

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)
Экономическое отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Служебная этика, конфликт интересов и разрешение конфликтов

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
 - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
 - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, б/с Руднева Н.В. (Кафедра экономики предприятий и организаций, Экономическое отделение), NVRudneva@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОПК-2	Готовность руководить коллективом в сфере профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-5	Способность создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения
ПК-34	Владеть навыками разработки и эффективно использовать современные социальные технологии в работе с персоналом, а также внедрять планы социального развития организации
ПК-35	Владеть навыками организации управления конфликтами и стрессами, способность лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами
ПК-36	Владеть знаниями и умениями анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программу и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон
ПК-8	Способность обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

понимание философских, исторических, правовых оснований и истоков формирования этики деловых отношений;

- понимание философских, исторических, правовых оснований и истоков формирования конфликтов в деловых отношениях

Должен уметь:

диагностировать ситуации морального выбора и определять критерии этического поведения менеджера;

- уметь обосновать принятие управленческих решений с позиции их этичности по отношению к широкому кругу заинтересованных лиц, оказывать влияние на линейных руководителей, обосновывая соответствие этического поведения долгосрочным перспективам деятельности компании;

- пользоваться современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения;

- психологически грамотно организовывать индивидуальную деятельность, межличностное и межгрупповое взаимодействие людей;

Должен владеть:

терминологией и основными понятиями курса 'Служебная этика, конфликт интересов и разрешение конфликтов';

— овладеть навыками использования различных видов социально-психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми;

- овладеть широким набором коммуникативных приемов и техник: установления контакта с собеседником, создания атмосферы доверительного общения, отработки навыков эффективного слушания, овладения приемами парафразы, отзеркаливания, организации обратной связи, самопредъявления, самораскрытия и т.д. с целью их эффективного использования в профессиональной деятельности;

- овладеть навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов.

Должен демонстрировать способность и готовность:

самостоятельно находить и анализировать необходимую информацию, корректно формулировать научные проблемы, проводить исследования с использованием всего спектра необходимых методов, осмысливать и интерпретировать полученные результаты.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.Б.6 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.03 "Управление персоналом (Управление персоналом организации)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 1 курсе в 1, 2 семестрах.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) на 72 часа(ов).

Контактная работа - 14 часа(ов), в том числе лекции - 4 часа(ов), практические занятия - 10 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 54 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 4 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: отсутствует в 1 семестре; зачет во 2 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Теоретические основы этики деловых отношений	1	1	2	0	12
2.	Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.	1	1	2	0	12
3.	Тема 3. Практический аспект этики деловых отношений ? нормы этикета и имидж субъектов общения.	2	1	3	0	15
4.	Тема 4. Методы разрешения конфликтов организации.	2	1	3	0	15
	Итого		4	10	0	54

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Теоретические основы этики деловых отношений

Этика, мораль, нравственность. Определения. Характеристики. Философские истоки. Структура и функция морали. Виды, основные концепции этики

Моральные стандарты, теория социальных контрактов, принципы моральных стандартов. Правовые основы и принципы макроэтики, микро-этика. Использование норм и правил этики деловых отношений воспринимается окружающими благожелательно в любом случае, даже если человек не обладает достаточно отработанными навыками применения правил этики. Эффект восприятия усиливается многократно, если этическое поведение становится естественным и ненарочитым. Это происходит тогда, когда правила этики являются внутренней психологической потребностью человека, а также отработаны в процессе систематического тренинга. Причем этот тренинг предполагает использование как специальных обучающих практических занятий в рамках той или иной образовательной программы, так и любой ситуации, складывающейся в процессе профессиональной деятельности, для отработки навыков этики взаимоотношений. Например, изучив правила проведения деловой беседы или телефонных переговоров, можно использовать любую беседу в качестве тренинга.

Необходимо отметить, что указанный подход следует распространить не только на сферу служебных взаимоотношений, но и использовать соответствующие жизненные ситуации в отношениях с друзьями, родственниками, случайными собеседниками.

Еще раз следует подчеркнуть, что этика включает в себя систему универсальных и специфических (например, для какой-либо профессиональной деятельности) нравственных требований и норм поведения, т.е. этика деловых отношений основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности. Естественно, что многие нормы взаимоотношений в деловой обстановке справедливы для повседневной жизни, и наоборот, практически все правила межличностных взаимоотношений находят свое отражение в служебной этике.

Вряд ли можно считать правильным такое положение, когда один и тот же человек ведет себя принципиально по-разному в деловой и домашней обстановке. Корректным во взаимоотношениях, внимательным и вежливым с людьми надо быть всегда и везде. Сказанное не исключает, например, определенную твердость и организаторские навыки во взаимоотношениях с близкими, равно как и чуткое отношение к личным проблемам коллег по работе.

Тема 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.

Деловое общение как социально-психологическая проблема, как коммуникация, как взаимодействие (интерактивная сторона общения). Общие закономерности межличностных отношений.

Вербальное общение и его особенности, основы риторики. Невербальные аспекты общения; внешний облик делового человека.

Общением называется любое взаимодействие человека с другими людьми. Специфику общения составляет тот факт, что обе стороны взаимодействия представлены равноправными активными субъектами и личностями. В предметной деятельности существует жесткая и однозначная дифференциация субъекта и объекта. В общении это невозможно сделать, поскольку каждый из партнёров является одновременно и субъектом, и объектом. Исходя из данного постулата, нельзя называть общением взаимодействие человека с животными, компьютером и другими объектами.

Общение - это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно- оценочного характера. Обычно общение включено в практическое взаимодействие людей, обеспечивая планирование, осуществление и контролирование их деятельности.

Структура общения как сложного явления содержит три элемента (

Тема 3. Практический аспект этики деловых отношений ? нормы этикета и имидж субъектов общения.

Целевое общение и психологические аспекты переговорного процесса; этика приветствий и представлений; правила подготовки и проведения деловой беседы.

Коммуникативная сторона общения предполагает обмен информацией, увязанной с конкретным поведением собеседников. Особую роль для каждого участника общения играет значимость информации при условии, что она не просто принята, но понята и осмыслена. Коммуникативное влияние как результат обмена информацией возможно тогда, когда участники общения обладают единой системой кодирования. Но, даже зная значения одних и тех же слов, люди не всегда понимают их одинаково в силу социальных, политических, возрастных особенностей. В результате несоблюдения вышеупомянутых нюансов возникают коммуникативные барьеры (барьеры общения), которые служат причиной непонимания собеседников и, как следствие, могут создавать предпосылки их конфликтного поведения.

Барьеры общения имеют социальный или психологический характер. Социальные барьеры создаются из-за отсутствия единого понимания ситуации общения, вызванной глубинными различиями, существующими между партнерами (социальными, политическими, религиозными, профессиональными и пр.). Барьеры психологического характера возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними психологических отношений.

Выделяют три формы барьеров общения:

барьеры непонимания:

фонетический барьер (невывразительная быстрая или медленная речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов);

стилистический барьер (несоответствие стиля речи коммутатора и ситуации общения или стиля общения и актуального психологического состояния партнера по общению);

семантический барьер (различие в системах значений слов);

логический барьер (сложная и непонятная или неправильная логика рассуждений, доказательств);

барьеры социально-культурного различия (социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, приводящие к разной интерпретации понятий, употребляемых в процессе общения);

барьеры отношений (неприязнь, недоверие к коммуникатору, которое распространяется на передаваемую им информацию).

Тема 4. Методы разрешения конфликтов организации.

Сопричастный менеджмент и система социального партнерства и их роль в предупреждении и урегулировании конфликтов.

Забастовка как форма проявления социально-трудового конфликта.

Основные линии противоречий в социально-трудовых конфликтах и формы, в которых проявляются данные конфликты.

Существует ряд точек зрения на методы обращения с конфликтом. Есть упрощенные видения методов, когда все сводится к трем типам:

- уходу от конфликта;
- подавлению конфликта;
- управлению конфликтом.

Есть детальные изложения применяемых методов.

В целом методы разрешения конфликтов разделяются на две группы: стратегические и тактические.

Стратегические методы - применяются управленцами как база для развития организации, для предупреждения дисфункциональных конфликтов вообще:

- планирование социального развития;
- информированность работников о целях и каждодневной эффективности организации;
- использование четких инструкций с конкретными требованиями к работе каждого члена организации;
- организация материального и морального вознаграждения за труд наиболее результативных сотрудников;
- наличие простой и доступной пониманию каждого системы исчисления заработной платы;
- адекватное восприятие неконструктивного поведения как отдельных работников, так и социальных групп.

Тактические методы исчерпывающе вмещаются в схему, предложенную К. Томасом, которая предполагает две базовые тактики:

- соперничество,
- приспособление
- и три производные тактики:

- уклонение,
- компромисс,
- сотрудничество.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
Семестр 1			
	<i>Текущий контроль</i>		
1	Устный опрос	ПК-34 , ПК-35 , ПК-36 , ПК-8 , ОПК-2 , ОПК-5	1. Теоретические основы этики деловых отношений

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
2	Тестирование	ОПК-2, ОПК-5, ПК-34, ПК-35, ПК-36, ПК-8	2. Общение как инструмент этики деловых отношений.
3	Реферат	ОПК-2, ОПК-5, ПК-34, ПК-35, ПК-8	1. Теоретические основы этики деловых отношений 2. Общение как инструмент этики деловых отношений.
Семестр 2			
Текущий контроль			
1	Устный опрос	ПК-8, ПК-36, ПК-35, ПК-34, ОПК-5, ОПК-2	3. Практический аспект этики деловых отношений ? нормы этикета и имидж субъектов общения.
2	Письменная работа	ОПК-2, ОПК-5, ПК-34, ПК-35, ПК-36, ПК-8	4. Методы разрешения конфликтов организации.
3	Реферат	ПК-34, ПК-35, ПК-36, ПК-8, ОПК-2, ОПК-5	3. Практический аспект этики деловых отношений ? нормы этикета и имидж субъектов общения. 4. Методы разрешения конфликтов организации.
	Зачет	ОПК-2, ОПК-5, ПК-34, ПК-35, ПК-36, ПК-8	

6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Семестр 1					
Текущий контроль					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	2
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продемонстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Продемонстрировано удовлетворительное владение материалом. Используются источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Продемонстрировано неудовлетворительное владение материалом. Используются источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	3
Семестр 2					
Текущий контроль					

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	1
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2
Реферат	Тема раскрыта полностью. Продемонстрировано превосходное владение материалом. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы высокая.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрировано хорошее владение материалом. Используются надлежащие источники. Структура работы в основном соответствует поставленным задачам. Степень самостоятельности работы средняя.	Тема раскрыта слабо. Продемонстрировано удовлетворительное владение материалом. Используемые источники и структура работы частично соответствуют поставленным задачам. Степень самостоятельности работы низкая.	Тема не раскрыта. Продемонстрировано неудовлетворительное владение материалом. Используемые источники недостаточны. Структура работы не соответствует поставленным задачам. Работа несамостоятельна.	3
	Зачтено		Не зачтено		
Зачет	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой дисциплины.		Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.		

6.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Семестр 1

Текущий контроль

1. Устный опрос

Тема 1

1. Цель и задачи дисциплины ?Этика деловых отношений?;

2. Этические принципы деловых отношений;

3. Особенности социальной ответственности организации.
4. Причины не этических действий организации;
5. Особенности этического поведения руководителя;
6. Авторитет руководителя.
7. Принципы этики деловых отношений.
- 8.. Что такое коллектив, личность, индивидуальность?
9. В каких формах осуществляется деловое общение, их особенности?
10. Сущность стиля общения. Какие факторы определяют стиль общения?

2. Тестирование

Тема 2

1. В структуру речевого общения входит ?

значение и смысл слов, фраз

кинесика

паралингвистика

такесика

2. Требование выполнять распоряжение инициатора, подкрепленное открытыми или подразумеваемыми угрозами

убеждение

принуждение

заражение

просьба

3. Скрытое управление поведением партнера

манипулирование

принуждение

заражение

просьба

4. Групповые нормы и ценности возникают в результате ?

подражания

заражения

внушения

убеждения

5. Неосознанная готовность человека определенным привычным образом воспринимать и оценивать каких-либо людей и реагировать определенным, заранее сформированным образом без полного анализа конкретной ситуации

эмпатия

идентификация

установка

проекция

6. Функция общения, которая реализуется в возможности человека познать, утвердить себя, свою ценность в процессе общения

организация и поддержание межличностных отношений

прагматическая

внутриличностная

подтверждения

7. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией определяется понятием ?

конформность

заражение

мода

убеждение

8. Бессознательная, невольная подверженность индивида определенным психическим состояниям

подражание
заражение
мода
внушение

9. Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека

эмпатия
общение
сотрудничество
рефлексия

10. Система средств общения, включающая в себя рукопожатие, поцелуй, похлопывание

кинесика
паралингвистика
такесика
проксемика

11. Система средств общения, включающая в себя пространственно ? временную организацию общения

кинесика
паралингвистика
экстралингвистика
проксемика

12. Процесс расшифровки смысла сообщений представляет собой ? слушание.

направленное
рефлексивное
эмпатическое
нерефлексивное

13. Психологический механизм самосознания

эмпатия
идентификация
рефлексия
атрибуция

14. Система средств общения, включающая в себя жесты, мимику, пантомимику

кинесика
паралингвистика
экстралингвистика
проксемика

15. Организация совместной деятельности, поиск средств повышения эффективности сотрудничества ? это ?
уровень общения.

интимно ? личностный
ритуальный, или социально ? ролевой
деловой
прагматический

16. Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия

убеждение
принуждение
заражение
просьба

17. Система средств общения, предполагающая включение в речь пауз, покашливаний, плач, смех

кинесика
паралингвистика
экстралингвистика
такесика

3. Реферат

Темы 1, 2

Тема 1.

1. Развитие этической мысли. Историческое формирование основных направлений.
2. Мыслители древности и Нового времени.
3. Принципы международного бизнеса.
4. Принципы деловых отношений: принципы ?личности?, принципы ?профессионала?, принципы ?гражданина России? и принципы ?гражданина Земли?.
5. Понятие и сущность закономерностей межличностных отношений.
6. Закономерность искажения смысла информации.
7. Закономерность психологической самозащиты.
8. Этические проблемы деловых отношений.
9. Психологические аспекты подбора и проверки персонала.
10. Виды коммуникативных барьеров.

Тема 2.

1. Этические правила как основа стабильности и конкурентоспособности организации.
2. Взаимосвязь Трудового Кодекса и Этического кодекса организации.
3. Моральное сознание и практика. Виды морали на современном этапе.
4. Способы повышения этического уровня организации.
5. Понятие этической экспертизы и социальной ревизии. Назначение комитетов по этике и их роль в становлении этического поведения граждан.
6. Методика решения спорных этических проблем в организациях.
7. Понятие коллектив. Способы и методы управления этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
8. Характерные черты ?трудного руководителя?. Основные причины их проявления.
7. Этические нормы телефонного разговора.
8. Методология системы управления деловым общением.
9. Этические нормы телефонного разговора.
10. Методология системы управления деловым общением.

Семестр 2

Текущий контроль

1. Устный опрос

Тема 3

1. Стремитесь ли вы к использованию в работе новейших достижений в своей профессиональной области?
2. Стремитесь ли вы сотрудничать с другими людьми?
3. Вы говорите с сотрудниками кратко, ясно и вежливо?
4. Поясните ли вы причины, заставившие вас принять то или иное решение?
5. Доверяют ли вам подчиненные?
6. Вовлекаете ли вы всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и т. д.
7. Поощряете ли вы сотрудников проявлять инициативу, вносить предложения и замечания?
8. Помните ли вы имена всех людей, с которыми общаетесь?
9. Предоставляете ли вы свободу действий исполнителям в достижении поставленной цели?
10. Контролируете ли вы ход выполнения задания?
11. Помогаете ли вы подчиненным только тогда, когда они об этом просят?
12. Выражаете ли вы свою благодарность подчиненному за каждую хорошо выполненную работу?
13. Стремитесь ли вы найти в людях лучшие качества?
14. Знаете ли вы, как эффективно можно использовать возможности каждого подчиненного?
15. Знаете ли вы интересы и устремления ваших подчиненных?
16. Умеете ли вы быть внимательным слушателем?
17. Благодарите ли вы сотрудника в присутствии его товарищей по работе?
18. Делаете ли вы критические замечания своим подчиненным наедине?
19. Отмечаете ли вы хорошую работу своего коллектива в докладе вышестоящему руководителю?
20. Доверяете ли вы своим подчиненным?
21. Стремитесь ли вы дать сотрудникам всю информацию, которую получаете сами по административным и управленческим каналам?
22. Поясните ли вы сотруднику значение результатов его труда в соответствии с целями предприятия, отрасли?
23. Оставляете ли вы время себе и подчиненным для планирования работы?
24. Есть ли у вас план самосовершенствования, по крайней мере, на один год вперед?
25. Существует ли план повышения квалификации персонала в соответствии с требованиями времени?

26. Читаете ли вы регулярно специальную литературу?
27. Имеете ли вы достаточно большую библиотеку по специальности?
28. Заботитесь ли вы о состоянии своего здоровья и работоспособности?
29. Любите ли вы выполнять сложную, но интересную работу?
30. Эффективно ли вы проводите беседы со своими подчиненными по вопросам улучшения их работы?
31. Знаете ли вы, какие качества работника должны быть в центре внимания при приеме на работу?
32. Занимаетесь ли вы с готовностью проблемами, вопросами и жалобами своих подчиненных?
33. Держите ли вы определенную дистанцию с подчиненными?
34. Относитесь ли вы к сотрудникам с пониманием и уважением?
35. Вы уверены в себе?
36. Хорошо ли вы знаете свои сильные и слабые стороны?
37. Часто ли вы применяете оригинальный творческий подход в принятии управленческих решений?
38. Регулярно ли вы повышаете свою квалификацию на специальных курсах, семинарах?
39. Достаточно ли вы гибки в своем поведении, в отношении: с людьми?
40. Готовы ли вы изменить стиль своего руководства с целью повышения его эффективности?

2. Письменная работа

Тема 4

1. Основные методы исследования конфликта
2. Основные фазы конфликта
3. Специфика применения основных способов сбора информации в конфликтологии
4. Принципы посредничества в разрешении конфликтов
5. Этнические, расовые и религиозные конфликты
6. Объективное и субъективное в конфликте
7. Основные принципы методики разрешения конфликтов
8. Особенности межличностных конфликтов
9. Причины межличностных конфликтов
10. Классификация межличностных конфликтов
11. Управление межличностными и групповыми конфликтами
12. Конфликты в организациях: источники, профилактика, управление и разрешение
13. Конфликты в больших группах.
14. Экспериментально-психологический подход к межгрупповым конфликтам.
15. Социологический подход к межгрупповым конфликтам
16. Типология социальных конфликтов
17. Политические конфликты
18. Межкультурные конфликты
19. Межнациональные конфликты
20. Технологии разрешения конфликтов
21. Переговоры в конфликтных ситуациях

3. Реферат

Темы 3, 4

Тема 3

1. Виды коммуникативных барьеров.
2. Сущность коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения. Общепринятые нравственные требования к общению, составляющие основу коммуникативной культуры.
3. Особенности речевого поведения.
4. Мимические коды эмоционального состояния.
5. Влияние визуального контакта на исход переговоров.
6. Культура делового письма.
7. Этические нормы телефонного разговора.
8. Методология системы управления деловым общением.
9. Понятие ?дипломатический церемониал?.
10. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.

Тема 4

1. Организационно-процедурные манипуляции.
2. Психологические манипуляции.
3. Логические манипуляции.
4. Правила нейтрализации манипуляций.
5. Типы манипуляций переговорного процесса и способы противодействия им.
6. Методика создания доверительных отношений.

7. Сущность приемов ?Я - утверждение?, ?Мы - высказывание?, ?Вы?подход?.
8. Основные проявления конфликтогенного поведения оппонента.
9. Правила подготовки и проведения совещаний и круглых столов.
10. Этикет приветствий и представление.
11. История появления визитной карточки

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Определения морали, этики, нравственности, этикета. Мораль и право.
2. Моральное сознание и нравственная практика. Три базовых компонента индивидуального морального сознания. Функции морали
3. Виды этики и их особенности.
4. Основные концепции этики
5. Моральные стандарты. Моральные нормы и моральные принципы.
6. Интегральная теория социальных контрактов. Телеологические и деонтологические моральные принципы.
7. Гипернормы, макросоциальные и микросоциальные контракты, условие их непротиворечивости. Правила установления приоритетности норм.
8. Принципы этики деловых отношений, Современные этические принципы делового поведения Л. Хосмера.
9. Основные проблемы становления этики деловых отношений в России. Декларация Ко ? ?Принципы бизнеса?: ?Двенадцать принципов ведения дела в России?.
10. Противоречие должного и сущего в деловой этике, моральные дилеммы; решение этических проблем; открытость как критерий этичности деятельности
11. Проблема манипулирования; моральный климат организации и ее организационная культура; корпоративная этика и принятие решений
12. Причины неправильного поведения менеджеров, основные категории этических проблем, роль этического поведения в макро- и микроперспективе.
13. Концепция социальной ответственности организации.
14. Этические нормы, кодексы, карты, экспертиза.
15. Основа профессиональной этики, место труда в системе ценностей.
16. Моральные и деловые качества людей как объект профессиональной деятельности менеджера по кадрам.
17. Понятия "общение" и "межличностные отношения". Идентификация, стереотипизация, рефлексия в общении.
18. Общение как деятельность. Функции общения. Цели общения
19. Виды общения. Уровни общения
20. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации
21. Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения. Основные барьеры слушания.
22. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении
23. Культура дискуссии. Особенности речевого поведения
24. Основы невербального общения. Классификация невербальных средств общения.
25. Кинестические особенности невербального общения
26. Визуальный контакт. Мимические коды эмоциональных состояний.
27. Проксемические особенности невербального общения
28. Стратегия взаимодействия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий образ,
29. Техника самопрезентации и три вида распределения ролей. Референтная группа и ее место в процессе взаимодействия.
30. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении: заражение, внушение, подражание, убеждение. Структура процесса убеждения.
31. Феномен обратной связи в межличностном общении.
32. Феномен понимания в общении. Причины непонимания собеседниками друг друга, коммуникативные барьеры.
33. Коммуникативные техники и способности, помогающие понять собеседника. Роль рефлексии в понимании.
34. Характеристика манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций.
35. Формы делового общения
36. Типы вопросов собеседников и их характеристики. Техника парирования замечаний собеседников.
37. Техника и тактика аргументирования. Правила подготовки публичного выступления.
38. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
39. Правила проведения собеседования.
40. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
41. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила конструктивной критики.
42. Этические нормы телефонного разговора .
43. Культура делового письма и роль письменного общения в системе деловых отношений.
44. Этикет и имидж делового человека.

45. Визитная карточка: особенности использования, требования к оформлению. Этикет приветствий и представлений.
46. Внешний облик делового человека. Общая характеристика делового стиля.
47. Особенности внешнего облика деловой женщины. Влияние пола на формирование эффективных деловых отношений
48. Этика делового общения и понятие менталитета. Цивилизационный менталитет Запада и Востока. Российский евразийский менталитет.
49. Этикет деловых приемов. Особенности делового общения с иностранными партнерами.
50. Искусство комплимента. Правила вручения подарков
51. Виды конфликтов в организации и причины их возникновения.
52. Конфликт и другие виды социальных противоречий
53. Конфликтная ситуация как явление и основные элементы ее структуры.
54. Методы профилактики конфликтов в организации.
55. Основные особенности забастовки как крайней формы социально-трудоого конфликта.
56. Основные черты конфликта и его определение.
57. Способы урегулирования и разрешения организационных конфликтов.
58. Сущность циклического развития конфликта на конфликтной стадии.
59. Функции конфликта.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Семестр 1			
Текущий контроль			
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	5
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	2	10
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	3	10
Семестр 2			
Текущий контроль			

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	1	5
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	10
Реферат	Обучающиеся самостоятельно пишут работу на заданную тему и сдают преподавателю в письменном виде. В работе производится обзор материала в определённой тематической области либо предлагается собственное решение определённой теоретической или практической проблемы. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, соблюдение требований к структуре и оформлению работы, своевременность выполнения. В случае публичной защиты реферата оцениваются также ораторские способности.	3	10
Зачет	Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной или компьютерной форме. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

ZNANIUM.COM - <http://znanium.com/>

Библиоросика - <http://www.bibliorossica.com/>

Менеджмент сегодня? - <http://grebennikon.ru/journal-6.htm>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Согласно тематическому плану дисциплины должны быть изучены все лекционные материалы. После изучения новой темы следует проводить промежуточный контроль качества усвоения лекционного материала. В рамках лекции должны быть применены интерактивные методы обучения способствующие установлению обратной связи между студентом и преподавателем. Лекционный материал может быть скорректирован в зависимости от актуализации знаний и отзывов слушателей.

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	Работа на практических занятиях предполагает активное участие в дискуссиях. Для подготовки к занятиям рекомендуется выделять в материале проблемные вопросы, затрагиваемые преподавателем в лекции, и группировать информацию вокруг них. Практические занятия должны быть логически связаны с лекционным материалом и закреплять усвоенные знания у студентов
самостоятельная работа	Желательно выделять в используемой литературе постановки вопросов, на которые разными авторам могут быть даны различные ответы. На основании постановки таких вопросов следует собирать аргументы в пользу различных вариантов решения поставленных проблем. В текстах авторов, таким образом, следует выделять следующие компоненты: - постановка проблемы; - варианты решения; - аргументы в пользу тех или иных вариантов решения. На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.
устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.
тестирование	Тест выполняется на индивидуальных бланках, выдаваемых преподавателем, и сдается ему на проверку. После проверки теста оглашается ее результат (в графике контрольных мероприятий). Если тест не зачтен, то студент должен заново повторить раздел дисциплины. После этого преподаватель проверяет понимание и усвоение материала, предлагая студенту найти ошибки в ответах. Если все ошибки будут найдены и исправлены, то выставляется оценка зачтено.
реферат	При написании рефератов в материале следует выделить небольшое количество (не более 5) заинтересовавших Вас проблем и сгруппировать материал вокруг них. Следует добиваться четкого разграничения отдельных проблем и выделения их частных моментов. Желательно формировать темы рефератов обладающие актуальностью и оригинальностью.
письменная работа	Письменная работа считается допуском к сдаче экзамена. Во время защиты студент должен ответить на все вопросы и замечания руководителя, продемонстрировать знание изученного вопроса, свободное владение всеми источниками информации, использованными для ее написания, и своими знаниями подтвердить самостоятельность выполнения контрольной работы Оценка зачтено выставляется в том случае, если студент ответит на вопросы и продемонстрирует владение всеми источниками информации. Оценка не зачтено выставляется в том случае, если студент затрудняется в ответах на вопросы.
зачет	Зачет как форма промежуточного контроля и организации обучения служит приемом проверки степени усвоения учебного материала и лекционных занятий, качества усвоения обучающимися отдельных разделов учебной программы, сформированных умений и навыков. Зачет проводится устно или письменно по решению преподавателя, в объеме учебной программы. Преподаватель вправе задать дополнительные вопросы, помогающие выяснить степень знаний обучающегося в пределах учебного материала, вынесенного на зачет. По решению преподавателя зачет может быть выставлен без опроса ? по результатам работы обучающегося на лекционных и(или) практических занятиях. В период подготовки к зачету обучающиеся вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка обучающегося к зачету включает в себя три этапа: * самостоятельная работа в течение процесса обучения; * непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; * подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билетах/тестах (при письменной форме проведения зачета). Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 38.04.03 "Управление персоналом" и магистерской программе "Управление персоналом организации".

Приложение 2
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.6 Служебная этика, конфликт интересов и разрешение
конфликтов

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Основная литература:

1. О коррупции: Учебно-практическое пособие / Фомин В.В. - Рязань: Академия ФСИН России, 2012. - 30 с.: ISBN 978-5-7743-0465-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=773621>
2. Этика: Учебник / А.В. Разин. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 416 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004997-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=328047>
3. Методология исследования глобальных конфликтов: учебное пособие для вузов / Д.В. Абросимов. - Ростов н/Д: Издательство ЮФУ, 2011. - 128 с. ISBN 978-5-9275-0859-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=549955>

Дополнительная литература:

1. Лукаш, Ю. А. Профилактика конфликтов и иных негативных проявлений со стороны персонала как составляющая обеспечения безопасности и развития бизнеса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. А. Лукаш. - М.: Флинта, 2012. - 70 с. - ISBN 978-5-9765-1376-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=455349>
2. Конфликтология: Учеб. пособие / Е.А. Земедлина. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2013. - 141 с.: 70x100 1/32. - (ВПО: Бакалавриат). (обложка, карм. формат) ISBN 978-5-369-01082-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=368679>
3. Конфликтология. Социальные конфликты: Учебник для студентов вузов / Кильмашкина Т.Н., - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2015. - 287 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-238-01542-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872787>
4. Этика деловых отношений: Учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. - М.: Форум, 2009. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-261-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=144586>

Приложение 3
к рабочей программе дисциплины (модуля)
Б1.Б.6 Служебная этика, конфликт интересов и разрешение
конфликтов

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.