

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Центр бакалавриата Развитие территорий



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

### Программа дисциплины

Основы служебного поведения в системе государственного и муниципального управления  
Б1.Б.14

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Волкова Н.В. , Хабибрахманова Р.Р.

**Рецензент(ы):**

Глебова И.С.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Глебова И. С.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института управления, экономики и финансов (центр бакалавриата: развитие территорий):

Протокол заседания УМК No \_\_\_ от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 948377217

Казань  
2017

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Волкова Н.В. кафедра государственного и муниципального управления Институт управления, экономики и финансов , volk.nata2@list.ru ; доцент, к.н. (доцент) Хабибрахманова Р.Р. кафедра государственного и муниципального управления Институт управления, экономики и финансов , Rezeda.Bogaveeve@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины ?Основы служебного поведения в системе государственного и муниципального управления? - способствовать приобретению систематизированных знаний и навыков в области служебного поведения в органах государственной и муниципальной власти, а также в государственных и муниципальных учреждениях с приоритетом этических норм и нравственности.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.Б.14 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 38.03.04 Государственное и муниципальное управление и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 4 курсе, 8 семестр.

Б3.ДВ8. Для освоения данной дисциплины студент должен обладать знаниями по ?Социальной психологии?, ?Социологии?, ?Основам государственного и муниципального управления?, ?Управление конфликтами в системе ГиМУ?, ?Деловые коммуникации?.

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-2 (профессиональные компетенции)	владением навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умений проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью находить организационно-управленческие решения, оценивать результаты и последствия принятого управленческого решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений
ПК-3 (профессиональные компетенции)	умением применять основные экономические методы для управления государственным и муниципальным имуществом, принятия управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-16 (профессиональные компетенции)	способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)
ПК-18 (профессиональные компетенции)	способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности
ПК-21 (профессиональные компетенции)	умением определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры
ПК-24 (профессиональные компетенции)	владением технологиями, приемами, обеспечивающими оказание государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам
ПК-25 (профессиональные компетенции)	умением организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способностью осуществлять межличностные, групповые и организационные коммуникации

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- требования профессиональной этики;
- правила служебного поведения;
- содержание, смысл, основные цели профессии.

2. должен уметь:

- поступать в соответствии с требованиями служебной этики;
- вести диалог на основе ценностей гражданского демократического общества;
- логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь;
- представлять результаты своей работы для других специалистов.

3. должен владеть:

- навыками самостоятельной, творческой работы;
- тактиками и технологиями ведения совещаний, переговоров, служебных бесед;
- навыками определения приоритетов профессиональной деятельности, эффективного исполнения управленческих решений.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- принимать участие в проектировании организационных действий;
- эффективно исполнять служебные обязанности;
- эффективно участвовать в групповой работе;
- придерживаться норм служебной этики в повседневной работе и в процессе взаимодействия с сослуживцами.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 8 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

- 86 баллов и более - "отлично" (отл.);  
 71-85 баллов - "хорошо" (хор.);  
 55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);  
 54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Коммуникация в процессе общения.	8		4	4	0	Письменное домашнее задание
2.	Тема 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих.	8		6	6	0	Письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Правила служебного поведения на совещании.	8		4	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Правила служебного поведения на переговорах	8		4	4	0	
5.	Тема 5. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.	8		4	6	0	
6.	Тема 6. Этический кодекс государственных и муниципальных служащих	8		4	4	0	Письменная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	8		0	0	0	Зачет
	Итого			26	28	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Коммуникация в процессе общения.

###### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Структура коммуникации и её принципы. Коммуникативная культура в деловом общении. Барьеры общения и пути их преодоления. Этико-психологические основы делового общения. Речевые средства общения. Основы деловой риторики. Невербальная культура делового общения: позы и жесты, улыбка.

###### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Разбор вопросов: 1. Риторический инструментарий деловой речи. 2. Техника речи. 3. Речевой этикет. 4. Основные логические законы и их применение в деловой речи. 5. Логические правила аргументации. Задание студентам: Продумайте и выступите с речью на 5 минут на выбранную тему. После выступления группа вместе с преподавателем производят его разбор по использованию техник речи.

## **Тема 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих.**

### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Понятие и виды профессиональной этики. Нравственные принципы, нормы и идеалы, их место и роль в деятельности государственных и муниципальных служащих. Необходимые качества управленцев, обладающих властными и распорядительными функциями. Моральные и специфические нравственные качества управленца. Показатели нравственной культуры управленца. основополагающие нравственные принципы руководителя. Кодекс поведения государственных служащих. Основные функции этикета на государственной и муниципальной службе. Принципы служебного этикета. Особенности представлений, приветствий, обращений в служебном этикете.

### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Кейс-метод. Разбор предложенной ситуации. Решение кейса.

## **Тема 3. Правила служебного поведения на совещании.**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Подготовка к проведению делового совещания. Ведение делового совещания. Организация и ведение дискуссий. Этапы принятия решений. Завершение делового совещания и составление его протокола. Психологические типы участников совещания.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Деловая игра ?Стратегическое совещание в Администрации города?

## **Тема 4. Правила служебного поведения на переговорах**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Виды и функции переговоров. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Разбор вопросов: 1. Условия эффективности переговоров. 2. Подготовка к переговорам. 3. Порядок ведения переговорного процесса: взаимное уточнение интересов, их обсуждение, согласование позиций. 4. Техники ведения переговоров 5. Национальные стили ведения переговоров (Россия, США, Франция, Япония, арабские страны)

## **Тема 5. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Деятельность человека в органах государственной и муниципальной власти. Управленческая деятельность в системе ГиМУ. Стили управления. Личные качества руководителя. Сотрудник. Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение. Общение с подчиненными. Совещание. Увольнение. Правила поведения при трудоустройстве. Резюме и интервью

### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Разбор вопросов: 1. Система отношений в организации. 2. Прием на работу и увольнение. 3. Критика и поощрение. 4. Типы ?трудных руководителей?. 5. Виды конфликтов в органах власти и причины их возникновения

## **Тема 6. Этический кодекс государственных и муниципальных служащих**

### **лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Понятие "этический кодекс". Классификация этических кодексов. Структура и содержание этического кодекса государственного и муниципального служащего.

### **практическое занятие (4 часа(ов)):**

Разбор вопросов: 1. Понятие, виды и особенности профессиональной этики. 2. Служебная этика как вид профессиональной этики. 3. Виды этических норм: общие, групповые, личностные. 4. Механизм реализации этических норм поведения человека в сфере деловых отношений.

#### 4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Коммуникация в процессе общения.	8		подготовка домашнего задания	12	письменное домашнее задание
2.	Тема 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих.	8		подготовка домашнего задания	16	письменное домашнее задание
3.	Тема 3. Правила служебного поведения на совещании.	8		подготовка к устному опросу	10	устный опрос
6.	Тема 6. Этический кодекс государственных и муниципальных служащих	8		подготовка к письменной работе	16	письменная работа
	Итого				54	

#### 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Курс "Основы служебного поведения в системе ГиМУ" предполагает проведение деловых игр, разбор конкретных ситуаций (кейс), прохождение тестов.

#### 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

##### Тема 1. Коммуникация в процессе общения.

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Рассмотреть основные логические законы и их применение в деловой речи. Раскрыть логические правила аргументации.

##### Тема 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих.

письменное домашнее задание , примерные вопросы:

Дать характеристику этике государственной власти. Написать эссе на заданную тему: 1. Этические требования к государственному аппарату: зарубежный и отечественных опыт. 2. Государственный и муниципальных служащих современного типа: соотношение профессиональных и нравственных качеств. 3. Общение и оптимизация совместной деятельности. 4. Обратная связь в межличностном общении. 5. Основные характеристики культуры служебного общения. 6. Технология развития культуры делового общения. 7. Культура делового общения в трудовом коллективе. 8. Технология преодоления конфликтных ситуаций. 9. Формы и методы активного общения как способ преодоления конфликтов. 10. Искусство спора: логико-психологические аспекты. 11. Деловое общение государственного и муниципального служащего. 12. Современные технические средства коммуникации. 13. Поведение субъекта при общении с другими людьми. 14. Социальные нормы и стереотипы общения. 15. Влияние и взаимовлияние в условиях общения. 16. Общение и формирование жизненной позиции личности. 17. Влияние характера взаимодействия на эффективность совместной групповой деятельности. 18. Запрещенные и разрешенные приемы полемики. 19. Искусство и наука слушать. 20. Логические основы спора.

### **Тема 3. Правила служебного поведения на совещании.**

устный опрос , примерные вопросы:

Ориентировочные вопросы для устного опроса: 1. Подготовка совещания. Тема, цель, повестка. 2. Правила поведения участников совещания. Типология участников совещания (спорщик, позитивист, всезнайка, словоохотливый, застенчивый, негативист, не проявляющий интереса, ?крупная шишка?, расспрашивающий). 3. Типология участников, ?блокирующих? ход совещания (блокировщик, агрессор, прыгающий с темы на тему, удалившийся, доминирующий, адвокат дьявола, ищущий признания, повеса) 4. Завершение совещания. Протоколы совещания, заседаний, деловых встреч.

### **Тема 4. Правила служебного поведения на переговорах**

### **Тема 5. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.**

### **Тема 6. Этический кодекс государственных и муниципальных служащих**

письменная работа , примерные вопросы:

разработка собственного проекта этического кодекса для государственных или муниципальных служащих конкретного органа управления ( на выбор)

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы для зачета:

1. Понятия этики, морали, нравственности.
2. Структура морали, ее социальные функции.
3. Виды и формы культуры.
4. Основные свойства и характерные черты культуры управления.
5. Методы воздействия на работников организаций.
6. Речевой этикет. Риторический инструментарий деловой речи.
7. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
8. Логические правила аргументации.
9. Подготовка и проведение совещания.
10. Советы немецкого психолога М.Биркенбиля для ведения делового совещания.
11. Типология участников совещания (спорщик, позитивист, всезнайка, словоохотливый, застенчивый, негативист, не проявляющий интереса, "крупная шишка", расспрашивающий).
12. Типология участников, "блокирующих" ход совещания (блокировщик, агрессор, прыгающий с темы на тему, удалившийся, доминирующий, адвокат дьявола, ищущий признания, повеса).
13. Завершение совещания. Протоколы совещаний, заседаний, деловых встреч.
14. Понятие переговорного процесса. Подготовка к переговорам.
15. Понятие переговорного процесса. Порядок ведения переговорного процесса.



16. Характеристика метода позиционного торга при ведении переговоров.
17. Характеристика метода принципиальных переговоров.
18. Понятие переговорного процесса. Типы принимаемых решений при деловых переговорах.
19. Техники ведения переговоров.
20. Тактики ведения деловых переговоров (тактика "ухода", "выжидания", "салями", "пакетирования", "завышения требований", "расстановки ложных акцентов", "выдвижения требований в последнюю минуту", "постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов").
21. Национальные стили ведения переговоров (Россия, США, Франция, Япония, арабские страны).
22. С стиль руководства. Типология индивидуальных стилей руководства.
23. Многомерные модели стилей руководства.
24. Психологические проблемы руководства.
25. Правила применения критики и поощрений.
26. Типы "трудных руководителей".
27. Моральные и специфические нравственные качества управленца. Показатели нравственной культуры управленца.
28. Понятие, виды и особенности профессиональной этики.
29. Служебная этика как вид профессиональной этики.
30. Кодекс поведения государственных служащих.
31. Основные функции этикета на государственной и муниципальной службе.
32. Служебная документация и официальная переписка. Административный речевой этикет.
33. Понятия этикета. История и современность.
34. Понятие и виды этикета.
35. Правила приветствия при встрече.
36. Правила представления.
37. Неофициальные встречи с деловыми партнерами.
38. Столовый этикет.
39. Американский и континентальный столовый этикет.
40. Этикет и имидж делового человека.

### **7.1. Основная литература:**

1. Басенко В.П. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений : учебное пособие. - М.: Дашков и К, 2012. - 382 с.  
[http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7813&ln=ru&search\\_query=%D1%81%D0%BB%D1%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7813&ln=ru&search_query=%D1%81%D0%BB%D1%)
2. Зарайченко В. Е. Этикет государственного служащего : учебное пособие. - Ростов н\Д.: Феникс, 2013. - 446 с.  
[http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=10664&ln=ru&search\\_query=%D0%BF%D0%BE%D0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=10664&ln=ru&search_query=%D0%BF%D0%BE%D0%)
3. Демин Алексей Афанасьевич Государственная служба. - М.: Книгодел, 2010. - 184 с.  
[http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=4488&search\\_query=%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%](http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=4488&search_query=%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%)

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - М., 2008. - 415 с.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - 6-е изд., перераб. и доп. - М., 2005. - 320 с.

3. Современная этика: Российская реальность и прогнозы: Материалы Всерос. науч.-практ. конф., Казань, 14-15 нояб. 2003 г. - Казань, 2003. - 287с.
4. Шкаратан О.И. Русская культура труда и управления / Шкаратан О.И. // Общественные науки и современность. - М. - 2003. - №1. - С.30-55
5. Омельченко Н. А. Политическая культура общества и реформы государственной власти и управления / Н. А. Омельченко // Маркетинг. - 2005. - №6. - С. 11-21.

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Иностранные и отечественные газеты - <http://library.pressdisplay.com>  
Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>  
Основы служебного поведения в системе государственного и муниципального управления - <http://club-energy.ru/c.php>  
Сообщество HR-менеджеров - <http://www.hr-portal.ru>  
Электронная библиотека (гуманитарные науки) - <http://www.gumer.info/>  
Электронная научная библиотека - <http://www.knigafund.ru>

### **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Основы служебного поведения в системе государственного и муниципального управления" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Проекционное оборудование с ноутбуком

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Хабибрахманова Р.Р. \_\_\_\_\_

Волкова Н.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Глебова И.С. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.