этикет, его требования в различных этикетных ситуациях.
2. Понятие, сфера действия и назначение дипломатического протокола.
3. Национальные особенности международного этикета.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-5	способность осуществлять социально-коммуникативные навыки	ДПК-5.2	готовность проводить деловые переговоры в сфере профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ДПК-5.2 готовность проводить деловые переговоры в сфере профессиональной деятельности	Применяет принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения на иностранном языке Использует особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами Применяет знания основ делового протокола и деловой этики	Корректно применяет принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, публичных выступлений, телефонного делового общения на иностранном языке Грамотно использует особенности ведения переговоров с зарубежными деловыми партнерами Корректно применяет знания основ делового протокола и деловой этики

4.3.2 Типовые оценочные средства

Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций (ДПК-5.2) в процессе освоения образовательной программы.

Перечень примерных вопросов к зачету (освоение компетенций ДПК-5):

1. Сущность и соотношение понятий «этика», «мораль», «этикет».
2. Структура и содержание понятия «этика делового общения».
3. Этические принципы и нормы делового общения.
4. Конкретно-историческая обусловленность содержания требований этики делового общения.
5. Закономерности межличностных отношений и деловой этикет.
6. Этические проблемы на макроуровне деловых отношений
7. Этические проблемы на микроуровне деловых отношений
8. Социальная ответственность организации
9. Этика современного руководителя
10. Методы и технологии этизации делового общения
11. Взаимоотношения руководителя и подчиненного: требования этикета.
12. Этические проблемы взаимоотношений с «трудным» руководителем.
13. Язык кинесических средств, его роль и место в деловом общении.
14. Деловая переписка: требования этикета.
15. Основы риторики.
16. Роль невербальной коммуникации в деловом общении.
17. Классификация невербальных средств общения.
18. Речевой этикет государственного служащего.
19. Культура деловых телефонных разговоров.
20. Дипломатический протокол: понятие и содержание.
21. Национальные особенности международного делового этикета.

Темы эссе и докладов (формирование компетенции (ДПК-5).

1. Структура и содержание понятия «этика делового общения».
2. Этические принципы и нормы делового общения.
3. Конкретно-историческая обусловленность содержания требований этики делового общения.
4. Закономерности межличностных отношений и деловой этикет.
5. Этические проблемы на макроуровне деловых отношений
6. Этические проблемы на микроуровне деловых отношений
7. Социальная ответственность организации:
8. Этика руководителя
9. Методы и технологии этизации деловых отношений
10. Взаимоотношения руководителя и подчиненного: требования этикета.
11. Этические проблемы взаимоотношений с «трудным» руководителем.
12. Язык кинесических средств, его роль и место в деловом общении.
13. Деловая переписка: требования этикета.
14. Основы риторики
15. Роль невербальной коммуникации в деловом общении.
16. Классификация невербальных средств общения.
17. Речевой этикет государственного служащего.

18. Культура деловых телефонных разговоров.
19. Дипломатический протокол: понятие и содержание.
20. Национальные особенности международного делового этикета.

**Оценочный тест промежуточной аттестации (примерный вариант) по дисциплине
«Этика делового общения»**

1. Ориентация на совершенствование отношений в трудовом коллективе, на развитие коллективных форм организации и стимулирование труда – это основные направления

- A) развития трудового коллектива
- B) повышения эффективности труда работников
- C) взаимодействия при деловом общении
- D) управленческой деятельности

2. Взять в свои руки управление ходом переговоров позволяют вопросы

- A) информационные
- B) контрольные
- C) провокационные
- D) направляющие

3. Полностью расслабиться, а затем «излучить» свой гнев на некий мысленный экран и «расстреливать» его из «лучевой пушки» - в этом состоит вариант избавления от гнева с помощью

- A) проецирования
- B) заземления
- C) визуализации
- D) очищения

4. Размеры личной пространственной территории человека можно разделить на

- A) 5 зон
- B) 4 зоны
- C) 3 зоны
- D) 2 зоны

5. На закрытые вопросы ожидается

- A) отсутствие ответов у собеседника
- B) косвенный ответ
- C) ответ «да - нет»
- D) встречный вопрос

6. Коммуникативная сторона общения – это

- A) взаимопонимание участников общения
- B) восприятие участниками общения друг друга
- C) обмен информацией между людьми
- D) организация взаимодействия между людьми

7. Визуальный контакт осуществляется при помощи

- A) речи
- B) мимики
- C) жеста
- D) взгляда

8. Вопросы для обдумывания позволяют

- A) создать атмосферу взаимопонимания
- B) комментировать выступление собеседника
- C) размышлять о том, что было сказано

D) понять суждения собеседника

9. Чем больше сторон участвуют в позиционных переговорах, тем их недостатки

- A) становятся разнообразнее
- B) требуют быстрее искоренения
- C) меньше влияют на исход переговоров
- D) *становятся серьезнее*

10. Открытые вопросы - это вопросы, которые

- A) дополняют сведения о собеседнике
- B) *требуют какой-то информации*
- C) выясняют мотивы и позиции собеседников
- D) выявляют позитивные и нейтральные позиции

11. Вступление, изложение, доказательство и заключение - это четыре основных

- A) *части выступления*
- B) этапа деятельности
- C) вопроса тактики
- D) стадии упражнений

12. Для успешного публичного выступления необходим

- A) наглядный материал
- B) контакт со слушателями
- C) ведущий собрания
- D) протокол

13. Предварительное знакомство с повесткой дня и материалами для делового совещания позволяет

- A) продумать выступление
- B) сформулировать общественное мнение
- C) заранее узнать мнение участников
- D) продумать возражения

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

- A) простоты и общительности
- B) свободы и справедливости
- C) честности и отзывчивости
- D) *тактичности и деликатности*

15. Если спор осуществляется между двумя лицами, тогда это спор

- A) сложный
- B) сравнительный
- C) *одионый простой*
- D) оценочный

16. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки

- A) 30-40
- B) 5-7
- C) 20-25
- D) 10-15

17. Изучение собеседника по его жестам, мимике и позам относится к области

- A) психогенетики
- B) *кинесики*
- C) соционики
- D) психобионики

18. «Вы - подход» в начале деловой беседы используется для того, чтобы

- A) обозначить свое ведущее положение
- B) установить границы общения
- C) определить роли в общении
- D) *лучше понять собеседника*

19. Эмпатия – это постижение эмоционального состояния человека в форме

- A) ощущения
- B) сопереживания
- C) взаимодействия
- D) размышлений

20. Ошибки в доводах бывают двух типов:

- A) *ложными и необоснованными*
- B) правильными и необъективными
- C) умышленными и непреднамеренными
- D) словесными и предметными

21. Реализация стратегии общения в конкретной ситуации – это

- A) метод общения
- B) эффект общения
- C) прием общения
- D) тактика общения

22. Главным психологическим фактором публичного выступления является

- A) дополнительная информация
- B) оратор
- C) содержание выступления
- D) ведущий собрания

23. Русский адвокат А.Ф.Кони говорил о том, что размер волнения обратно пропорционален времени, затраченному на

- A) обобщение информации
- B) рассаживание слушателей
- C) *подготовку выступления*
- D) определение темы

24. Отражение фактического состояния рассматриваемого вопроса на предприятии на день и час совещания отражает

- A) *протокол результатов совещания*
- B) повестка дня совещания
- C) регламент
- D) список участников совещания

25. Выяснить, каковы факты и как их оценивают присутствующие, должен

- A) переводчик
- B) протоколист
- C) руководитель фирмы
- D) ведущий совещания

26. Важнейшее правило гласит: все абстрактное при публичном выступлении следует представлять наглядно, с помощью

- A) ярких предметов, пособий
- B) *метких примеров, сравнений, подробностей*
- C) ударения, интонации,
- D) повторов, цитат

27. Стиль руководства представляет собой совокупность

- A) *коммуникативных умений человека*
- B) *способов взаимодействия между партнерами*
- C) *форм и методов воздействия на людей*
- D) *методов регулирования взаимоотношений в коллективе*

28. Язык невербального общения

- A) зависит от настроения человека
- B) является универсальным
- C) зависит от эмоций человека
- D) *зависит от типа культуры, к которому принадлежит нация*

29. При невербальном общении средством передачи информации являются

- A) многозначные символы
- B) *несловесные знаки*
- C) трактуемые сообщения
- D) интеллектуальные признаки

30. Основные нравственные требования к управленческой деятельности и личности руководителя сформулированы в

- A) *моральных кодексах*
- B) управленческих рекомендациях
- C) должностных инструкциях
- D) требованиях к подбору персонала

31. Вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем, это вопросы

- A) интересные
- B) проблемные
- C) *переломные*
- D) собеседника

32. Чтобы деловое совещание было плодотворным, председательствующий менеджер должен владеть техникой

- A) аргументации своей точки зрения
- B) определения основных понятий
- C) *организации и проведения дискуссий*
- D) прерывания оппонентов в споре

33. Перцептивной стороной общения является

- A) восприятие друг друга партнерами по общению
- B) обмен информацией между участниками общения
- C) взаимовлияние друг на друга участников общения
- D) взаимодействие участников общения

34. «Европейский стандарт» разговора по телефону равен _____ минутам

- A) двум
- B) пяти
- C) семи
- D) *трем*

35. При составлении протокола должна быть обеспечена его

- A) непротиворечивость
- B) деловая грамотность
- C) доходчивость
- D) юридическая полноценность

36. Шаблоны поведения для защиты своего собственного «я» - это

- A) соотношение самооценки
- B) оценка представлений
- C) *защитные механизмы*
- D) уровень притязаний

**Перечень примерных вопросов для самостоятельного изучения по дисциплине
(освоение компетенций ДПК-5)**

1. Понятие о деловой этике.
2. Основные принципы делового общения.
3. Взаимосвязь и различие понятий, правила поведения «этики» и «этикета».
4. Нравственные качества человека.
5. Нравственные требования к общению.
6. Основные элементы делового этикета: приветствие, представление.
7. Основные элементы делового этикета: обращение, субординация.
8. Основные элементы делового этикета: визитные карточки, деловые подарки и сувениры.
9. Невербальные средства общения: кинесика, просодика, такесика, проксемика.
10. Межнациональные различия невербального общения.
11. Ведение деловой беседы.
12. Этикетные особенности в ведении деловых переговоров.
13. Этические основы организационной деятельности.
14. Основные нормы служебной этики.
15. Недопустимые нормы поведения и личностные качества.
16. Этические нормы в отношениях с коллегами.

Шкала оценивания.

Шкала 1. Оценка сформированности отдельных элементов компетенций

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности ко	
Цифр.	Оценка		
		Знать	Уметь
1	Не зачтено	Отсутствие знаний	Отсутствие умений
2	Не зачтено	Фрагментарные знания	Частично освоенное ум
3	Зачтено с отметкой удовлетворительно	Общие, но не структурированные знания	В целом успешное, но систематически осуществляемое умен
4	Зачтено с отметкой хорошо	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	В целом успешное, н содержащие отдельные пр умение
5	Зачтено с отметкой отлично	Сформированные систематические знания	Сформированное умен

Шкала 2. Комплексная оценка сформированности знаний, умений и владений

Обозначения		Формулировка требований к степени сформированности компетенции
Цифр	Оценка	
1	Не зачтено	Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале
2	Зачтено с	Знать на уровне ориентирования , представлений. Субъект

	отметкой удовлетворительн о удовлетворительн о или Не зачтено (по усмотрению преподавателя)		учения знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает их в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения
3	Зачтено отметкой удовлетворительн о	с	Знать и уметь на репродуктивном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях
4	Зачтено отметкой хорошо	с	Знать, уметь, владеть на аналитическом уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения
5	Зачтено отметкой отлично	с	Знать, уметь, владеть на системном уровне. Субъект учения знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания учебной дисциплины, его значимость в содержании учебной дисциплины

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 50% из 100% (или 50 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании ответа обучающегося в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
81-100	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
66-80	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком,

	ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
51-65	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-50	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода из многобалльной системы в традиционную:

- обучающемуся выставляется оценка «не зачтено», если обучающийся набрал менее 50 баллов,

- оценка «зачтено» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций проводятся в соответствии с Уставом Академии (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.05.2012 г. N 473), Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в РАНХиГС (утв. Приказом ректора от 25.01.2012 г. №01-349; изм. от 07.06.2013 г.), Порядке организации и проведения практики студентов, осваивающих в РАНХиГС образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата, программы специалитета, программы магистратуры (утв. Приказом ректора от 11.05.2016 г. №01-2212).

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия по дисциплине представлены следующими видами работ: лекциями, практическими занятиями, самостоятельной работой обучающихся.

На практических занятиях обучающиеся должны научиться находить и принимать организационные управленческие решения, выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации, умению принимать взвешенные решения, убеждать в целесообразности этих решений и воплощать решения в жизнь, использовать методы и средства познания, различные формы и методы обучения и самоконтроля, новые образовательные технологии, для своего интеллектуального развития и повышения культурного уровня, организовать свой труд; способность порождать новые идеи, находить подходы к их реализации; научиться способности принимать участие в проектировании организационных действий, умение эффективно исполнять обязанности; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации, быть готовым к встрече с неожиданно возникающими социальными изменениями, не поддающимися анализу и управлению традиционными методами.

В рамках самостоятельной работы обучающиеся должны самостоятельно подготовить вопросы к практическим занятиям: провести обзор интернет-сайтов, периодической литературы и профессиональных изданий, разработать каталог интернет-ресурсов, составить комpendиум, осуществить подготовку к дискуссии (круглому столу), к разработке групповых проектов по заданной теме, осуществить написание творческой работы, подготовку к зачету.

Текущий контроль знаний по дисциплине «Этика делового общения» проводится в соответствии с Уставом Академии, Положением о текущей аттестации студентов по программам ВО и является обязательной.

Текущий контроль знаний по дисциплине проводится в форме опроса и контрольных мероприятий (творческой работы, коллоквиум) по оцениванию фактических результатов обучения.

Объектами оценивания выступают:

- учебная работа студентов по освоению дисциплины (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность обучающегося на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий, на дискуссиях, диспутах, «круглых столах».

Кроме того, оценивание студента проводится на контрольной неделе в соответствии с распоряжением директора Института. Оценивание студента на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия студента (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер, учитывает посещаемость и достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период. Оценивание обучающегося на контрольной неделе осуществляется по балльно-рейтинговой системе с выставлением оценок в ведомости и указанием количества пропущенных занятий.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам,

предусмотренным рабочей программой дисциплины.

Методические рекомендации по написанию теста:

Тестирование представляет собой выполнение тестового задания (теста), состоящего из вопросов и вариантов ответов на них. Цель тестирования: позволяющая качественно оценить структуру и эффективно измерить уровень знаний каждого обучающегося. Вопросы предусматривают один правильный вариант ответа. За выбор дается 1 балл. Время прохождения теста 15 минут. Результаты тестирования: 0-9 – слабые знания, 10-15 – средние знания, 15-20 – высокий уровень знаний.

Рекомендации по подготовке к диспуту (дискуссии):

Подготовка к диспуту (дискуссии) представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

- самостоятельно выбрать тему (проблему) дискуссии;
- разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);
- разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Методические рекомендации по проведению опроса

Опрос является одним из основных способов учета знаний обучающихся. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные качества устного опроса:

- правильность ответа по содержанию, полнота и глубина ответа
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при опросе).
- использование дополнительного материала (приветствуется, но не обязательно для всех студентов).

Обзор периодической литературы и профессиональных изданий

Результатам обзора периодической литературы является библиографический список.

Библиографический список — обязательный элемент любой научной работы — реферата, курсовой, дипломной работы, диссертации, монографии, обзора, научного отчета. Список включает литературу, используемую при подготовке текста: цитируемую, упоминаемую, а также имеющую непосредственное отношение к исследуемой теме. Большое значение имеет правильное библиографическое описание документов и рациональный порядок расположения их в списке.

Библиографический список, по сути, представляет собой упорядоченные библиографические описания работ, выполненные в соответствии с государственными стандартами. Для составления библиографического списка используется краткое библиографическое описание, состоящее только из обязательных элементов.

Методические рекомендации по написанию контрольной работы:

Контрольная работа является самостоятельной практической работой обучающихся. Он призван определить степень освоения студентом знаний и навыков, полученных им в процессе изучения дисциплины.

Текст работы должен быть написан в научном стиле. Оформление текста также должно быть выполнено грамотно. Следует избегать пустых пространств и, тем более, страниц. На все таблицы, рисунки и диаграммы делаются ссылки в тексте.

Работа выполняется в формате А4. Шрифт – TimesNewRoman. Основной текст работы набирается 14-м шрифтом через 1,5 интервала, выравнивание по ширине, межбуквенный интервал «Обычный», красная строка 1,25 см. Автоматически расставляются переносы. Поля: верхнее 2,0 см, нижнее 2,0 см, левое 3 см, правое 1 см. Промежутки между абзацами отсутствуют. Введение, главы, заключение, список литературы и приложения форматируются как заголовки первого уровня и начинаются каждый с новой страницы. Подразделы глав с новой страницы не начинаются.

Сноски делаются внизу страницы. Таблицы и рисунки нумеруются отдельно. Номер включает номер главы и номер рисунка/таблицы в данной главе.

Страницы работы должны быть пронумерованы. Нумерация начинается со страницы с оглавлением, на которой ставится цифра «2» и далее – по порядку. Окончание нумерации приходится на последний лист списка литературы. Номер ставится внизу страницы справа. На страницах с приложениями номера не ставятся, и в оглавление они не выносятся. В оглавлении указывается только номер первого листа первого приложения.

Объем реферата 25-30 стр.

Контрольная работа – это содержательное, самостоятельное, выполненное под руководством преподавателя поисковое исследование. Она является важной составляющей в овладении методологии и практики управления мотивацией труда.

Целью подготовки контрольной работы является оценка уровня овладения студентом теоретико-методологическими основами дисциплины, выявление степени умения излагать концептуальное видение проблемы. Задачи, которые ставятся непосредственно перед студентами при подготовке контрольной работы, включают:

- изучение литературы, справочных и научных источников, включая зарубежные, по теме исследования;
- самостоятельный анализ основных концепций по изучаемой проблеме, выдвигающихся отечественными и зарубежными специалистами;
- уточнение основных понятий, определение объекта и предмета исследования;
- резюмирование предварительно полученных выводов в целях дальнейшей их разработки в дипломной работе.

Студент уточняет круг вопросов, подлежащих изучению и экспериментальной проверке в форме прикладного исследования; составляет план исследования; определяет структуру работы, форму прикладного исследования, сроки выполнения работы по этапам; определяет необходимую литературу и другие материалы, в т. ч. статистические источники, и т. п.

Структура контрольной работы должна способствовать раскрытию избранной темы и ее составных элементов:

- Во введении должно быть указано: актуальность выбранной темы, ее значимость, цели и задачи, которые ставит перед собой студент, методы достижения поставленных цели и задач, обзор библиографии по теме работы.

- Основная часть работы должна содержать не менее двух глав, разбитых на параграфы. Деление параграфов на подпараграфы нецелесообразно. Названия параграфов не должны повторять название темы контрольной работы. В конце каждого параграфа и каждой главы делается небольшой вывод. Все части должны быть изложены в строгой

логической последовательности и взаимосвязи. Текст целесообразно иллюстрировать схемами, таблицами, диаграммами, графиками, рисунками и т. д.

- В заключении должно быть указано: основные выводы, сделанные в результате исследования, наиболее проблемные вопросы практики функционально-стоимостного анализа системы и технологии управления персоналом.

- Список использованной литературы должен содержать не менее 10–20 названий, включая нормативно-правовые акты.

Текст контрольной работы должен продемонстрировать знание студентом основной литературы по данной теме, умение выделить проблему и определить методы ее решения, умение последовательно изложить существо рассматриваемых вопросов, приемлемый уровень языковой грамотности, включая владение функциональным стилем научного изложения.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

1. Ботавина Р.Н. Этика делового общения. – М., 2004.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика делового общения. Учебник. – М.: Инфра-М, 2012.
3. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. –М.: Ось-89, 2013.
4. Шувалова Н.Н. Этика и этикет государственных и муниципальных служащих: Учебник для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2014.
5. Шувалова Н.Н. Этика делового общения: учебно-практическое пособие. – М.: РАГС, 2009.
6. Бороздина Г.В. Психология и этика делового общения. Учебник для бакалавров. Саратов -2012. -125с.
7. Братусь Б.С. Психология и этика. Издательство: АСТ. -2008
8. Губанова, М. И. Педагогическое взаимодействие: учеб. пособие / М. И. Губанова, Кемерово, 2010. - 95 с.
9. Львова С.И. Язык в речевом общении: Книга для учителя. – М.: 1991.
10. Мишаткина Т.В. Педагогическая этика: учеб. пособ. Сер. Высш образ., Изд-во «Феникс». -2004.-304 с.
11. Профессиональная этика педагога: Учебно-методическое пособие/ Сост. И.В. Тимонина. - Кемерово: 2014.

6.2. Дополнительная литература

1. Ягер Дж. Деловой протокол. – М., 2004
2. Лаврентьева Н.Б., Нечаева А.В. Педагогическая этика. [Текст] Барнаул: изд-во АлтГТУ, 2010. - 155с
3. Арнольдов А.И. Культура общения: современные коллизии [Текст]: М.: Издательский Дом МУКИ, 2005. -93 С.
4. Баныкина С.В., Степанов Е.И.- Конфликты в современной школе: изучение и управление. - М.: КомКнига, 2006.
5. Бакштановский В.И., Согомонов Ю. В. Этика профессии: миссия, кодекс, поступок:
6. Монография. Тюмень: НИИ прикладной этики ТюмГНГУ, 2005.

7. Бездухов А. В Содержание этико-педагогической деятельности учителя / Профессиональная подготовка специалистов. – 2010. -Выпуск №5. - с. 83-85
8. Белухин Д.А. Педагогическая этика: желаемое и действительное / Д.А. Белухин. М.: МПСИ, 2007. – 123 с.
9. Борулава М Н. Гуманистическое образование в условиях информационной цивилизации //Педагогика. – 2008. – №7. – С. 3–8.
10. Бондаренко О.А Права ребенка в Российской Федерации: конституционно-правовой аспект // Юрист - Правоведъ. - 2010. - № 1. - С. 72-76.
11. Борзунова А. К. Коммуникативные неудачи как следствие нарушения речевого этикета [Текст] / А. К. Борзунова // Молодой ученый. — 2012. — №8. — С. 79-83.
12. Волкова Е.В. Этика. Учебное пособие. 10-11 кл. — М.: Русское слово, 2001.
13. Кузнецова В.В. Коммуникативно - речевая культура учителя и педагогическая этика // Современные проблемы науки и образования. – 2009. – № 6 – С. 58-60
14. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. Учебник для бакалавров. -М.- 2012.-103 с.
15. Образование в области прав человека в Российской Федерации. Краткий обзор. ОБСЕ/БДИПЧ. –2009. – 24 с.
16. Панфилова, А. П. Социально-психологический климат в педагогическом коллективе: учебное пособие для вузов / А. П. Панфилова. - М.: Академия, 2011. - 240 с. : ил.
17. Позднякова О.К. Нравственное сознание учителя: этический аспект: Монография. - М.: МПСИ; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2006.
18. Седов К.Ф. Дискурс и личность: эволюция коммуникативной компетенции. – М.: Лабиринт, 2004. – 320 с.
19. Шемшурина А.И. История развития русской этической мысли: Книга для учителя. Методические разработки этических диалогов с учащимися 11 класса. Часть вторая // Этическое воспитание № 4, 2006.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. - М.: РАГС, 1998
2. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы в психологии. - М.:Наука, 1984
3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. - М.: Юнити-Дана, 2005
4. Этика сотрудников правоохранительных органов: Учебник: - М.: Щит-М, 2005
5. Юнг К. Г. Аналитическая психология: Прошлое и настоящее. - М.: Мартис, 1995.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Федеральный закон от 3 апреля 1995 г. № 40-ФЗ «О федеральной службе безопасности»
2. Указ Президента РФ от 12.08.2002 №885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»
3. Устав внутренней службы Вооруженных сил Российской Федерации, утвержденный Указом Президента РФ от 10.11.2007№1495

6.5. Интернет-ресурсы

1. <http://sinncom.ru/content/reforma/index1.htm> - специализированный образовательный портал «Инновации в образовании»
2. www.edu.ru –сайт Министерства образования РФ
3. <http://www.mcko.ru/> - Московский центр качества образования
4. www.pedagogika-rao.ru/index.php?id=47 –научно-теоретический журнал «Педагогика»
5. www.rspu.edu.ru/university/publish/pednauka/index.htm –журнал «Педагогическая наука и образование»
6. www.iovrao.ru/?c=61 –научно-педагогический журнал «Человек и образование»
7. www.kollegi.kz/load/14 - журнал «Творческая педагогика»
8. www.livejournal.ru/communities/23 - живой журнал «Педагогика и воспитание»
9. <http://etika.narod.ru> | Этическое воспитание: электронная версия журнала

6.6. Иные источники

1. Русские словари <http://www.slovari.ru>
2. "Русский язык" <http://www.gramota.ru>.
3. Мультимедиа - Полный сборник | Уроки Кирилла и Мефодия [2004 - 2011...smart-torrent.org>enciklopedii...kirilla-mefodiya
4. <http://www.mapryal.org>
5. <http://www.ropryal.ru>

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для обеспечения обучения студентов по дисциплине Академия располагает следующей материально-технической базой:

- лекционными аудиториями, оборудованными видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет;
- аудиториями для проведения практических занятий, оборудованными видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет, а также специализированным ситуационным центром для проведения практических занятий в форме кругового стола, ролевой игры и работы в малых группах для проведения функционально-стоимостного анализа и факторного анализа;
- компьютерными классами с комплектом лицензионного программного обеспечения Microsoft Office, Business Studio.