



Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования
«МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ
ИНФОРМАТИКИ, УПРАВЛЕНИЯ, ЭКОНОМИКИ И ПРАВА В Г. МОСКВЕ»

УТВЕРЖДАЮ:

**Президент
НОЧУ ВО «МИИУЭП в г. Москве»**


_____ **А.В. Хренков**

подпись

«30» августа 2019г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения на государственной и муниципальной службе

направление подготовки

38.03.04 Государственное муниципальное управление

Профиль подготовки:

«Государственное и муниципальное управление в социальной сфере»

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Форма обучения

заочная

Москва 2019 г.

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

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе».

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать: основные этические понятия и категории; содержание, особенности и основные нравственные принципы профессиональной этики.</p> <p>Уметь: применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных ситуациях в управленческой (служебной) практике.</p> <p>Владеть: навыками анализа социально-значимых проблем и процессов с точки зрения этических ценностей и норм.</p>
ОПК-2	способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	<p>Знать: возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций; особенности этикета, его основные формы и функции.</p> <p>Уметь: анализировать моральное состояние кадрового состава государственной и муниципальной службы; вести успешное деловое общение с коллегами.</p> <p>Владеть: навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе в соответствии с нормами делового этикета.</p>

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Настоящая дисциплина относится к базовой части цикла Б1 «Дисциплины (модули)». Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» составляет 3 зачетные единицы.

Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
Аудиторные занятия (всего)	10	10	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	4	4	-

Практические занятия (ПЗ)	6	6	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	98	98	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	8	8	-
Подготовка к практическим занятиям	86	86	-
Контрольная работа	-	-	-
Вид промежуточной аттестации – зачет	4	4	-
Общая трудоемкость час / зач. ед.	108/3	108/3	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоёмкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятельная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
1.	Тема 1. Понятие делового общения, его значение, виды	19	-	1	18
2.	Тема 2. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя	23	1	2	20
3.	Тема 3. Техника делового общения в деятельности руководителя	22	1	1	20
4.	Тема 4. Формы делового общения и их характеристики	22	1	1	20
5.	Тема 5. Особенности организации и проведения делового совещания	22	1	1	20
ВСЕГО:		108	4	6	98

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие делового общения, его значение, виды

Общение. Виды и уровни общения. Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Барьеры общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения. Виды делового общения: Коммуникативные позиции в деловом общении (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальных и невербальных средств в деловом общении. Функции делового общения.

Тема 2. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя

Виды делового общения руководителя: устные виды (монологические и диалогические), письменные виды. Стили делового общения руководителя (авторитарный, демократический, либеральный). Задачи делового общения руководителя: прием, передача информации и обмен ею, выдача управленческих заданий, отдача приказов, команд, распоряжений, делегирование управленческих полномочий, влияние на поведенческие установки и действия личности, группы, коллектива.

Тема 3. Техника делового общения в деятельности руководителя

Барьеры делового общения: социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и др. Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование). «Фильтр доверия». Техники говорения в деловом общении: «поглаживание», вербальное отражение, комплиментарность, «имя собственное», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» и др. Критика. Правила осуществления критики руководителем. Убеждение. Тактика и техника убеждения.

Тема 4. Формы делового общения и их характеристики

Особенности организации деловых форм общения. Характеристика основных форм: деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление. Этические формы и модели делового общения. Имидж современного руководителя. Особенности организации и проведения делового совещания.

Тема 5. Особенности организации и проведения делового совещания

Типы совещаний по целям (ознакомительное, информационное, разъяснительное, проблемное и др.). Цели и функции руководителя. Подготовка совещания. Проведение совещания. Приемы активизации деятельности участников совещания. «Мозговой штурм». Публичное выступление как форма делового общения. Структура выступления и критерии его эффективности.

4.3. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

№ п/п	№ раздела дисциплины, темы	Методические указания по выполнению самостоятельной работы
1.	Раздел 1.	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к контрольному тестированию
2.	Раздел 2	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к контрольному тестированию
3.	Раздел 3	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Решение задач по теме. Изучение нормативных документов. Подготовка к контрольному тестированию
4.	Раздел 4	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Решение задач по теме. Изучение нормативных документов. Подготовка к контрольному тестированию
5.	Раздел 5	Чтение лекционного материала. Изучение основной и дополнительной литературы. Решение задач по теме. Изучение нормативных документов. Подготовка к контрольному тестированию

6. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося

Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине представлен в Приложении 1 к рабочей программе.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва:

Дашков и Ко, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112230>

2. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / ред. В.Я. Кикоть. - Москва :Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - Библиогр.: с. 507-509. - ISBN 978-5-238-01984-0; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054>

7.2. Дополнительная литература

1. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / Л.М. Загорская; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск : НГТУ, 2012. - 292 с. - ISBN 978-5-7782-2017-1; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860>

2. Беляев, Г.Г. Этика и этикет: учебное пособие / Г.Г. Беляев; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - Москва : Альтаир: МГАВТ, 2011. - 147 с.: табл. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430313>

7.3. Программное обеспечение

1. Операционная система Microsoft Windows - право на использование: договор №ДЛ-180712 от 08.11.18.

2. Программное обеспечение Microsoft office 365 for faculty; право на использование: договор №ДЛ-180712 от 08.11.18.

3. Программное обеспечение Dr. Web Desktop Security Suite for faculty, Антивирус + ЦУ; право на использование: договор №ДЛ-180711 от 01.11.18.

7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>

2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>

3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php>

4. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>

5. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>

6. Университетская информационная система Россия <https://uisrussia.msu.ru>

7. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам Федеральный портал <http://window.edu.ru>

9. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.

10. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru>, «Гарант» <http://www.garant.ru>.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционные аудитории общего фонда для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций.

2. Аудитории общего фонда для проведения практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации.

3. Настенный/ переносной экран.

4. Переносной проектор для демонстрации слайдов.

5. Ноутбук для демонстрации слайдов.

6. Компьютерный класс для самостоятельной работы. Библиотека, читальный зал.

7. Актный зал.

8. Аудитория для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

9. Образовательные технологии

Проведение лекционных и практических занятий, текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» целесообразно осуществлять с использованием следующих современных образовательных технологий:

1. На практических занятиях применять групповой разбор практических ситуаций, возникающих в практике делового общения.
2. Проведение ряда лекционных занятий, содержащих таблицы и рисунки в качестве иллюстраций рассматриваемого материала, необходимо осуществлять с использованием слайдов, подготовленных в программе Microsoft Power Point.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

10.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» обеспечивает формирование компетентности в тесной связи с важнейшими дисциплинами базовой части дисциплинарного блока.

В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который наряду с традиционной ролью носителя знания выполняет функцию организатора научно-поисковой работы студента, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» осуществляется по последовательно-параллельной схеме на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках ОПОП и учебного плана по направлению 38.03.04 «Государственное муниципальное управление».

10.2. Методические указания обучающимся

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ этики делового общения, анализ современных подходов к осуществлению делового общения. Допускается конспектирование лекционного материала письменным и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущей и промежуточной аттестации по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» осуществляется в форме анализа и обсуждения практических ситуаций.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала для адекватного понимания условий и способа решения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

Изучение основной и дополнительной литературы, в том числе нормативных документов по дисциплине, проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в настоящей рабочей программе рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе».

Рассмотрение практических ситуаций в разрезе разделов дисциплины «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» является СРС в форме домашнего задания в случаях недостатка аудиторного времени на практических занятиях для решения всех задач, запланированных преподавателем, проводящим практические занятия по дисциплине.

Текущая аттестация по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» проводится в форме подготовки реферата. Примерные темы рефе-

ратов по дисциплине приведены в Приложении 1 настоящей рабочей программы.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Этика делового общения на государственной и муниципальной службе» проводится в форме зачета. Примерные вопросы к зачету по дисциплине приведены в Приложении 1 настоящей рабочей программы.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ НА ГОСУДАРСТВЕННОЙ
И МУНИЦИПАЛЬНОЙ СЛУЖБЕ»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Компетенция	Код по ФГОС	Форма контроля	Этапы формирования (разделы дисциплины)
способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ОК-6	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: опрос на практических занятиях; реферат.	Темы 1-5
способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	ОПК-2	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: опрос на практических занятиях; реферат.	Темы 1-5

2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

2.1 Критерии оценки ответа на зачете (формирование компетенций ОК-6, ОПК-2)

«зачтено»

Обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

Обучающийся:

на высоком уровне владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

на высоком уровне владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

Обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

Обучающийся:

хорошо владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

хорошо владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

Обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает не достаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

Обучающийся:

на удовлетворительном уровне владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

на удовлетворительном уровне владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

«не зачтено»

Обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

Обучающийся:

не владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

не владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях (формирование компетенций ОК-6, ОПК-2)

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

Обучающийся:

на высоком уровне владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

на высоком уровне владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

Обучающийся:

хорошо владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

хорошо владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

Обучающийся:

на удовлетворительном уровне владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

на удовлетворительном уровне владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; студент ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Обучающийся:

не владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

не владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

2.3. Критерии оценки реферата

(формирование компетенций ОК-6, ОПК-2)

«5» (отлично): тема реферата актуальна и раскрыта полностью; реферат подготовлен в установленный срок; оформление, структура и стиль изложения реферата соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; реферат выполнен самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; подготовлен доклад, излагаемый без использования опорного конспекта.

Обучающийся:

на высоком уровне владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

на высоком уровне владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

«4» (хорошо): тема реферата актуальна, но раскрыта не полностью; реферат подготовлен в установленный срок; оформление, структура и стиль изложения реферата соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; реферат выполнен самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; подготовлен доклад, излагаемый с использованием опорного конспекта.

хорошо владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

хорошо владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

«3» (удовлетворительно): тема реферата актуальна, но раскрыта не полностью; реферат подготовлен с нарушением установленного срока представления; оформление, структура и стиль изложения реферата не в полной мере соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; в целом реферат выполнен самостоятельно, однако очевидно наличие заимствований без ссылок на источники; подготовлен доклад, излагаемый с использованием опорного конспекта.

Обучающийся:

на удовлетворительном уровне владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

на удовлетворительном уровне владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

«2» (неудовлетворительно): тема реферата актуальна, но не раскрыта; реферат подготовлен с нарушением установленного срока представления; оформление, структура и стиль изложения реферата не соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; в реферате очевидно наличие значительных объемов заимствований без ссылок на источ-

ники; доклад не подготовлен.

Обучающийся:

не владеет способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);

не владеет способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений (ОПК-2).

2.4. Итоговые показатели балльной оценки сформированности компетенций по дисциплине в разрезе дескрипторов «знать/ уметь/ владеть»:

ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				
Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
Знать: основные этические понятия и категории; содержание, особенности и основные нравственные принципы профессиональной этики	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний основных этических понятий и категорий; содержания, особенностей и основных нравственных принципов профессиональной этики	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний основных этических понятий и категорий; содержания, особенностей и основных нравственных принципов профессиональной этики. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие знаний основных этических понятий и категорий; содержания, особенностей и основных нравственных принципов профессиональной этики, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний основных этических понятий и категорий; содержания, особенностей и основных нравственных принципов профессиональной этики, и свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных ситуациях	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных ситуациях	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных ситуациях. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситу-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных ситуациях. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных ситуациях. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

		ации.		
Владеть: навыками анализа социально-значимых проблем и процессов с точки зрения этических ценностей и норм.	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками анализа социально-значимых проблем и процессов с точки зрения этических ценностей и норм.	Обучающийся владеет навыками анализа социально-значимых проблем и процессов с точки зрения этических ценностей и норм в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет навыками анализа социально-значимых проблем и процессов с точки зрения этических ценностей и норм. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками анализа социально-значимых проблем и процессов с точки зрения этических ценностей и норм, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.
ОПК-2 способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений				
Показатель	Критерии оценивания			
	2	3	4	5
Знать: возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций; особенности этикета, его основные формы и функции	Обучающийся демонстрирует полное отсутствие или недостаточное соответствие знаний возможных путей разрешения нравственных конфликтных ситуаций; особенностей этикета, его основных форм и функций	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие знаний принципов и возможных путей разрешения нравственных конфликтных ситуаций; особенностей этикета, его основных форм и функций. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность знаний по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и их переносе на новые ситуации.	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие возможных путей разрешения нравственных конфликтных ситуаций; особенностей этикета, его основных форм и функций, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях.	Обучающийся демонстрирует полное соответствие знаний возможных путей разрешения нравственных конфликтных ситуаций; особенностей этикета, его основных форм и функций, и свободно оперирует приобретенными знаниями.
Уметь: этически грамотно интерпретировать отношения в коммерческой сфере; вести успешное деловое общение с	Обучающийся не умеет или в недостаточной степени умеет этически грамотно интерпретировать отношения в коммерческой сфере; вести успешное деловое общение с	Обучающийся демонстрирует неполное соответствие следующих умений: этически грамотно интерпретировать отношения в коммерческой сфере; вести успешное де-	Обучающийся демонстрирует частичное соответствие следующих умений: этически грамотно интерпретировать отношения в коммерческой сфере; вести успешное де-	Обучающийся демонстрирует полное соответствие следующих умений: этически грамотно интерпретировать отношения в коммерческой сфере; вести успешное де-

коллегами, российскими и зарубежными партнерами	коллегами, российскими и зарубежными партнерами	ловое общение с коллегами, российскими и зарубежными партнерами. Допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность умений по ряду показателей, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании умениями при их переносе на новые ситуации.	ловое общение с коллегами, российскими и зарубежными партнерами. Умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	ловое общение с коллегами, российскими и зарубежными партнерами. Свободно оперирует приобретенными умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
Владеть: навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе в соответствии с нормами делового этикета	Обучающийся не владеет или в недостаточной степени владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе в соответствии с нормами делового этикета.	Обучающийся владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе в соответствии с нормами делового этикета в неполном объеме, допускаются значительные ошибки, проявляется недостаточность владения навыками по ряду показателей. Обучающийся испытывает значительные затруднения при применении навыков в новых ситуациях.	Обучающийся частично владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе в соответствии с нормами делового этикета. Навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе умений на новые, нестандартные ситуации.	Обучающийся в полном объеме владеет навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками поведения в коллективе в соответствии с нормами делового этикета, свободно применяет полученные навыки в ситуациях повышенной сложности.

2.5. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения

		учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	не зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора компетенций, предусмотренных образовательной программой по данной дисциплине.

**3.1. Текущий контроль (работа на практических занятиях)
(формирование компетенций ОК-6, ОПК-2)**

Тематика практических занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость (час.)
1	Тема 1. Понятие делового общения, его значение, виды	1
2	Тема 2. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя	2
3	Тема 3. Техника делового общения в деятельности руководителя	1
4	Тема 4. Формы делового общения и их характеристики	1
5	Тема 5. Особенности организации и проведения делового совещания	1
ИТОГО		6

Вопросы для обсуждения на практических занятиях

1. Общение: виды и уровни, коммуникативная сторона общения.
2. Стороны и барьеры общения.
3. Структура коммуникативного акта.
4. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности.
5. Значение делового общения.
6. Виды делового общения.
7. Соотношение средств в деловом общении.
8. Функции делового общения.
9. Типы личного влияния руководителя на подчиненных.
10. Личное влияние и власть.
11. Лидерство и его разновидности. Характеристика руководителя образовательного учреждения как формального и неформального лидера.
12. Гендерный подход в деловом общении руководителя.
13. Понятие конфликта. Причины и повод, порождающие конфликты.
14. Способы управления и предупреждения конфликтов.
15. Учет индивидуальных качеств участников конфликта.
16. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации.
17. Профилактика конфликтных ситуаций в деятельности руководителя.

18. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты и способы их предупреждения и разрушения».
19. Структура деловой беседы и основные ее виды.
20. Задачи начала беседы.
21. Наиболее эффективные приемы воздействия на партнера по общению.
22. Приемы говорения.
23. Основы тактики аргументации.
24. Фаза принятия решений.
25. Критерии эффективности беседы.
26. Барьеры делового общения.
27. Стили слушания.
28. Техники говорения в деловом общении.
29. Критика. Правила осуществления критики руководителем.
30. Убеждение. Тактика и техника убеждения.
31. Особенности организации деловых форм общения.
32. Характеристика основных форм делового общения: совещание, собеседование, интервью, презентация.

Примеры заданий для практических занятий

Задание 1.

Изучите и проанализируйте рекомендации для усиления личного обаяния и выберите наиболее значимые: а) для сотрудника в сфере менеджмента б) для себя. Сравните полученные данные и сделайте выводы

Задание 2.

Разработка правил построения делового общения руководителем образовательного учреждения.

Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека), обсуждение правил построения делового общения в ситуации «руководитель – подчиненный» (понимание цели общения, наличие единого профессионального языка с партнером по общению, учет интеллектуального уровня партнера по общению, наличие логики изложения при полноте информации, предоставление возможности самореализации партнерам по общению в процессе работы и др.), создание «корзины правил», выбор наиболее значимых, ранжирование.

3.2. Текущий контроль (подготовка реферата) (формирование компетенций ОК-6, ОПК-2)

Примерные темы рефератов

1. Этикет делового общения.
2. Основы этики делового общения.
3. Эмпатия в процессе в процессе общения
4. Этика слушания в процессе делового общения
5. Культура речи делового человека
6. Имидж и его роль в деловом общении.
7. Коммуникативные технологии и этикет делового общения.
8. Этикет делового человека и этикет делового общения
9. Этикет устных распоряжений
10. Правила критики сотрудника и деловое общение
11. Механизмы воздействия в процессе общения
12. Технология и психология деловой беседы
13. Технология и психология деловых переговоров.
14. Технология и психология деловых совещаний
15. Технология и психология деловой переписки
16. Этикет делового человека и этикет делового общения
17. Деловой телефон. Порядок телефонных переговоров

18. Особенности этикета в международных переговорах
19. Средства общения, их особенности.
20. Значение и виды делового общения.
21. Средства и функции в деловом общении.
22. Деловое общение руководителя.
23. Барьеры делового общения.
24. Критика. Правила осуществления критики руководителем.
25. Убеждение. Тактика и техника убеждения.
26. Формы делового общения и их характеристики
27. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.
28. Этические формы и модели делового общения.
29. Имидж современного руководителя.

3.3. Промежуточный контроль (зачет) (формирование компетенций ОК-6, ОПК-2)

Примерные вопросы к зачету

1. Определение, структура и средства общения.
2. Механизмы воздействия в процессе общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Стили общения.
7. Виды и формы делового общения.
8. Деловая беседа как основная форма делового общения.
9. Создание благоприятного психологического климата в переговорном процессе.
10. Выслушивание партнера как психологический прием в переговорном процессе.
11. Техника и тактика аргументирования в переговорном процессе.
12. Формирование переговорного процесса.
13. Подготовка к публичному выступлению и его начало.
14. Удержание внимания аудитории в процессе публичного выступления.
15. Завершение публичного выступления.
16. Понятие «невербальное общение».
17. Специфика использования невербальных средств общения в процессе деловой коммуникации (мимика, поза).
18. Специфика использования невербальных средств общения в процессе деловой коммуникации.
19. Понятие спора.
20. Психологические особенности спора.
21. Понятие конфликта в психологии. Этапы развития конфликта.
22. Способы разрешения конфликта.
23. Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.
24. Понятие «имидж» и его общая характеристика.
25. Принципы и технологии формирования имиджа делового человека.
26. Виды имиджа делового человека с точки зрения факторов, его обуславливающих
27. Беседа с кандидатом на работу. Перечень вопросов для беседы с кандидатом на работу.
28. Оценка моральной надежности персонала.
29. Элементы манипулятивной тактики, применяемые подчиненными против руководителя.
30. Подготовка и проведение совещаний.
31. Основы технологии делегирования управленческих функций.
32. Эвристические методы в работе руководителя.

33. Формы словесного поощрения и поддержки подчиненных. Высказывание претензий без обид.
34. Формулы «отрицательного стимулирования» подчиненных.
35. Принципы и правила самообразования и самовоспитания.
36. Ситуации и действия, приводящие к нервно-эмоциональной нагрузке, напряжению и стрессу в работе. Борьба с производственной депрессией (профессиональной усталостью).
37. Работа руководителя с литературой.
38. Приемы рационального распределения и расходования времени.
39. Деловой этикет и его правила.
40. Правила вербального этикета.
41. Правила общения по телефону.
42. Правила деловой переписки.
43. Служебная переписка.
44. Схема делового письма.
45. Виды деловой корреспонденции.