

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

Основы служебного поведения в системе государственного и муниципального управления Б1.В.ДВ.5

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: Управление персоналом в государственном и муниципальном управлении

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2017

Автор(ы): Галиуллина Г.Ф.

Рецензент(ы): Махмутов И.И.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Макаров А. Н.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 20__ г.

Учебно-методическая комиссия Высшей школы экономики и права (Экономическое отделение)
(Набережночелнинский институт (филиал)):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 20__ г.

Набережные Челны
2019

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
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
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 основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
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 к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Галиуллина Г.Ф. (Кафедра экономической теории и экономической политики, Экономическое отделение), gulia-fag@yandex.ru

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

Выпускник, освоивший дисциплину, должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-1	умением определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения
ПК-11	владением основными технологиями формирования и продвижения имиджа государственной и муниципальной службы, базовыми технологиями формирования общественного мнения
ПК-16	способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)
ПК-20	способностью свободно ориентироваться в правовой системе России и правильно применять нормы права
ПК-23	владением навыками планирования и организации деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций
ПК-25	умением организовывать контроль исполнения, проводить оценку качества управленческих решений и осуществление административных процессов
ПК-3	умением применять основные экономические методы для управления государственным и муниципальным имуществом, принятия управленческих решений по бюджетированию и структуре государственных (муниципальных) активов
ПК-7	умением моделировать административные процессы и процедуры в органах государственной власти Российской Федерации, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, органах местного самоуправления, адаптировать основные математические модели к конкретным задачам управления

Выпускник, освоивший дисциплину:

Должен знать:

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

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.

Должен владеть:

- навыками самостоятельной, творческой работы;
- тактиками и технологиями ведения совещаний, переговоров, служебных бесед;

- навыками определения приоритетов профессиональной деятельности, эффективного исполнения управленческих решений.

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.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел "Б1.В.ДВ.5 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление (Управление персоналом в государственном и муниципальном управлении)" и относится к дисциплинам по выбору.

Осваивается на 4 курсе в 7, 8 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 9 зачетных(ые) единиц(ы) на 324 часа(ов).

Контактная работа - 106 часа(ов), в том числе лекции - 46 часа(ов), практические занятия - 60 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 218 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 0 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 7 семестре; зачет в 8 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. Коммуникация в процессе общения.	7	6	6	0	24
2.	Тема 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих.	7	6	6	0	24
3.	Тема 3. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.	7	6	6	0	24
4.	Тема 4. Правила служебного поведения на совещании.	8	4	8	0	26
5.	Тема 5. Правила служебного поведения на переговорах	8	4	8	0	24
6.	Тема 6. Культура письменной речи и административный речевой этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих	8	4	8	0	24
7.	Тема 7. Нравственная культура государственного служащего как субъекта управления	8	4	6	0	24

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
8.	Тема 8. Служебное поведение государственного гражданского служащего и механизмы противодействия коррупции.	8	6	6	0	24
9.	Тема 9. Формирование корпоративной культуры в органах государственного и муниципального управления	8	6	6	0	24
	Итого		46	60	0	218

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Коммуникация в процессе общения.

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. Ведение деловых бесед.

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

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.

Тема 3. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.

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. Совещение. Увольнение. Правила поведения при трудоустройстве. Резюме и интервью

Тема 4. Правила служебного поведения на совещании.

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. Роли участников дискуссии (аналитик-системный аналитик, футуролог-историк-синхронист, пессимист-оптимист-реалист, критик-защитник-судья).

Тема 5. Правила служебного поведения на переговорах

Виды и функции переговоров. Подготовка к переговорам. Порядок ведения переговорного процесса. Подбор числа и состава участников, регуляция психологической атмосферы, личностная составляющая переговорного взаимодействия. Приемы налаживания контакта в процессе принятия решений. Техника ведения переговоров. Тактика ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Национальные стили ведения переговоров.

Тема 6. Культура письменной речи и административный речевой этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих

Служебная документация. Официально-деловой стиль речи. Официальная переписка. Административный речевой этикет. Языковые клише. Деловой штамп. Элементы речевого этикета в деловой переписке. Тон и речевой этикет письма строго официального характера. Текст официального письма-приглашения. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера.

Тема 7. Нравственная культура государственного служащего как субъекта управления

Формы, функции и сферы проявления морали в обществе. Нравственная культура личности как диалектическое единство сознания и поведения, гармония знания моральных требований и их воплощения в поступках. Понятие моральной надежности личности как усвоение всех элементов нравственной культуры. Уровни и характеристики индивидуальной нравственной культуры.

Тема 8. Служебное поведение государственного гражданского служащего и механизмы противодействия коррупции.

Требования к служебному поведению государственного гражданского служащего. Факторы, оказывающие негативное влияние на содержание государственной службы. 2. Коррупция как социально-правовое явление в органах власти и управления. Её взаимосвязь с другими противоправными явлениями. Зависимость коррупционного явления от происходящих изменений в системе общественных и государственных отношений.

Коррупция как социальное явление. Правовое понимание коррупции. Механизмы противодействия коррупции. Реализация системы мер, направленных на совершенствование функционирования государственного аппарата

Тема 9. Формирование корпоративной культуры в органах государственного и муниципального управления

Особенности корпоративной культуры государственной и муниципальной службы. Кодекс этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих. Внедрение профессионально-этических правил поведения. Перечень функций специалиста по организационным изменениям. Эффективные методы управления, обеспечивающие результативность процесса корпоративной культуры.

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"

Положение от 24 декабря 2015 г. № 0.1.1.67-06/265/15 "О порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.67-06/241/15 от 14 декабря 2015 г. "О формировании фонда оценочных средств для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Положение № 0.1.1.56-06/54/11 от 26 октября 2011 г. "Об электронных образовательных ресурсах федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/66/16 от 30 марта 2016 г. "Разработки, регистрации, подготовки к использованию в учебном процессе и удаления электронных образовательных ресурсов в системе электронного обучения федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/11/16 от 25 января 2016 г. "О балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Регламент № 0.1.1.67-06/91/13 от 21 июня 2013 г. "О порядке разработки и выпуска учебных изданий в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

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 7			
	Текущий контроль		
1	Устный опрос	ПК-7, ПК-11, ПК-1	1. Коммуникация в процессе общения. 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих. 3. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
2	Научный доклад	ПК-7 , ПК-11 , ПК-1	1. Коммуникация в процессе общения. 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих. 3. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.
3	Письменная работа	ПК-7 , ПК-11 , ПК-1	3. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.
Зачет			
Семестр 8			
Текущий контроль			
1	Тестирование	ПК-7 , ПК-11 , ПК-1	9. Формирование корпоративной культуры в органах государственного и муниципального управления
2	Дискуссия	ПК-7 , ПК-11 , ПК-1	4. Правила служебного поведения на совещании. 5. Правила служебного поведения на переговорах 6. Культура письменной речи и административный речевой этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих 7. Нравственная культура государственного служащего как субъекта управления 8. Служебное поведение государственного гражданского служащего и механизмы противодействия коррупции. 9. Формирование корпоративной культуры в органах государственного и муниципального управления
3	Научный доклад	ПК-1 , ПК-11 , ПК-7	4. Правила служебного поведения на совещании. 5. Правила служебного поведения на переговорах 6. Культура письменной речи и административный речевой этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих 7. Нравственная культура государственного служащего как субъекта управления 8. Служебное поведение государственного гражданского служащего и механизмы противодействия коррупции. 9. Формирование корпоративной культуры в органах государственного и муниципального управления
Зачет			

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 7					
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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Научный доклад	Тема полностью раскрыта. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы и применённые методы соответствуют поставленным задачам.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрирован средний уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники. Структура работы и применённые методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Тема частично раскрыта. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы частично соответствуют поставленным задачам.	Тема не раскрыта. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы не соответствуют поставленным задачам.	2
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 серьёзные 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.	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.		
Семестр 8					
Текущий контроль					
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	1
Дискуссия	Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Высокий уровень этики ведения дискуссии.	Средний уровень владения материалом по теме дискуссии. Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Средний уровень этики ведения дискуссии.	Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Низкий уровень этики ведения дискуссии.	Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения. Отсутствие этики ведения дискуссии.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Научный доклад	Тема полностью раскрыта. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники в нужном количестве. Структура работы и применённые методы соответствуют поставленным задачам.	Тема в основном раскрыта. Продемонстрирован средний уровень владения материалом по теме работы. Используются надлежащие источники. Структура работы и применённые методы в основном соответствуют поставленным задачам.	Тема частично раскрыта. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы частично соответствуют поставленным задачам.	Тема не раскрыта. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом по теме работы. Используются источники, структура работы и применённые методы не соответствуют поставленным задачам.	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 7

Текущий контроль

1. Устный опрос

Темы 1, 2, 3

Вопросы для устного опроса по теме 1

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.

Вопросы для устного опроса по теме 2

1. Понятия этики, морали, нравственности.
2. Структура морали, ее социальные функции.
3. Понятие добра и зла, их истоки. Проблемы борьбы добра со злом.
4. Понятия справедливости и равенства.
5. Виды и формы культуры.
6. Концепции власти.
7. Власть и ресурсы.
8. Основные свойства и характерные черты культуры управления
9. Методы воздействия на работников организаций.
10. Традиционность и новаторство в культуре управления.

Вопросы для устного опроса по теме 3

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

Вопросы для устного опроса по теме 4

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.

Вопросы для устного опроса по теме 5

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)

Вопросы для устного опроса по теме 6

1. Служебная документация. Официально-деловой стиль речи.
2. Официальная переписка. Административный речевой этикет.
3. Языковые клише. Деловой штамп.
4. Элементы речевого этикета в деловой переписке
5. Тон и речевой этикет письма строго официального характера.
6. Текст официального письма-приглашения.
7. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера.

2. Научный доклад

Темы 1, 2, 3

Доклады по теме 1

1. Риторический инструментарий деловой речи.
2. Техника речи.
3. Речевого этикет.
4. Основные логические законы и их применение в деловой речи.
5. Логические правила аргументации.

Доклады по теме 2

1. Понятия этики, морали, нравственности.
2. Структура морали, ее социальные функции.
3. Понятие добра и зла, их истоки. Проблемы борьбы добра со злом.
4. Понятия справедливости и равенства.
5. Виды и формы культуры.
6. Концепции власти.
7. Власть и ресурсы.
8. Основные свойства и характерные черты культуры управления
9. Методы воздействия на работников организаций.
10. Традиционность и новаторство в культуре управления.

Доклады по теме 3

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

Доклады по теме 4

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.

Доклады по теме 5

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)

Доклады по теме 6

1. Служебная документация. Официально-деловой стиль речи.
2. Официальная переписка. Административный речевой этикет.
3. Языковые клише. Деловой штамп.
4. Элементы речевого этикета в деловой переписке
5. Тон и речевой этикет письма строго официального характера.
6. Текст официального письма-приглашения.
7. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера.

3. Письменная работа

Тема 3

Задание 1. Разработать текст официального приглашения на конференцию от имени руководителя Комитета экономического развития Администрации города партнерам из других городов.

Задание 2. Провести официальную переписку между ведомствами государственного или муниципального учреждения.

При составлении текста переписки использовать языковые клише и деловые штампы.

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятия этики и этикета. История становления этикета.
2. Этикет в России: основные своды правил.
3. Понятие этики. Разновидности этики.
4. Золотое правило этики. Этические нормы делового общения ?сверху ? вниз? (руководитель- подчиненный).
5. Золотое правило этики. Этические нормы делового общения ?снизу ? вверх? (подчиненный- руководитель).
6. Золотое правило этики. Этические нормы делового общения ?по горизонтали?.
7. Правила приветствия при встрече.
8. Правила представления.
9. Проведение деловых бесед: понятие, цели, основные этапы.
10. Основная часть деловой беседы. Распределение ролей по принципу доминирование-подчинение.
11. Основная часть деловой беседы. Обсуждение проблемы: использование ?Я-подхода? и ?Вы-подхода?; ?Мы-высказывания? и ?Вы-высказывания?.
12. Основная часть деловой беседы. Виды вопросов и ответов.
13. Виды расположения за столом во время деловой беседы.
14. Роль и значение формы стола и дистанции во время деловой беседы.
15. Понятие делового совещания. Виды делового совещания по степени свободы участников.
16. Система отношений в организации.
17. Прием на работу и увольнение.
18. Критика и поощрение.
19. Типы "трудных руководителей".
20. Виды конфликтов в организации и причины их возникновения.
21. Этапы переговорного процесса и их характеристика.
22. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества и конфронтации (принципиальные переговоры и позиционный торг).
23. Конструктивные тактические приемы ведения переговоров.
24. Тактические приемы ведения переговоров в условиях сотрудничества и конфронтации.
25. Деструктивные тактические приемы ведения переговоров.
26. Понятие деловых переговоров. Типы принимаемых решений при деловых переговорах.
27. Правила применения критики и поощрений.

Семестр 8

Текущий контроль

1. Тестирование

Тема 9

Тестовые задания

1. Общение людей осуществляется с помощью коммуникаций:
 - а) вербальных и устных;
 - б) вербальных и невербальных;
 - в) письменных и невербальных;
 - г) устных и невербальных.
2. Формальным каналом передачи информации в организации является:
 - а) организационная структура;
 - б) профессиональная структура;
 - в) неформальная структура;
 - г) социально-демографическая структура.

3. Дефекты речи, использование слов-паразитов, многозначность слов, различие в логике партнеров относятся к типу коммуникационного барьера:
- отношений;
 - установок;
 - понимания;
 - социально-культурных различий.
4. При входе в комнату, где сидят подчиненные:
- руководитель здоровается первым, сотрудники отвечают не вставая.
 - руководитель здоровается первым, сотрудники отвечают и при этом встают
 - сотрудники здороваются первыми и остаются на своих местах
 - сотрудники здороваются первыми и при этом встают
5. Если в кабинет к руководителю входит посетитель для выяснения быстро решаемого вопроса, то:
- ему не предлагают присесть;
 - в любом случае предлагают стул.
6. При представлении партнеров друг другу, кого и кому вы бы представили первым (укажите стрелками)
- младший по возрасту старший по возрасту
женатый холостой
низший по должности высший по должности
мужчина женщина
женщина старшая более молодая женщина
7. В деловом общении при знакомстве или представлении партнеров друг другу вы называете:
- фамилию, имя и отчество
 - достаточно фамилию и должность
 - называют имя и отчество и название организации, где работает деловой партнер (либо работаете).
 - достаточно назвать фамилию и организацию
 - должны называть все: ФИО, должность, организацию.
8. Характеристики, соответствующие партнерскому подходу к переговорам:
- совместный анализ проблем;
 - приемы военной тактики;
 - ориентация на стимулирование эффективного взаимопонимания;
9. Вертикальные коммуникации в организации ? это:
- передача информации по каналам, которые определены, установлены руководством;
 - коммуникации, которые происходят по каналам не в рамках организационной структуры управления, должностных обязанностей и полномочий;
 - перемещение информации внутри организации с уровня на уровень в рамках организационной структуры управления;
 - общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня, между руководителями или исполнительным персоналом одного уровня;
 - передача информации от подчиненного руководителю;
 - передача информации от руководителя к подчиненному.
10. Первый известный трактат о поведении, который был издан в 1204 году испанским священником, назывался:
- ?Духовенству о надлежащем поведении?
 - ?Дисциплина клерков?
 - ?Дисциплина священнослужителей?
 - ?Дисциплина клерикалис?
11. Книга по этикету, изданная по специальному указу Петра I в 1717 году, назвалась:
- ?Показание к житейскому обхождению?
 - ?Зерцало юности, или Показание к честному житейскому обхождению?
 - ?Юности честное зеркало, или Показание к житейскому обхождению?
 - ?Юности честное зеркало?
12. Введенные Петром I изменения коснулись:
- преимущественно придворных кругов;
 - всего населения;
 - зажиточных горожан;
 - крупного столичного купечества
 - верно только а и г
 - верно только в и г
13. Совокупность этических норм, характеризующих стиль поведения и отношения государственных служащих как внутри своей организации, так и во внешней среде ? это:
- Социальная этика
 - Производственная этика
 - Управленческая этика
 - Государственная этика
 - Этика дистанционного общения
 - Дипломатический этикет
 - Светский этикет
14. Система нравственных требований, предъявляемых руководителю предприятия ли-бо одному из его подразделений со стороны подчиненных, других руководителей, партнеров ? это:
- Социальная этика
 - Производственная этика
 - Управленческая этика
 - Государственная этика

- д) Этика дистанционного общения е) Дипломатический этикет ж) Светский этикет
15. Общеизвестная манера поведения и правила учтивости, принятые в обществе ? это:
а) Социальная этика б) Производственная этика в) Управленческая этика г) Государственная этика д) Этика дистанционного общения е) Дипломатический этикет ж) Светский этикет
16. При обсуждении проблем во время деловой беседы эффект ассимиляции направлен:
а) На указание различий в точках зрения
б) На подчеркивание сходства позиций
в) На уход от темы разговора
г) На манипулирование партнером
17. Выберите из списка три вида распределения ролей по принципу доминирования-подчинения при ведении деловых бесед:
а) Пристройка сверху б) Пристройка сбоку в) Надстройка слева г) Пристройка снизу
д) Настройка на равные позиции е) Пристройка на равных ж) Застройка снизу
18. При обсуждении проблем во время деловой беседы эффект контраста направлен:
е) На указание различий в точках зрения
ф) На подчеркивание сходства позиций
г) На уход от темы разговора
д) На манипулирование партнером
19. Выберите из списка риторический и альтернативный вопросы:
а) Что вы хотите предложить нам взамен? б) Действительно ли ваша фирма готова пойти на снижение цен для нас? в) Будем ли мы переносить переговоры? г) Есть ли у вас еще вопро-сы по этой теме?
д) Вы же придерживаетесь того же мнения, что и эксперты в данной отрасли? е) Мы перене-сем переговоры на понедельник или пятницу? ж) Можно ли считать такое положение нор-мальным?!
и) Сумел ли я обрисовать всю сложность данной ситуации?
20. Вид делового совещания, когда право голоса у руководителя, а остальные участники молча слушают, получая иногда нагоняй от шефа, называется:
а) автократическим; б) сегрегативным; в) диктаторским; г) дискуссионным; д) свобод-ным.
21. Вид делового совещания, который ведется в диалоговом режиме ? руководитель за-дает вопросы каждому участнику и получает ответы на них, называется:
а) автократическим; б) сегрегативным; в) диктаторским; г) дискуссионным; д) свобод-ным.
22. Вид делового совещания, когда планируется доклад руководителя и выступления назначенным им подчиненных, называется:
а) автократическим; б) сегрегативным; в) диктаторским; г) дискуссионным; д) свобод-ным.
23. Вид делового совещания, для которого характерен свободный обмен мнениями, вы-работка решения, которое принимается голосованием участников с последующим утверждением руководителя, называется:
а) автократическим; б) сегрегативным; в) диктаторским; г) дискуссионным; д) свобод-ным.
24. Вид делового совещания, проходящий без четкой повестки дня и без председателя, возникающий стихийно при объявлении больших перерывов, когда обсуждение какой-либо проблемы зашло в тупик, называется:
а) автократическим; б) сегрегативным; в) диктаторским; г) дискуссионным; д) свобод-ным.
25. Если вы с партнером работаете в соавторстве над каким-либо проектом, если вам важно создать доверительную атмосферу для обсуждения и выработки общих решений, то какое расположение за прямоугольным столом вы выберете:
а) угловое расположение; б) конкурирующе-оборонительное расположение;
в) независимое расположение; г) расположение делового взаимодействия.
26. Вид делового совещания, который ведется в диалоговом режиме ? руководитель за-дает вопросы каждому участнику и получает ответы на них, называется:
а) автократическим б) сегрегативным в) диктаторским г) дискуссионным д) свободным
27. Вид делового совещания, проходящий без четкой повестки дня и без председателя, возникающий стихийно при объявлении больших перерывов, когда обсуждение какой-либо проблемы зашло в тупик, называется:
а) автократическим б) сегрегативным в) диктаторским г) дискуссионным д) свободным
28. Вид делового совещания, когда планируется доклад руководителя и выступления назначенным им подчиненных, называется:
а) автократическим б) сегрегативным в) диктаторским г) дискуссионным д) свободным
29. Вид делового совещания, для которого характерен свободный обмен мнениями, вы-работка решения, которое принимается голосованием участников с последующим утверждением руководителя, называется:
а) автократическим б) сегрегативным в) диктаторским г) дискуссионным д) свободным
30. Если во время совещания решаются вопросы контроля выполнения планов и обеспечения ресурсами подразделений, попадающих на ?критический путь? выполнения плана, то этот тип совещания называется
инструктивным
оперативным (диспетчерским)
проблемным (стратегическим)

научно-техническим

31. Если во время совещания руководитель доводит до сведения собравшихся принятые администрацией решения, которые обычно конкретизируются для каждого исполнителя и выдаются в письменном виде (приказ, распоряжение, протокол), то этот тип совещания называется:

инструктивным

оперативным (диспетчерским)

проблемным (стратегическим)

научно-техническим

32. Документ, который составляется при подготовке совещания, включающий вопросы, выносимые на совещание, фамилии, инициалы и должность докладчиков и содокладчиков, дату и место заседания, называется:

Протокол

Повестка дня

Меморандум

Справочник

33. Организационными вопросами проведения деловых переговоров являются (несколько верных ответов):

а) Определение времени встречи

б) Формирование количественного и качественного состава участников переговоров

в) Проработка основного содержания переговоров

г) Определение места встречи

д) Выбор метода и тактики ведения переговоров

34. Как правило переговоры начинаются

а) в 9.30 или 10.00

б) в 9.30 или 13.30

в) в 10.00 или 17.00

г) в 17.00 или в 17.30

д) верно только а и г

е) верно только б и в

35. Для метода позиционного торга характерно (несколько верных ответов):

а) принцип ? ?выигрыш одного участника равен проигрышу другого?

б) как итог приход к некому ?серединному решению?

в) разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров

г) приход к взаимовыгодному варианту

д) критериями при выработке договоренностей являются некие объективные нормы.

36. Для метода принципиальных переговоров характерно (несколько верных ответов):

а) принцип ? ?выигрыш одного участника равен проигрышу другого?; б) как итог приход к некому ?серединному

решению?; в) разграничение между участниками переговоров и предметом переговоров; г) приход к

взаимовыгодному варианту; д) критериями при выработке договоренностей являются некие объективные нормы.

37. Тактика, применяемая в случае затрагивания вопросов, нежелательных для обсуждения, когда переговоры заходят в тупик, когда необходимо согласовать вопрос с другими организациями и партнерами, называется:

а) выжидание; б) уход; в) салями; г) завышение требований;

д) расстановка ложных акцентов; е) пакетирование.

38. Тактика, заключающаяся в демонстрации партнеру крайнюю заинтересованность в решении какого-то вопроса, который в действительности является второстепенным, называется:

а) выжидание; б) уход; в) салями; г) завышение требований;

д) расстановка ложных акцентов; е) пакетирование.

39. Тактика, состоящая в том, чтобы включить в состав обсуждаемых проблем пункты, которые потом можно безболезненно снять, сделав вид, что это является уступкой, называется:

а) выжидание; б) уход; в) салями; г) завышение требований;

д) расстановка ложных акцентов; е) пакетирование.

40. Тактика, заключающаяся в том, что к обсуждению предлагаются не один вопрос или предложение, а несколько, где увязываются привлекательные и малопривлекательные для партнера предложения, называется:

а) выжидание; б) уход; в) салями; г) завышение требований;

д) расстановка ложных акцентов; е) пакетирование.

41. Тактика, заключающаяся в медленном, постепенном приоткрывании собственной позиции с целью получения максимально возможной информации от партнера для формулирования предложений в самом выгодном для себя виде, называется:

а) выжидание; б) уход; в) салями; г) завышение требований;

д) расстановка ложных акцентов; е) пакетирование.

42. Тактика, связанная с ?вытягиванием? из партнера наибольшего количества сведений, чтобы, оценив все условия и имеющиеся данные, принять собственное решение, называется:

а) выжидание; б) уход; в) салями; г) завышение требований;

д) расстановка ложных акцентов; е) пакетирование.

43. Гражданский служащий:

- а) имеет право выполнять любую иную оплачиваемую работу
- б) не имеет права заниматься оплачиваемой деятельностью за исключением пре-подавательской, научной и иной творческой
- в) имеет право выполнять иную оплачиваемую работу с предварительным уведомлением представителя нанимателя, если это не повлечет за собой конфликт интересов
- г) не имеет права выполнять иную оплачиваемую работу

44. Гражданскому служащему запрещено:

- а) участвовать на платной основе в деятельности органа управления коммерческой организацией
 - б) участвовать на платной основе в деятельности органа управления любой не-коммерческой организацией
 - в) осуществлять предпринимательскую деятельность
 - г) замещать любую оплачиваемую должность в органах политических партий
45. Подарок, стоимостью свыше трех тысяч рублей, полученный гражданским служащим в связи с протокольным мероприятием:

- а) в обязательном порядке должен быть передан в государственный орган
- б) может быть выкуплен гражданским служащим после его передачи в государственный орган
- в) может быть оставлен гражданским служащим у себя при условии уведомления государственного органа о получении подарка

46. Гражданскому служащему запрещено без письменного разрешения представителя нанимателя:

- а) принимать почетные научные звания иностранных государств
- б) заниматься оплачиваемой деятельностью, финансируемой исключительно за счет средств иностранных государств
- в) вступать в члены международных организаций

47. Гражданский служащий обязан уведомлять:

- а) о всех фактах склонения его к совершению коррупционных правонарушений
- б) о всех фактах склонения любых гражданских служащих к совершению коррупционных правонарушений
- в) обо всех замеченных им коррупционных правонарушениях

48. К взысканиям за несоблюдение ограничений, запретов и обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции, относятся:

- а) замечание
- б) выговор
- в) строгий выговор
- г) сокращение размера премии за выполнение особо важных и сложных заданий
- д) понижение в должности
- е) предупреждение о неполном должностном соответствии

50. Стоимость подарка, полученного гражданским служащим в связи с официальным мероприятием, при котором подарок подлежит передаче в государственный орган, установлена:

- а) Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции?"
- б) Федеральным законом от 27 июля 2004 г. № 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации?"
- в) Постановление Правительства РФ от 9 января 2014 г. N 10
- г) указом Президента Российской Федерации
- д) постановлением Правительства Российской Федерации
- е) нормативным правовым актом конкретного государственного органа
- ж) Гражданским кодексом Российской Федерации

51. Ответственность при исполнении гражданским служащим неправомерного поручения несет:

- а) только давший поручение руководитель
- б) только выполнивший поручение гражданский служащий
- в) руководитель государственного органа
- г) давший поручение руководитель и выполнивший поручение гражданский служащий

52. Представление гражданином заведомо недостоверных или неполных сведений о доходах при поступлении на гражданскую службу влечет за собой:

- а) требование государственного органа о представлении гражданином достоверных и полных сведений;
- б) отказ в приеме данного гражданина на гражданскую службу;
- в) запрет на назначение гражданина на какую-либо должность гражданской службы в течение 1 года;
- г) применение к гражданину мер дисциплинарной ответственности;
- д) применение к гражданину мер уголовной ответственности.

53. Основные правила служебного поведения государственных служащих закреплены:

- а) Типовым кодексом этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих Российской Федерации, утвержденным президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции;

- б) Типовым кодексом этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих Российской Федерации, утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;
- в) Кодексом поведения государственных и муниципальных служащих, утвержденным указом Президента Российской Федерации;
- г) общими принципами служебного поведения государственных служащих, утвержденными указом Президента Российской Федерации;
- д) общими принципами служебного поведения государственных служащих, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации.

2. Дискуссия

Темы 4, 5, 6, 7, 8, 9

Вопросы для обсуждения по теме 7

1. Формы, функции и сферы проявления морали в обществе.
2. Нравственная культура личности как диалектическое единство сознания и поведения, гармония знания моральных требований и их воплощения в поступках.
3. Понятие моральной надежности личности как усвоение всех элементов нравственной культуры.
4. Уровни и характеристики индивидуальной нравственной культуры.

Вопросы для обсуждения по теме 8

1. Требования к служебному поведению государственного гражданского служащего.
2. Факторы, оказывающие негативное влияние на содержание государственной службы.
3. Коррупция как социально-правовое явление в органах власти и управления.
4. Взаимосвязь коррупции с другими противоправными явлениями.
5. Зависимость коррупционного явления от происходящих изменений в системе общественных и государственных отношений.
6. Коррупция как социальное явление.
7. Правовое понимание коррупции.
8. Механизмы противодействия коррупции.
9. Реализация системы мер, направленных на совершенствование функционирования государственного аппарата.

Вопросы для обсуждения по теме 9

1. Особенности корпоративной культуры государственной и муниципальной службы.
2. Кодекс этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих.
3. Внедрение профессионально-этических правил поведения.
4. Перечень функций специалиста по организационным изменениям.
5. Эффективные методы управления, обеспечивающие результативность процесса корпоративной культуры.

3. Научный доклад

Темы 4, 5, 6, 7, 8, 9

Доклады по теме 7

1. Формы, функции и сферы проявления морали в обществе.
2. Нравственная культура личности как диалектическое единство сознания и поведения, гармония знания моральных требований и их воплощения в поступках.
3. Понятие моральной надежности личности как усвоение всех элементов нравственной культуры.
4. Уровни и характеристики индивидуальной нравственной культуры.

Доклады по теме 8

1. Требования к служебному поведению государственного гражданского служащего.
2. Факторы, оказывающие негативное влияние на содержание государственной службы.
3. Коррупция как социально-правовое явление в органах власти и управления.
4. Взаимосвязь коррупции с другими противоправными явлениями.
5. Зависимость коррупционного явления от происходящих изменений в системе общественных и государственных отношений.
6. Коррупция как социальное явление.
7. Правовое понимание коррупции.
8. Механизмы противодействия коррупции.
9. Реализация системы мер, направленных на совершенствование функционирования государственного аппарата.

Доклады по теме 9

1. Особенности корпоративной культуры государственной и муниципальной службы.
2. Кодекс этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих.
3. Внедрение профессионально-этических правил поведения.
4. Перечень функций специалиста по организационным изменениям.
5. Эффективные методы управления, обеспечивающие результативность процесса корпоративной культуры.

Зачет

Вопросы к зачету:

1. Понятия этики и этикета. История становления этикета.

2. Этикет в России: основные своды правил.
3. Понятие этики. Разновидности этики.
4. Золотое правило этики. Этические нормы делового общения ?сверху ? вниз? (руко-водитель- подчиненный).
5. Золотое правило этики. Этические нормы делового общения ?снизу ? вверх? (подчи-ненный- руководитель).
6. Золотое правило этики. Этические нормы делового общения ?по горизонтали?.
7. Привила приветствия при встрече.
8. Правила представления.
9. Проведение деловых бесед: понятие, цели, основные этапы.
10. Основная часть деловой беседы. Распределение ролей по принципу доминирование-подчинение.
11. Основная часть деловой беседы. Обсуждение проблемы: использование ?Я-подхода? и ?Вы-подхода?; ?Мы-высказывания? и ?Вы-высказывания?.
12. Основная часть деловой беседы. Виды вопросов и ответов.
13. Виды расположения за столом во время деловой беседы.
14. Роль и значение формы стола и дистанции во время деловой беседы.
15. Понятие делового совещания. Виды делового совещания по степени свободы участ-ников.
16. Понятие делового совещания. Типы совещаний.
17. Подготовительные этапы организации совещания (исходные документы, процедуры подготовки).
18. Основные этапы совещания. Советы немецкого психолога М.Биркенбиля для ведения совещания.
19. Характеристика психологических типов участников деловых обсуждений, блокирующих ход совещания (блокировщик, агрессор, прыгающий с темы на тему, удалившийся, доминирующий, адвокат дьявола, ищущий признания, повеса).
20. Понятие переговоров. Виды переговоров по Ф.Чарльзу Айклу.
21. Этапы переговорного процесса и их характеристика.
22. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества и конфронтации (принципиальные переговоры и позиционный торг).
23. Конструктивные тактические приемы ведения переговоров.
24. Тактические приемы ведения переговоров в условиях сотрудничества и конфронта-ции.
25. Деструктивные тактические приемы ведения переговоров.
26. Понятие деловых переговоров. Типы принимаемых решений при деловых переговорах.
27. Правила применения критики и поощрений.
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. Столовый этикет (основные правила).
34. Американский и континентальный столовый этикет.
35. Внешний вид и имидж государственного и муниципального служащего.

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 7			
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	15
Научный доклад	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 оцениваются также ораторские способности.	2	20
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.	3	15
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
Семестр 8			
Текущий контроль			
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.	1	20
Дискуссия	На занятии преподаватель формулирует проблему, не имеющую однозначного решения. Обучающиеся предлагают решения, формулируют свою позицию, задают друг другу вопросы, выдвигают аргументы и контраргументы в режиме дискуссии. Оцениваются владение материалом, способность генерировать свои идеи и давать обоснованную оценку чужим идеям, задавать вопросы и отвечать на вопросы, работать в группе, придерживаться этики ведения дискуссии.	2	15
Научный доклад	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 оцениваются также ораторские способности.	3	15
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 основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература:

Захаров Н. Л. Организационное поведение государственных служащих: Учебное пособие / Захаров Н.Л. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 237 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-16-009613-1. - URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=557327>

Абузярова Н. А. Антикоррупционная этика и служебное поведение : науч.-практич. пособие / Н.А. Абузярова, М.В. Залоило, В.И. Кузнецов [и др.] ; под ред. И.И. Кучерова, А.М. Цирина. ? М. : ИНФРА-М : Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации, 2018. ? 124 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/952093>

Старилов Ю.Н. Государственная служба и служебное право : учеб. пособие / Ю.Н. Старилов. ? М. : Норма : ИНФРА-М, 2018. ? 240 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/945328>

7.2. Дополнительная литература:

Шамарова Г. М. Государственная и муниципальная служба: Учебное пособие / Г.М. Шамарова, Н.М. Куршиева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 208 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-009653- - URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=452210>

Кабашов С. Ю. Основы деловой (служебной) письменной речи в сфере управления : учеб. пособие / С.Ю. Кабашов. ? М. : ИНФРА-М, 2019. ? 163 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа: <http://www.znanium.com>]. ? (Высшее образование: Бакалавриат). ? www.dx.doi.org/10.12737/textbook_5bd2d52ef2e4e4.18824396. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/908317>

Кабашов С. Ю. Государственная служба: основные этапы развития как науки и профессии от Древнего мира до начала XX века: Учебное пособие / Кабашов С. Ю. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 286 с.: 60x90 1/16. - (ВО: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16-005747-7. - URL:<http://znanium.com/bookread2.php?book=545242>

Сорокин Р. С. Прекращение государственно-служебных отношений вследствие несоблюдения законодательства о противодействии коррупции : монография / Р.С. Сорокин. ? М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018. ? 118 с. ? (Научная мысль). ? DOI: <https://doi.org/10.12737/1713-5> - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/915500>

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

Научная электронная библиотека - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

Сообщество HR-менеджеров - <http://www.hr-portal.ru>

Электронная библиотека (гуманитарные науки) - <http://www.gumer.info/>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	<p>кции есть форма учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении основных теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Одно из основных назначений лекций состоит не только в получении необходимых знаний, но и в организации самостоятельной работы студентов. Работать самостоятельно студент должен до лекции, во время лекции и после нее.</p> <p>Подготовка студента к лекции. Восприятие лекции тем эффективнее, чем больше студент подготовлен к ней. Для этого можно, во-первых, ознакомиться с вопросами темы по программе учебного курса, и, по возможности, самому выделить основные, главные из них, во-вторых, постараться прочитать как можно больше учебного материала по теме предстоящей лекции.</p> <p>Работа студента на лекции. Важно сразу же психологически настроить себя на нужный лад, на внимательную работу в ходе лекции. Записывание лекции способствует лучшему ее усвоению, запоминанию. Процесс записи дольше поддерживает внимание и трудоспособность на лекции. Конспектирование лекций служит средством развития умственных способностей человека (мобилизует внимание, активизирует восприятие, мышление), вырабатывает умение в короткой и сжатой форме излагать мысли, развивает навыки литературного изложения, повышает культуру речи.</p> <p>В лекции нередко сообщаются такие факты, научные данные, выводы и обобщения, которые еще не отражены в учебнике, не описаны систематически в научной литературе. Новый научный материал может встретиться в различных научных источниках (статья, рецензиях, монографиях). В лекции же он обобщается, приводится в систему. Вот почему важно записывать лекцию. Наконец, конспект лекции ? это опора для памяти, материал для подготовки к семинарским занятиям, к зачету, экзамену, а после окончания учебы ? это полезный архив слушателя.</p> <p>Конспектируя лекции, необходимо понять излагаемый материал. Даже дословное механическое записывание лекции без достаточного ее понимания пользы не принесет. Конспект должен отражать основное содержание лекции, записанной своими словами, кратко, сжато и вместе с тем полно. Точно следует записывать определения, выводы. Лектор интонацией голоса, манерой изложения материала выделяет важное, основное, помогая тем самым студентам отделить главное от второстепенного. В тех случаях, когда лектор диктует (повторяет) отдельные положения, их следует обязательно записывать. Важно фиксировать в конспекте и то, что преподаватель пишет на доске (схемы, графики, формулы и т.д.).</p> <p>Записи в конспекте должны быть расчлененными, графически четкими. В них должны быть заголовки, подзаголовки, абзацы, широкие поля, на которых студент может записывать свои мысли, вопросы, свое отношение к излагаемому.</p> <p>Работа студента после лекции. Работу над конспектом следует продолжить и после лекции. Немаловажное значение имеет упорядочение записей лекции, которое заключается в определенной доработке конспекта ? дополнении, исправлении новых терминов и т.д. Следует это делать систематически, в процессе работы над учебной монографической литературой.</p> <p>Наконец, доработка конспектов заключается в освоении записей, схем, рисунков, сделанных в ходе лекции не всегда четко и точно.</p> <p>Систематическая работа над конспектами лекций обеспечит приобретение прочных и твердых знаний.</p>
практические занятия	<p>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. 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.</p> <p>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.</p> <p>При работе с терминами необходимо обращаться к словарям, в том числе доступным в Интернете.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа студента включает следующие формы работ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; 2. поиск (подбор), обзор литературы и электронных источников, систематизация изучаемого материала по темам курса; 3. поиск (подбор), обзор литературы и электронных источников, систематизация изучаемой информации по индивидуально заданной проблеме курса; 4. выполнение домашней письменной работы; 5. изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; 6. подготовка к практическим занятиям; 7. подготовка к тестированию; 8. подготовка научных докладов на предложенные темы; 9. написание эссе по заданной теме; 10. подготовка к зачету.
устный опрос	<p>самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на практических занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов. Темы и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля приведены в методических указаниях по разделам и доводятся до обучающихся заранее. Эффективность подготовки обучающихся к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу студентам необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий изучаемой темы, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентами своей самостоятельной работы</p>
научный доклад	<p>Основные задачи студента при написании доклада:</p> <ul style="list-style-type: none"> - с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции; - верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе; - уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме. <p>Основными требованиями к докладу считаются:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) информативность и полнота изложения основных идей первоисточника; b) точность изложения взглядов автора - неискаженное фиксирование всех положений первичного текста, c) объективность - реферат должен раскрывать концепции первоисточников с точки зрения их авторов; d) изложение всего существенного - 'чтобы уметь схватить новое и существенное в сочинениях' (М.В. Ломоносов); e) изложение в логической последовательности в соответствии с обозначенной темой и составленным планом; f) соблюдение единого стиля - использование литературного языка в его научно-стилевой разновидности; g) корректность в характеристике авторского изложения материала. <p>Защита осуществляется на аудиторных занятиях, предусмотренных учебным планом. Время защиты 5-7 минут. Процедура защиты доклада складывается следующим образом:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сообщение темы. 2. Обоснование выбора темы (проблемность, актуальность). 3. Постановка цели, задач. 4. Определение предмета и объекта исследования. 5. Структура работы. 6. Содержание работы (самые яркие, значимые моменты). 7. Выводы по работе.
письменная работа	<p>Письменная работа выполняется по двум заданиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разработать текст официального приглашения на конференцию от имени руководителя Комитета экономического развития Администрации города партнерам из других городов. - провести официальную переписку между ведомствами государственного или муниципального учреждения. <p>При составлении текста переписки использовать языковые клише и деловые штампы.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
зачет	<p>1. Ответы на вопросы во время зачета должны быть четкими и полными.</p> <p>2. Студент должен показать навыки грамотного владения терминами по дисциплине, знать их определения.</p> <p>3. Студент должен показать умения анализировать научный материал, нормативно-правовые акты по дисциплине.</p> <p>4. Студент должен уметь приводить точки зрения ученых, анализировать и формулировать собственные выводы при ответе на вопросы во время зачета.</p>
тестирование	<p>Во время тестирования следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.</p> <p>Лучше начинать отвечать на вопросы, в правильности ответов на которые нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.</p> <p>Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия ?по первым словам? или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.</p> <p>Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.</p> <p>Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность описок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.</p>
дискуссия	<p>Проведение дискуссии требует подготовительной работы со стороны студентов, которые должны подобрать литературу, составить план и раскрыть содержание выступления. При подготовке к выступлению, а также к участию в дискуссии необходимо изучить предложенную литературу и выявить основные проблемные моменты темы.</p> <p>Продолжительность доклада на дискуссии не должна превышать 7-8 минут, материал должен быть тщательно проработан.</p> <p>К проведению дискуссии привлекаются все желающие в нем участвовать студенты. После выступлений участники дискуссии задают докладчикам наиболее интересующие их вопросы.</p> <p>На заключительном этапе дискуссии проводится открытая дискуссия по представленным проблемам, в которой участвуют все студенты.</p> <p>План дискуссии:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вступительное слово преподавателя. 2. Заслушивание докладов на темы. 3. Обсуждение докладов 4. Подведение итогов дискуссии.

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

Освоение дисциплины "Основы служебного поведения в системе государственного и муниципального управления" предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 2010 Professional Plus Russian

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.

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

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

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

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 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление" и профилю подготовки Управление персоналом в государственном и муниципальном управлении .