

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

---

Институт государственной службы и управления

Научно-образовательный центр «Гражданское общество и социальные коммуникации»

Кафедра ЮНЕСКО

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры ЮНЕСКО

Протокол от «22» июня 2017 г. № 10

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.ОД.3 «Административная этика и деловые коммуникации»**

---

*(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)*

направление подготовки

38.04.04 Государственное и муниципальное управление

---

*(код, наименование направления подготовки)*

Управление образованием в регионе

---

*(направленность (профиль))*

магистр

---

*(квалификация)*

заочная

---

*(форма обучения)*

2018

---

*(год набора)*

Москва, 2017 г.

**Автор(ы)–составитель(и):**

профессор, доктор философских наук О.Н. Астафьева

доцент, доктор культурологии А.П. Садохин

профессор, доктор философских наук Е.А. Сайко

Заведующий кафедрой ЮНЕСКО, доктор философских наук, профессор В.К. Егоров

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы.....	4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО .....	5
3. Содержание и структура дисциплины .....	6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	20
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	21
6.1. Основная литература .....	21
6.2. Дополнительная литература .....	21
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы .....	22
6.4. Нормативные правовые документы .....	23
6.5. Интернет-ресурсы .....	23
6.6. Иные источники .....	24
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы.....	25

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.ОД.3 «Административная этика и деловые коммуникации» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	способностью планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями	ПК-3.2	сформировать навыки организационного и информационного сопровождения коммуникативных процессов органа публичной власти (организации)
ПК-16	способностью к кооперации в рамках междисциплинарных проектов, работе в смежных областях	ПК-16.2	овладеть навыками делового общения в области осуществления совместных проектов в социокультурной сфере

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ТФ (по результатам форсайт-сессии)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
организация и осуществление управления коллективом органов государственной и муниципальной власти в соответствии с правовыми требованиями и ограничениями, а также теоретико-методологическими знаниями социально-гуманитарных и экономических наук	ПК-3.2	на уровне знаний раскрывает основы правового регулирования административной этики в России, особенности организации работы органа публичной власти по урегулированию конфликтов интересов и противодействию коррупции
		на уровне умений организует и координирует работу комиссий по этике при органах публичной власти
		на уровне навыков обеспечения документационного сопровождения работы ведомственных комиссий по этике в соответствии с требованиями действующего законодательства
разработка и внедрение механизмов взаимодействия государственных служащих с представителями структур гражданского общества при рассмотрении вопросов, затрагивающих права и	ПК-16.2	на уровне знаний раскрывает содержание принципов и стратегий делового общения в сферах государственного, муниципального и бизнес-управления, основных концепций кросс-культурного менеджмента и перспектив их применения в профессиональной

законные интересы граждан и организаций		деятельности
		на уровне умений эффективно и целенаправленно осуществляет взаимодействие с субъектами внешней среды органа публичной власти / учреждения культуры, образования или науки
		на уровне навыков владеет основами межкультурной и информационно-коммуникативной компетентности в системе государственной и муниципальной службы

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость Б1.В.ОД.3 «Административная этика и деловые коммуникации» составляет 3 зачётные единицы, 108 часов. Дисциплина изучается в 3 семестре. Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем составляет 16 часов: лекции – 4 часа, практические занятия – 12 часов. Самостоятельная работа составляет 88 часов, промежуточный контроль – 4 часа.

### Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ОД.3 «Административная этика и деловые коммуникации» относится к обязательным дисциплинам вариативной части Блока 1. «Дисциплины (модули)» ОП ВО по направлению подготовки 38.04.04 «Государственное и муниципальное управление» направленности (профилю) «Управление в сфере культуры, образования и науки».

В содержательном плане дисциплина опирается на следующие дисциплины: Б1.Б.4 «Правовое обеспечение государственного и муниципального управления» (1 семестр), Б1.В.ОД.1 «Деловой иностранный язык» (1-2 семестры), Б1.В.ОД.2 «Теория организации и организационное поведение» (2 семестр).

Дисциплина служит основой для освоения следующих дисциплин (модулей): Б1.В.ОД.9 «Гражданское общество и социальные коммуникации» (4-5 семестры), Б2.Н.1 «Научно-исследовательский семинар "Инноватика социокультурных проектов"» (3-4 семестры), ФТД.1 «Коммуникации в современной управленческой деятельности» (4 семестр).

Дисциплина связана и с параллельно осваиваемыми курсами: Б1.В.ДВ.3.1 «Масс-медиа и СМИ в управлении информационно-коммуникативными процессами» (3 семестр), Б1.В.ДВ.3.2 «Информационно-коммуникативное сопровождение государственно-общественного диалога» (3 семестр).

Компетенции, сформированные в процессе изучения Б1.В.ОД.3 «Административная этика и деловые коммуникации», в дальнейшем необходимо подтверждать на Государственной итоговой аттестации (Б3 ГИА).

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет (2 семестр).

## 3. Содержание и структура дисциплины

*Заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем (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	Административная этика: нравственные основы государственной службы и корпоративного управления	14	2		2		10	Д
Тема 2	Сущность деловой культуры государственного служащего	14	2		2		10	О
Тема 3	Культурно-ценностные основания управленческой деятельности: специфика кросс-культурного менеджмента	20			2		18	Д
Тема 4	Лидерство и партнерство в контексте профессиональной морали: принципы социальной ответственности	20			2		18	Д
Тема 5	Конфликты в системе управления коллективом: нравственное измерение, стратегии и механизмы разрешения	18			2		16	Д, Т
Тема 6	Основные формы межкультурной и информационно-коммуникативной компетентности госслужащих	18			2		16	ДИ
Промежуточная аттестация		4						З
Всего:		108	4		12		88	

Примечание:

\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), дискуссия (Д), тренинг (Т), деловая игра (ДИ).

\*\* – формы промежуточной аттестации: зачет (З).

## Содержание дисциплины

### Тема 1. Административная этика: нравственные основы государственной службы и корпоративного управления

Этика, мораль и нравственность: понятия и их сущность. Принципы и нормы административной этики. Традиции административной этики в России: историко-культурологический ракурс. Этический кодекс государственного служащего как система нормативно-правового регулирования в сфере административной этики. Проблема согласования ценностных приоритетов, общественных и личных интересов,

профессиональных стандартов в административно-управленческой деятельности в сфере государственного и муниципального управления, бизнес-управления. Профессиональная мораль и формы ее проявления в различных видах деятельности государственного служащего (организационно-распорядительная, административно-хозяйственная, управление персоналом и др.). Государственный служащий и деловая культура. Основные функции деловой культуры в формировании государственного служащего. Общие и специальные компетенции государственного и муниципального служащего. Специальные компетенции государственного служащего и возможности их формирования в курсе «Административная этика». Компетенции, связанные с обновлением теоретических знаний законодательного и нормативно-правового регулирования в сфере административной этики управления. Совершенствование принципов делового общения и пути повышения информационно-коммуникативной, межкультурной компетентности. Стратегии перехода к системе прогностичного менеджмента в сфере государственного, муниципального и бизнес-управления. Формирование нравственной, этической, теоретико-методологической готовности к переходу от «менеджмента эффекта» к результативному менеджменту в сфере государственного, муниципального управления и бизнес-управления. Социокультурная компетентность государственного служащего, духовная культура и моральное сознание.

## **Тема 2. Сущность деловой культуры государственного служащего**

Деловая культура в системе административной этики. Нормативно-поведенческие стандарты и ценностные установки, способствующие формированию условий для успешного взаимодействия и сотрудничества людей во имя значимых и позитивных целей. Ценностно-целевая компонента деловой культуры. Проблема сохранения нравственной детерминации личности, включенной в систему государственной службы. Нормативные акты в системе государственной службы, регулирующие вопросы нравственности. Уровни деловой культуры государственного служащего: интегральный; культурологический; информационно-коммуникативный; семантический; символический. Коммуникативные основы деловой культуры. Неравнозначность и соотношение дефиниций «общение» и «коммуникация». Принципы изучения коммуникативных практик (по Г. Блуммеру). Философская герменевтика Г.-Г. Гадамера и деловые коммуникации. Теории социального общения (Ю. Хабермас, Н. Луман). Теории общения в отечественной философско-культурологической мысли (В.М. Соковнин, Л.П. Буева, П.П. Гайдено, И.С. Кон, М.И. Лисина и др.). Процессы глобализации, интеграции, гомогенности и открытости и их влияние на сферу коммуникаций. Этика деловых коммуникаций как специфической формы общения. Принципы деловой компетентности и деловой культуры государственного служащего. Особенности деловых коммуникаций: письменная и устная речь. Основные типы деловых открытых коммуникаций: беседа, переговоры, брифинг, дискуссия, пресс-конференция, круглый стол, полемика и др. Принципы ведения делового совещания. Вербальные и невербальные средства делового общения. Деловой этикет государственного служащего. Этические принципы взаимоотношений руководителя и подчиненных. Специфика и этика делового общения. Этикет в процессе делового общения. Деловой этикет в контексте взаимоотношений с деловыми партнерами. Этикет в межличностном общении в рабочее время. Нормы и стандарты поведения в различных видах корпоративного отдыха. Особенности имиджа делового человека. Деловая культура современного государственного служащего и формирование у него менеджерских и лидерских качеств, согласно нормам и паттернам административной этики в целом и ценностным ориентирам современного корпоративного управления.

## **Тема 3. Культурно-ценностные основания управленческой деятельности: специфика кросс-культурного менеджмента**

Роль культурно-ценностных оснований в управленческой деятельности в условиях расширения коммуникативных процессов в современном обществе. Основные модели развития глобализации: «модель рынка» и «модель культуры». Влияние традиций и изменений культурной среды на социальную инноватику. Формирование современной культуры корпоративного управления и проблема утилитаризма в условиях социальной мобильности. Активизация механизмов адаптации, стремление к сохранению культурной самобытности, не исключающее признания роли и значения универсальных ценностей культуры. Процессы информатизации, медиатизация и виртуализация социокультурного пространства и их влияние на деловую культуру и корпоративную этику в сфере государственной службы. Методология понимания культурного плюрализма, мультикультурализма, транснациональной культуры в аспекте корпоративного управления. Корпоративное управление как специализированный уровень деловой культуры в сфере хозяйственной, производственной и управленческой деятельности государственных, коммерческих, общественных структур. Концепты, определяющие особенности корпоративной культуры и корпоративного управления: «национально-культурный менталитет», «национальный характер», «культурное разнообразие», рассматриваемые через призму теории «кросс-культурного менеджмента». Теория и методология «кросс-культурного менеджмента». Возможные риски и последствия взаимодействия глобализации и местной культуры. Типы деловых и организационных культур, основные группы их классификационных параметров. Гендерный аспект в структуре корпоративной культуры и корпоративного управления. Этика служебных отношений.

#### **Тема 4. Лидерство и партнерство в контексте профессиональной морали: принципы социальной ответственности**

Феномен лидерства. Типология лидерства. Функции лидера и функции руководителя и управляющего: общие профессиональные базисные ориентации и их взаимосвязь с этическими нормами и требованиями, характерные различия. Руководство и неформальное лидерство как взаимодополняющие компоненты процесса управления. Неформальное лидерство и моральные аспекты управления коллективом. Понятие социальной ответственности, ее составляющие и уровни проявления. Лидер в контексте корпоративной культуры. Лидер и нормы, ценности, убеждения. Лидерство и коллектив. Ролевые функции лидера в различных формах управления. Типология руководителя-лидера и требования профессиональной этики. Составляющие лидерства. Специфика «ролевых» функций лидера в аспекте социальной ответственности. Стиль лидера, обеспечивающий эффективные партнерские отношения при сохранении требований профессиональной морали.

Коммуникативные способности лидера. Особенности поведения лидера в переговорном процессе. Лидер в управленческом общении. Позиция лидера в конфликтных (экстремальных) ситуациях и формы проявления социальной ответственности. Понятие глобального лидерства. Ценностные ориентиры лидерства в контексте мультикультурализма.

#### **Тема 5. Конфликты в системе управления коллективом: нравственное измерение, стратегии и механизмы разрешения**

Феномен конфликта и этика служебных отношений. Социокультурные и коммуникативные предпосылки возникновения конфликта в системе управления. Мотивация конфликта и его функции (негативный, деструктивный эффект и теория позитивного конфликта). Комплексные подходы к исследованию конфликта как целостного явления. Персонифицированный характер конфликта. Фактор идентичности в конфликте. Культурная ценность этнической идентичности. Барьеры межкультурной коммуникации как основание для конфликта. Роль инцидента в конфликте. Конфликт как

эффективный способ выявления, урегулирования и разрешения противоречий. Позитивные и негативные факторы конфликтной ситуации: нравственные потери и обретения. Ценностные факторы как мотивы возникновения конфликтов: системы убеждений (общественные, групповые, личностные); предпочтения, предрассудки, опасения; ценности и потребности (социокультурные, идеологические, религиозные, этические, политические, профессиональные). Формы «конфликтного» поведения в системе управления как нарушение административной этики. Личностные конфликты и причины их возникновения. Основные стадии развития конфликта: предконфликтная, конфликт, постконфликтная. Эффективные методы разрешения конфликта: внутриличностные, межличностные, структурные, ответные агрессивные действия. Механизмы управления конфликтами. Задачи превентивной антиконфликтной стратегии. Стратегии и тактики реализации мер по предотвращению конфликтов в системе управления.

#### **Тема 6. Основные формы межкультурной и информационно-коммуникативной компетентности госслужащих**

Понятие компетентности в системе государственной службы. Компетентность и квалификация: взаимосвязи и отличия. Языковая и коммуникативная компетенции как формы межкультурной компетентности. Цели межкультурной компетентности как составляющая профессиональной этики. Причины возникновения и способы преодоления межкультурных барьеров в контексте межкультурной компетентности.

Основные аксиологические компоненты межкультурной компетентности. Механизмы формирования межкультурной компетентности.

Понятие информационно-коммуникативной компетентности: когнитивный, мотивационный, коммуникативный, рефлексивный, технологический компоненты. Этика информационно-коммуникативной среды в системе государственной службы. Формирование информационной культуры личности как потенциал для становления новой системы ценностных ориентаций в глобализирующемся обществе, в контексте расширения информационного контента государственной службы.

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

##### **4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации**

**4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.ОД.3 «Административная этика и деловые коммуникации» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1	Административная этика: нравственные основы государственной службы и корпоративного управления	дискуссия
Тема 2	Сущность деловой культуры государственного служащего	опрос
Тема 3	Культурно-ценностные основания управленческой деятельности: специфика кросс-культурного менеджмента	дискуссия
Тема 4	Лидерство и партнерство в контексте профессиональной морали: принципы социальной ответственности	дискуссия
Тема 5	Конфликты в системе управления коллективом: нравственное измерение, стратегии и механизмы разрешения	дискуссия, тренинг
Тема 6	Основные формы межкультурной и информационно-коммуникативной компетентности госслужащих	деловая игра

**4.1.2. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):**  
устный зачет с ответами по билетам.

## **4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия;
- участие в дискуссиях, тренинге и деловой игре.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) – вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, участия в дискуссиях, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятия, по результатам участия в дискуссиях, деловых играх и тренингах.

### **Типовые оценочные материалы**

#### **Вопросы для подготовки к опросу по темам:**

##### **Тема 2. Сущность деловой культуры государственного служащего**

1. Деловая культура в системе административной этики.
2. Уровни деловой культуры государственного служащего.
3. Коммуникативные основы деловой культуры.
4. Типология деловых коммуникаций. Этика деловых коммуникаций.
5. Деловая культура государственного служащего.

#### **Вопросы для обсуждения в форме дискуссии по темам:**

##### **Тема 1. Административная этика: нравственные основы государственной службы и корпоративного управления**

##### **Практическое занятие состоит из двух частей:**

###### **I. Часть**

1. Административная этика как совокупность общеэтических принципов и норм профессиональной деятельности
2. Стандарты деловой культуры и критерии «этической максимы».
3. Генезис и традиции административной этики в России в историко-культурологическом ракурсе
4. Этический кодекс государственного служащего как система нормативно-правового регулирования и ценностных оснований административной этики.
5. Базовые категории: нормы, мораль, ценности.
6. Взаимосвязь административной этики государственного служащего с процессом развития его деловой культуры и ее функции.
7. Коммуникативная компетентность государственного служащего

###### **II. Часть**

1. Ценностные ориентации личности. На примерах показать, как происходит процесс их формирования, раскрыть основные фазы (осознание, понимание, осмысление, принятие личностью) и показать каким образом жизненные установки целеполагания и целедостижения, являясь одновременно регулирующими механизмами по отношению к поведению индивида в социокультурной среде, определяют стиль поведения человека, его взаимоотношения с другими людьми.
2. Раскрыть понимание достижения баланса в процессе согласования ценностей и административно-управленческой деятельности в сфере государственного, муниципального управления и бизнес-управления как формирования эффективной и результативной стратегии административной этики для функционирования любого коллектива и типа управления.
3. Раскрыть ваше понимание следующих принципов согласования ценностей и административно-управленческой деятельности:

- открытость сознания для нового опыта: инновационность, креативность, мобильность;
- стремление понять взгляды и позиции других, лояльность, толерантность;
- транспарентность, активная жизненная позиция, готовность к дискуссии;
- ответственность, обязательность;
- последовательность и независимость в действиях и поступках, мнениях и решениях;
- ответственность перед обществом, государством, гражданами;
- соблюдение норм личного и профессионального поведения;
- обеспечение гарантии безопасности и конфиденциальности информации, за которую государственный служащий несет ответственность.

### **Тема 3. Культурно-ценностные основания управленческой деятельности: специфика кросс-культурного менеджмента**

1. Роль культурно-ценностных оснований в управленческой деятельности в условиях расширения коммуникативных процессов в современном обществе. Основные модели развития глобализации: «модель рынка» и «модель культуры». Влияние традиций и изменений культурной среды на социальную инноватику.
2. Формирование современной культуры корпоративного управления и проблема утилитаризма в условиях социальной мобильности. Активизация механизмов адаптации, стремление к сохранению культурной самобытности, не исключающее признания роли и значения универсальных ценностей культуры.
3. Процессы информатизации, медиатизация и виртуализация социокультурного пространства и их влияние на деловую культуру и корпоративную этику в сфере государственной службы.
4. Методология понимания культурного плюрализма, мультикультурализма, транснациональной культуры в аспекте корпоративного управления.
5. Корпоративное управление как специализированный уровень деловой культуры в сфере хозяйственной, производственной и управленческой деятельности государственных, коммерческих, общественных структур.
6. Концепты, определяющие особенности корпоративной культуры и корпоративного управления: «национально-культурный менталитет», «национальный характер», «культурное разнообразие», рассматриваемые через призму теории «кросс-культурного менеджмента».
7. Теория и методология «кросс-культурного менеджмента». Возможные риски и последствия взаимодействия глобализации и местной культуры.
8. Типы деловых и организационных культур, основные группы их классификационных параметров.
9. Гендерный аспект в структуре корпоративной культуры и корпоративного управления. Этика служебных отношений.

### **Тема 4. Лидерство и партнерство в контексте профессиональной морали: принципы социальной ответственности**

1. Феномен лидерства и формы его проявления. Этические основания лидерства в теориях лидерства.
2. Взаимоотношения лидера и коллектива, основанные на принципах административной этики.
3. Формальное и неформальное лидерство.
4. Функции лидера и функции руководителя и управляющего: общее и особенное.
5. Типология лидерства и стиль лидера.
6. Лидер в конфликтных ситуациях и ценностные, этические ориентиры в управленческих стратегиях.

### **Тема 5. Конфликты в системе управления коллективом: нравственное измерение, стратегии и механизмы разрешения**

1. Феномен конфликта. Управленческие конфликты.
2. Мотивация конфликта и его функции.
3. Значение фактора идентичности в возникновении и развитии конфликта.
4. Роль и функции конфликта в организационном развитии.
5. Ценностные факторы как мотивы возникновения конфликтов.
6. Основные стадии развития конфликта. Методы разрешения конфликта.
7. Механизмы управления конфликтами.

### **Тренинг по теме 5. Конфликты в системе управления коллективом: нравственное измерение, стратегии и механизмы разрешения**

#### **Тренинг «Репутационный менеджмент»**

**Цель:** развитие навыков в формировании репутации организации и создания и создания эффективной системы коммуникации.

#### **Задачи:**

- получить общее представление о роли репутации организации в современных деловых отношениях;
- овладеть основными понятиями системы коммуникации организации;
- ознакомиться с опытом формирования репутации крупнейших российских организаций;
- получить навыки разработки репутационной программы своей организации.

#### **ВВЕДЕНИЕ**

Управление имиджем (репутацией) любой организации является одним из важнейших ресурсов успешной ее деятельности и потому должно быть продуманным, научно обоснованным и детально разработанным. Разработка эффективных процедур формирования имиджа организации должно соответствовать стратегии организации и ее управленческой концепции. В свою очередь стратегия определяет тактику достижения планируемых результатов и конкретные способы ее реализации. В итоге должна быть создана программа (система) репутационного менеджмента и совершенствования системы коммуникаций.

Настоящий тренинг представляет собой элемент корпоративной подготовки сотрудников органов государственной власти и предприятий различных форм собственности по формированию и поддержанию имиджа организации, ориентированный на совершенствование системы управления и повышения эффективности ее деятельности. В результате тренинга участники должны получить необходимую методическую подготовку для поддержания и развития социального и делового облика своей организации.

#### **ПРОГРАММА ТРЕНИНГА**

<b>Этап</b>	<b>Содержание</b>	<b>Материалы</b>
Знакомство, создание рабочей атмосферы	Приветствие, рассказ тренера о себе. Знакомство с участниками, каждый называет свое имя и область интересов.	Бейджи
	Рассказ ведущего о тренинге, о целях, содержании и ожидаемых результатах. Выяснение у участников тренинга, с какими ожиданиями они пришли на тренинг.	
Введение в тему тренинга	Мозговой штурм «Зачем необходимо формировать репутацию организации»? Запись результатов и выявление наиболее значимых моментов мозгового штурма.	Бумага, маркеры

Теоретический этап	<p>Репутация (имидж) организации - это осознанная и целенаправленная деятельность организации в области её профессионального облика, направленное на достижение более высокого рейтинга и статуса по сравнению с другими организациями. Свою репутацию организация строит сама, исходя из особенностей внутри- и внеорганизационной реальности, а также из собственных целей, желаний и установок. В любой организации существует два типа репутации: профессиональная и внутриорганизационная. Формирование имиджа организации – одно из направлений работы административного аппарата организации, ориентированное на ее эффективное развитие. Этот процесс означает сопоставление потенциальных возможностей, способностей и целей организации с требованиями, предъявляемыми к ней партнерами, потребителями ее продукции и социокультурным окружением.</p>	
Принципы формирования репутации	<p>1. Репутация должна быть конкретной, ясной и прозрачной, т.е. однозначным восприятием окружающими людьми.</p> <p>2. Репутация должна быть измеримой.</p> <p>3. Репутация должна быть адекватной и достижимой с точки зрения внешних и внутренних ресурсов.</p> <p>4. Репутация должна соответствовать социокультурной ситуации общества, вписываться в нее и не нарушать баланса с другими целями и приоритетами организации.</p> <p><i>Каждый участник тренинга должен попытаться разработать план повышения имиджа в соответствии с этими критериями.</i></p>	Маркеры
Разработка плана по повышению репутации собственной организации	<p>На основе перечисленных выше принципов необходима разработка формализованного представления о том, какой путь должна пройти организация, чтобы получить необходимое признание, достаточное для эффективной работы в конкретной сфере общественной жизни.</p> <p>В данном плане следует определить развитие организации на ближайшие 10 лет по годам. Обсуждение плана каждого участника на предмет его соответствия с возможностями, ресурсами и потребностями.</p>	Бумага, ручки
Риски имиджа организации	<p>При разработке плана по повышению репутации организации следует предусмотреть возможные риски, влияющие на репутационный облик организации. Все риски, которым может быть подвержен любой план по формированию имиджа организации, могут быть объединить в три основные группы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• социальные риски;</li> <li>• материальные риски;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>стихийные риски.</li> </ul> <p>Для более точного учета рисков следует определять степень наносимого ими ущерба. Поэтому участники сами должны оценить степень того или иного риска для имиджа своей организации.</p>	
Завершение тренинга	Подведение итогов тренинга, где устанавливается степень полезности тренинга, его достоинства и недостатки, какие выводы сделал каждый участник для формирования имиджа своей организации.	

### **Деловая игра по теме 6. Основные формы межкультурной и информационно-коммуникативной компетентности госслужащих**

#### **Деловая игра «Эффективные коммуникации в системе государственной службы»**

Цель игры: Формирование у участников практических навыков эффективного управления процессом коммуникации. Для получения данных навыков участники должны обрести новый опыт, выявить особенности собственного восприятия и поведения партнеров, развить способность установления адекватного взаимодействия с окружением, осознать ответственность за собственные эмоции и поступки.

Содержание деловой игры направлено на решение следующих задач:

1. Развитие чувств эмпатии и толерантности как коммуникативной основы компетентного общения;
2. Формирование у участников навыков адекватного социального восприятия и уверенного поведения;
3. Обучение эффективным методам предотвращения и разрешения коммуникативных конфликтов.

Методы проведения тренинга: чередование теоретических бесед с практическими упражнениями, ролевыми и деловыми играми, групповыми обсуждениями каждого этапа тренинга.

Аннотация деловой игры: программа состоит из трех занятий «Знакомство», «Эмпатия», «Консенсус», общей продолжительностью 4-6 часов академических занятий. В них анализируются важнейшие факторы и условия эффективной коммуникации государственных служащих с различными категориями населения, а также освещается круг вопросов, связанных с формированием навыков компетентного общения.

Каждое занятие представлено соответствующими теме упражнениями, предполагающими индивидуальную и групповую работу в конкретных ситуациях. При этом каждое упражнение требует некоторой активности участников, заданной игровой и реальной ситуацией, в процессе которой происходит отработка определенных умений на основе использования имеющихся знаний. Характерными особенностями упражнений являются открытость, инновационность, рефлексивность, использование эффекта «синергии», получаемой в результате применения технологий групповой работы.

В представленной программе описание ситуаций допускает многовариантность решений, поскольку одна и та же ситуация может на практике иметь различные интерпретации. Кроме того, реализация целей деловой игры происходит более эффективно в дискуссиях участников, когда они обосновывают свою точку зрения, защищают ее, опираясь на теорию и свой жизненный опыт.

### **СОДЕРЖАНИЕ**

#### **Упражнение № 1. «Знакомство»**

Вводное выступление руководителя о целях деловой игры, организационных вопросах его проведения и правилах поведения на занятиях. Особая ответственность руководителя заключается в том, чтобы с самого начала работы заложить основы

поведения каждого участника группы путем создания располагающей атмосферы разговора и уважительного отношения к каждому участнику и его мнению. При этом разговор о целях игры призван не только информировать участников, но и мотивировать их на достижение поставленных целей, стимулировать их личную активность. Сам стиль дискуссии по этому вопросу должен способствовать формированию атмосферы доверия и чувства безопасности у каждого члена группы.

**Знакомство участников.** После вводного выступления участники садятся в круг лицом друг к другу, и руководитель предлагает участникам познакомиться друг с другом. Первым представляется сам руководитель.

Процедура знакомства должна проходить или в форме самопрезентации участников, если они не знакомы друг с другом, или же в форме представления своих соседей по столу, если продолжительность и характер знакомства участников позволяют это сделать. При этом желательно, чтобы каждый представляющий назвал имя своего соседа, описал его характер и дал психологический портрет. Очень важно, чтобы в данной презентации участников выявились их положительные характеристики, что позволит в дальнейшем каждому из них успешно адаптироваться в группе. Особым моментом данного этапа занятия является запоминание имен участников группы, что позволяет быстро создать непринужденную обстановку для всей дальнейшей работы.

Если в высказываниях членов группы будут отмечены какие-либо этнические, культурные или религиозные различия, то руководителю следует специально остановиться на этих аспектах, узнать мнение каждого участника по этим вопросам и тем самым определить диагноз сознания участников.

В заключении целесообразно повторить процедуру представления: руководитель снова представляется сам, а затем сидящий от него слева называет имя ведущего и свое собственное имя. Каждый следующий участник называет по очереди имена всех, представлявшихся до него. Таким образом, последнему участнику предстоит назвать имена всех членов группы.

В конце ознакомительного этапа данного занятия можно провести упражнение «Зеркало», которое призвано снять напряжение участников, вызванное попаданием в незнакомую среду, способствовать интеграции группы в совместную деятельность, создать в группе атмосферу взаимной ответственности и эмоциональной свободы, помочь участникам группы лучше узнать друг друга, сократив дистанцию в общении.

Для проведения упражнения группа разбивается на пары. В каждой паре один игрок – первый номер, второй игрок – второй номер. По команде руководителя вторые номера превращаются в зеркало. Они должны понять, что это превращение потребует от них определенного изменения поведения и выполнения определенных обязанностей. Первый номер – это человек перед зеркалом, выполняющий в свободной форме простые физические упражнения. Он не ставит перед собой цель заставить «зеркало» запутаться или сбиться. Темп упражнения спокойный. Участники пытаются максимально точно пристроиться друг к другу – т.е. ощутить не только физиологию жеста партнера, но и войти в суть действия, его ритм, понять его эмоциональную основу. В таком режиме пары работают 5-7 минут. Все это время руководитель переходит от пары к паре и контролирует ход упражнения, поправляет участников. Затем по его команде роли в паре меняются. Теперь уже второй игрок будет играть роль человека перед зеркалом, а первый превратится в зеркало. В конце упражнения каждый участник должен ответить, кем было проще быть в этом упражнении и удалось ли ему почувствовать своего партнера, понять его эмоциональный настрой.

### ***Упражнение № 2. «Эмпатия»***

Цель: освоение методики эмпатического общения, позволяющей точнее понять эмоциональное состояние партнера по коммуникации, смысл его сообщения, избавить партнера от коммуникативного стресса.

Основной формой данного занятия является обсуждение, направленное на выяснение представления о себе каждого участника группы. Руководитель заводит разговор о том, что у каждого человека при взаимодействии с представителями других культур время от времени возникают ситуации непонимания, раздражения, приступы хандры, «кислого» настроения, меланхолии. В такие моменты как-то забываются все собственные достижения, одержанные победы, способности, радостные события жизни. Для преодоления таких состояний психологи рекомендуют составлять памятку, в которую заносятся достоинства, достижения, способности этого человека. Во время приступов плохого настроения чтение такой памятки придает бодрости и позволяет человеку оценивать себя более адекватно. После этого руководитель предлагает участникам проделать такую работу:

Участникам раздаются бланки с таблицами, в которых они должны самостоятельно заполнить следующие графы:

Мои лучшие черты (в эту графу участники должны записать черты своего характера, которые им в себе нравятся);

Мои способности и таланты (сюда записываются способности и таланты в любой сфере, которыми человек может гордиться);

Мои достижения (в этой графе записываются достижения в любой области жизнедеятельности).

Руководитель предлагает членам группы зачитать свои памятки, а другим участникам высказать свое мнение о качествах каждого члена группы по всем трем графам.

Это упражнение, несмотря на свою внешнюю простоту, несет в себе глубокую смысловую и эмоциональную нагрузку. Его темой является одна из центральных проблем игры: умение взглянуть на себя чужими глазами. В ходе обсуждения памятки каждому участнику предоставляется возможность отойти от собственных оценок и культурных норм. Это может привести к протестам и конфликтам в группе, которые руководитель не должен допустить и не позволять перевести обсуждение вопроса на личностный уровень. Он должен убедить участников в правомочности других взглядов, которые не угрожают личной идентичности, но помогают лучше понять партнера, его взгляды, оценки и поведение.

### ***Упражнение 3. «Консенсус»***

Цель: выявление стратегий поведения при выработке общего решения, формирование методов убеждения и достижения консенсуса.

Содержание упражнения. Руководитель делит участников на «экипажи» по 5-6 человек и предлагает ситуацию: Ваш корабль потерпел крушение в Тихом океане, в 1000 милях от берега. Судно вот-вот пойдет ко дну, а вашей команде нужно перетащить в резиновую лодку сколько успеете из 15 предметов (список прилагается). Кроме них у каждого экипажа есть пачка сигарет, коробок спичек, пять долларов бумажками. За 15 минут каждый участник должен составить список предметов по степени убывания их необходимости (№1 – самый важный предмет, №15- самый бесполезный). Потом каждый «экипаж» составляет общий список, который устраивал бы всех членов экипажа. Расположение предметов в списке «экипажа» должно быть мотивировано. В конце капитан каждого «экипажа» объясняет, почему члены его «экипажа» одни предметы предпочли другим.

Завершение игры и подведение итогов в конце занятий также можно проводить в легкой, игровой форме, помогающей закрепить полученные знания и придать всей игре целостный характер. Итоговые упражнения, как правило, не требуют специального анализа, т.к. их смысл заключается в самом их проведении. Заключительное упражнение дает участникам возможность провести оценку собственных знаний, эмоций, ощущений, возникших в ходе занятий. Таким образом создается обстановка прощания с группой, что

является логическим завершением групповой деятельности. Знания и умения, полученные в ходе обучения, более отчетливо упорядочиваются по степени их важности. Помимо этого, такая форма завершения занятий позволяет избежать излишних эмоций и дает руководителю более объективное впечатление о мнении участников. Здесь можно использовать упражнение «Собираем чемодан».

Для выполнения этого упражнения группа садится в круг. Руководитель объявляет группе, что это заключительное занятие игры, и задает вопрос: «Если бы Вы могли положить в чемодан и унести с собой все, что получили на этом тренинге, то что бы взяли с собой?». После это все участники получают карточки двух цветов (например, желтые и красные). На желтых следует написать, что именно в игре понравилось каждому участнику (что он положил бы в свой чемодан), а на красных – что он оставил бы без внимания (не положил бы в чемодан). Затем каждый из участников показывает свои карточки и кратко комментирует написанное. Для усиления эффекта упражнения в центр круга можно положить открытый чемодан, в который участники могли бы складывать желтые карточки после выступления.

Другим вариантом завершения игры является упражнение «Напиши себе письмо». Для его выполнения каждый из участников получает чистый лист бумаги. Руководитель предлагает участникам написать письмо о том, как прошли занятия, чему они научились за это время, как они в будущем собираются применить полученные знания и умения. Далее руководитель просит участников прочитать письмо вслух или рассказать о том, что именно он написал. После прочтения письмо вкладывается в чистый конверт, заклеивается и адресуется самому себе. Руководитель собирает конверты и отправляет их по почте спустя месяц после игры.

В своем последнем слове руководитель должен поблагодарить группу за работу, совместное творчество, за новые уроки и открытия, которые он сделал для себя в процессе работы с нею.

### 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 с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-3	способностью планировать и организовывать работу органа публичной власти, разрабатывать организационную структуру, адекватную стратегии, целям и задачам, внутренним и внешним условиям деятельности органа публичной власти, осуществлять распределение функций, полномочий и ответственности между исполнителями	ПК-3.2	сформировать навыки организационного и информационного сопровождения коммуникативных процессов органа публичной власти (организации)
ПК-16	способностью к кооперации в рамках междисциплинарных проектов, работе в смежных областях	ПК-16.2	овладеть навыками делового общения в области осуществления совместных проектов в социокультурной сфере

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ПК-3.2 сформировать навыки организационного и информационного сопровождения коммуникативных процессов органа публичной власти (организации)	Знание основ правового регулирования административной этики в отечественной практике, специфики организации работы органа публичной власти по урегулированию конфликтов интересов и противодействию коррупции; умение организовать и координировать работу комиссий по этике при органах публичной власти; навыки документационного сопровождения работы ведомственных комиссий по этике.	Дает характеристику методам правового регулирования административной этики в отечественной практике; объясняет организационные аспекты работы органа публичной власти по урегулированию конфликтов интересов и противодействию коррупции, обосновывает предложения по её оптимизации; оформляет документы по итогам работы этической комиссии в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов.
ПК-16.2 овладеть навыками делового общения в области осуществления совместных проектов в социокультурной сфере	Знание принципов и стратегий делового общения в сферах государственного, муниципального и бизнес-управления, основных концепций кросс-культурного менеджмента и перспектив их применения в профессиональной деятельности государственного служащего, работника сфер образования, науки и культуры; умение эффективно и целенаправленно осуществлять взаимодействие с субъектами внешней среды органа публичной власти / профильного учреждения; навыки межкультурной и информационно-коммуникативной компетентности в системе государственной и муниципальной службы.	Раскрывает содержание основных принципов и стратегий делового общения в системе публичного и бизнес-управления; дает характеристику основным концепциям кросс-культурного менеджмента и их функциональному применению в профессиональной деятельности государственного служащего; соблюдает правила делового общения, проявляет навыки межкультурной и информационно-коммуникативной компетентности при взаимодействии с другими обучающимися в рамках выполнения практических заданий.

#### 4.3.2 Типовые оценочные средства

##### Вопросы к зачету:

1. Административная этика: понятие, сущность, основные принципы формирования этики государственных служащих.
2. Специфика норм административной этики, их отличия от норм делового общения.
3. Уровни взаимодействия людей и их зависимость от целевых и нравственно-ценностных установок: сущность и составляющие.

4. Правила этикета в системе административных взаимоотношений: служебный этикет и стиль.
5. Место и роль межличностной аттракции в деловых (служебных) отношениях.
6. Функции эмоций в административной этике.
7. Основные причины возникновения деловых (служебных) конфликтов.
8. Формы деловых конфликтов в аспекте профессиональной морали. Способы их разрешения.
9. Конфликтологическое консультирование как метод формирования административной этики.
10. Понятие корпоративной культуры.
11. Ценностно-культурные основания и специфика кросс-культурного менеджмента.
12. Культура и деловое общение.
13. Соотношение деловой и повседневной коммуникации.
14. Межкультурная коммуникация в деловом общении: нравственные основания.
15. Понятие управления, соотношение управления и управляемости в аспекте профессионально-этических требований.
16. Специфика управленческого труда государственного служащего в контексте принципов гражданского общества.
17. Социальная ответственность лидера и административная этика.
18. Социально-культурный контекст делового общения.
19. Социально-культурные особенности корпоративного управления.
20. Социально-культурные факторы эффективности государственного управления.
21. Компетентность и ее роль в административной деятельности (управлении).
22. Административные коммуникации и их информационные барьеры.
23. Коммуникации администрации с персоналом организации: этика взаимоотношений.
24. Основные тенденции в развитии административных коммуникаций:
25. отечественный и зарубежный опыт.
26. Конфликт и согласие в системе административного взаимодействия.
27. Причины возникновения и динамика развития внутриадминистративных конфликтов.
28. Способы разрешения административных конфликтов и нормы нравственного поведения.
29. Социальная напряженность, социальный диалог и партнерство в российском обществе.
30. Информационно-коммуникативное общество и компетентность.
31. Гендерные аспекты административной этики.
32. Основные причины нарушения коммуникативного контакта и способы его восстановления.

### **Шкала оценивания**

Выполнение всех заданий текущего контроля является обязательным для всех обучающихся. Обучающиеся, не выполнившие в полном объеме все эти задания, не допускаются к сдаче зачета.

Критерии оценки:

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	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 по дисциплинам, включенным в государственный экзамен, 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.
«не зачтено»	Обучающийся показывает слабые знания лекционного материала, 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.

#### 4.4. Методические материалы

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

#### 5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

##### *Методические указания по подготовке вопросов для самостоятельного изучения*

Подготовка вопросов для самостоятельного изучения включает: изучение необходимой литературы (обязательной, дополнительной литературы, специальных периодических изданий, интернет-ресурсов), подготовку конспекта ответа и презентации, решение типовых заданий, ответы на контрольные вопросы.

При подготовке вопросов важно:

- использовать достаточно широкий диапазон массива информации, провести обзор периодической литературы и специальных изданий, составить каталог Интернет-ресурсов
- представить различные подходы, четко и полно определить рассматриваемые понятия, выявить взаимосвязи понятий и явлений, взаимозависимости и связи с другими вопросами;
- грамотно структурировать материал, ясно, четко и логично его излагать, приводить соответствующие примеры из практики, для иллюстрации положений, тезисов и выводов использовать таблицы, схемы, графики, диаграммы;
- отработать решение типовых заданий.

##### *Методические указания по подготовке к участию в дискуссии*

Для успешного усвоения дисциплины обучающийся должен систематически готовиться к семинарским занятиям. Для этого необходимо:

1. Познакомиться с планом семинарского занятия;
2. Изучить соответствующие вопросы в конспекте лекций и раздаточном материале;
3. Систематически выполнять задания преподавателя, предлагаемые для выполнения во внеаудиторное время.

В ходе семинарских занятий обучающиеся под руководством преподавателя могут рассмотреть различные точки зрения специалистов по обсуждаемым проблемам. Продолжительность подготовки к семинарскому занятию должна составлять не менее того объема, что определено тематическим планированием в рабочей программе.

Семинарские занятия по дисциплине «Современные системы образования, науки и культуры» могут проводиться в различных формах:

- устные ответы на вопросы преподавателя по теме семинарского занятия;
- выполнение практических заданий в рамках самостоятельной работы обучающегося;
- обсуждение подготовленных практических заданий под руководством и контролем преподавателя.

Подготовка к семинарским занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Для получения более глубоких знаний обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с источниками в Интернет (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

*Методические указания по выполнению ситуативных заданий (кейс-стади)*

**Деловая игра (кейс)** – это способ рассмотреть реальную управленческую ситуацию. Предполагает анализ информации в изучаемом объекте, постановку проблемы, поиск решений, составление (отбор) предлагаемых путей решения проблемы, формирование цели в виде программы (действий). Данный метод привязывает дискуссию к реальным фактам, с которыми участникам игры в той или иной мере доведется иметь дело на практике. Деловая игра позволяет обучающимся осмыслить механизм и средство решения актуальных проблем, попробовать себя в роли менеджера, руководителя, ответственного за принятие решений. Кейс-метод не ограничивается лишь совместным обсуждением проблемы в учебной аудитории, предполагает реализацию следующих шагов:

- индивидуальную подготовку участников к обсуждению конкретной ситуации (сбор информации) по обсуждаемой проблеме (в соответствии с определенным заданием);
- предварительное неформальное обсуждение кейс-ситуации в активной группе однокурсников;
- кейс-обсуждение под руководством преподавателя.

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

### 6.1. Основная литература

1. Гуревич П.С. Этика [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов/ Гуревич П.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 416 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8542>.
2. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2014.— 162 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999>.
3. Кабашов С. Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции: учебное пособие / Кабашов С.Ю.; РАНХиГС при Президенте РФ. – М.: Дело, 2014. – 216 с.
4. Травин В.В. Деловое общение: учебно-практическое пособие / РАНХиГС при Президенте РФ. – М.: Дело, 2014. – 133 с.
5. Государственные услуги для бизнеса. Методология, инструментарий и опыт мониторинга качества / под ред. В. Н. Южакова. – М.: Дело, 2011. – 256 с.

6. Лукина В.А. Государственные услуги в России и за рубежом: монография / Московский гуманитарный университет. – М.: Изд-во Моск. гуманит. ун-та, 2011. – 146 с.

## 6.2. Дополнительная литература

1. Астафьева О.Н. Культурные потребности современной молодежи: смена приоритетов // Культурные потребности молодежи: динамика в условиях социокультурных изменений: Материалы XXX научно-методологического семинара «Культура и культурная политика» / Под ред. В.К. Егорова, О.Н. Астафьевой. – М.: Изд-во РАГС, 2010. – С.15 – 37.
2. Богомолова М.Н. Технологии делового общения государственных служащих: учебное пособие / М.Н. Богомолова, И.Ю. Васильева, Л.В. Комарова; РАГС при Президенте РФ, Кафедра культурологии и деловых коммуникаций. – М.: Изд-во РАГС, 2010. – 158 с.
3. Волкова В.В. Правовые основы социальной защиты государственных служащих. Пенсии за выслугу лет. Пожизненное содержание судей [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Юриспруденция»/ Волкова В.В., Карданова И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 383 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20990>.
4. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.
5. Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю. Этика государственной службы и государственного служащего: Учебное пособие. – М.: ИЦ Интермедия, 2014. – 162 с. .— Режим доступа: [http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1\\_id=55355](http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=55355).
6. Лукьянова В.В., Курдин А.Р. Особенности этики государственного служащего // Основы экономики, управления и права. – 2014. – 3 (15). – С. 69-72. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=21640219>.
7. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 287 с.
8. Технологии делового общения государственных служащих: учебное пособие / М.Н.Богомолова, И.Ю.Васильева, Л.В.Комарова / Под общ. ред. О.Н.Астафьевой. – М.: Изд-во РАГС, 2010. – 158 с.
9. Ускова Е.О., Казакова Е.П. Ретроспективный анализ проблемы формирования профессиональной компетентности специалиста государственной службы // Science time. – 2014. – 11. – С. 382-388. — Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=22672889>.
10. Черепанов В.В. Основы государственной службы и кадровой политики [Электронный ресурс]: учебник для студентов/ Черепанов В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 679 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8107>.
11. Шувалова Н. Н. Административная этика: учебно-методическое пособие / Н. Н. Шувалова; РАГС при Президенте РФ, Кафедра государственной службы и кадровой политики. - М.: Изд-во РАГС, 2010. – 94 с.
12. Svava James H. Who Are the Keepers of the Code? Articulating and Upholding Ethical Standards in the Field of Public Administration Public Administration Review, September-October 2014, v. 74, iss. 5, pp. 561-69. URL: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eoh&AN=1474831&lang=ru&site=eds-live&authtype=uid> (дата обращения: 26.06.2015).

## 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Агапов В.С. Социально-психологические детерминанты креативной компетентности студентов: монография / Агапов, Валерий Сергеевич, Давлетова, Рада Уеловна. – М.: Макеев Игорь Вячеславович, 2016. – 163 с.
2. Афанасьев М.Ю. История [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению курса и подготовке к семинарским занятиям. Учебное пособие/ Афанасьев М.Ю. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Институт специальной педагогики и психологии, 2011. – 40 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/29973.html>. – ЭБС «IPRbooks»
3. Володина А.Ю. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс] / Володина А.Ю., Костин И.В. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015. – 22 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46478.html>. – ЭБС «IPRbooks»
4. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский городской педагогический университет, 2012. – 152 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html>. – ЭБС «IPRbooks»
5. Новиков В.К. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]/ Новиков В.К. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015. – 34 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46479.html>. – ЭБС «IPRbooks»
6. Образовательные инновации и практики карьеры: сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. - М. : Дело, 2015. - 192 с.
7. Психология адаптации и социальная среда. Современные подходы, проблемы, перспективы [Электронный ресурс]/ Л.Г. Дикая [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Пер Сэ, 2007. – 624 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/7431.html>. – ЭБС «IPRbooks»
8. Соколова Н.Г. Магистерская диссертация. Подготовка, оформление и защита [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы магистра по направлению подготовки МЕНЕДЖМЕНТ/ Соколова Н.Г. – Электрон. текстовые данные. – Саарбрюккен: LAP LAMBERT Academic Publishing, 2015. – 97 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/54503.html>. – ЭБС «IPRbooks»
9. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А. Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. – 2014. – № 6. – С. 44-52.

#### **6.4. Нормативные правовые документы**

1. Конституция Российской Федерации. Принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 года (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).
2. Федеральный закон от 27.07.2004 N 79-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О государственной гражданской службе Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 02.03.2007 N 25-ФЗ (ред. от 26.07.2017) «О муниципальной службе в Российской Федерации».
4. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «Об образовании в Российской Федерации».

#### **6.5. Интернет-ресурсы**

1. Институт экономики города: <http://www.urbanecomomics.ru>.

2. Институт экономической политики имени Е.Т. Гайдара: <http://www.iet.ru>.
3. Официальный сайт ЮНЕСКО: <http://ru.unesco.org>.
4. Справочно-правовая система «Гарант»: <http://www.garant.ru/>.
5. Справочно-правовая система «Консультант плюс»: <http://www.consultant.ru/>.
6. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru>.

#### **6.6. Иные источники**

1. Астафьева О.Н., Сайко Е.А. Исследования по теории и истории культуры. Вып.V. Прикладная культурология: основные направления. – М.: Изд-во РАГС, 2009. – 68 с.
2. Боголюбов С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А. Боголюбов, Г.М. Волков, Б.А. Геренрот. – М.: Норма, 2008. – 240 с.
3. Бондырева С.К. Нравственность. / С.К. Бондырева, Д.В. Колесов. – М.: МПСИ, МОДЭК, 2008. – 336 с.
4. Гравицкий А. Основы деловой этики. – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2007. – 190 с.
5. Гребенник Г.П. Проблема соотношения морали и политики / Г.П. Гребенник. – М.: Астропринт, 2007. – 616 с.
6. Губин В.Д. Основы этики: Учебное пособие. – М.: Форум, Инфра-М, 2008. – 224 с.
7. Зеленкова И.Л. Этика: Учебное пособие. – М.: ТетраСистемс, 2008. – 144 с.
8. Канке В.А. Современная этика: Учебник. 2-е изд., стереотип. – М.: Омега-Л, 2008. – 400 с.
9. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2008. – 432 с.
10. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М.: Ось-89, 2008. – 320 с.
11. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2008. – 512 с.
12. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256 с.
13. Леони Б. Свобода и закон: Пер. с ит. В.В. Кошкин / Б. Леони. – М.: ИРИСЭН, 2008. – 312 с.
14. Петрунин Ю.Ю. Этика бизнеса: Учебник. 4-е изд. / Ю.Ю. Петрунин, В.К. Борисов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2007. – 352 с.
15. Психология и этика делового общения: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. / Под ред. В. Лавриненко. – М.: Юнити-Дана, 2008. – 416 с.
16. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие, реализация / Пер. с англ. под ред. Белопольского В.И. – М.: Когито-центр, 2002. – 395 с.
17. Семенов А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – М.: Дашков и Ко., 2007. – 276 с.
18. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник. – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192 с.
19. Фуллер Л. Мораль права: [Пер. с англ. Т. Даниловой] / Л. Фуллер. – М.: ИРИСЭН, 2007. – 312 с.
20. Этика: Учебник / Под ред. А.С. Гусейнова. – М.: Гардарики, 2007. – 496 с.
21. Astafieva O.N., Pirogov S.V. Kultura kot dejavnik uspesnega poslovanja mednarodnih podjetij v Rusiji (slov.) // Globalno gospodarstvo in kulturna razlicnost / Iredila J.Prasnikar in Andreji Cirman. – Ljubljani: Izdal Casnik Finance, d.o.o, 2005. P. 395 – 411.
22. Hofstede G. Interkulturelle Zusammenarbeit: Kulturen-Organisationen-Management. Weisbaden, 1993.
23. Hofstede G. Lokales Denken, globales Handeln. – Minhen: Deutscher Taschenbuh Verlag GmbH&Co.KG, 2001.
24. Mary L. Connerley, Paul B. Pedersen. Leadership in a Diverse and Multicultural Environment. London, Sage Publication Ltd., 2005.

25. Neal, Mark. The culture factor: Cross-national management and the foreign venture / Neal, Mark. – Houndmills; London: Macmillan Business, 1998. – XIII, 157 p. – Bibliogr.: P.139 – 150.
26. Roger Fisher and William Ury, Bruce Patton. Getting to Yes. Negotiating Agreement Without Giving In. The Second Edition. USA, 1991.
27. Schein E.H. Organizational Culture and Leadership. A Dynamic View. – San-Francisco – Washington – London: Jossey-Bass Publishers, 1985.

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

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы: читальные залы библиотеки.

Программное обеспечение: MS Office Professional Plus 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: <http://lib.ranepa.ru/>; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>; Национальная электронная библиотека. URL: [www.nns.ru](http://www.nns.ru); Российская государственная библиотека. URL: [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru); Российская национальная библиотека. URL: [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru); Электронная библиотека Grebennikon. URL: <http://grebennikon.ru/>; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: <http://e.lanbook.com>; Электронно-библиотечная система ЮПАЙТ. URL: <http://www.biblio-online.ru/>.