

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Развитие территорий



**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по образовательной деятельности КФУ  
проф. Такурский Д.А.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **Программа дисциплины**

Основы служебного поведения в системе государственного и муниципального управления Б1.Б.24

Направление подготовки: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2019

**Автор(ы):** Хабибрахманова Р.Р.

**Рецензент(ы):** Глебова И.С.

### **СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Глебова И. С.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## 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) Хабибрахманова Р.Р. (кафедра государственного и муниципального управления, Институт управления, экономики и финансов), Rezeda.Bogaveeve@kpfu.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
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-4	способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации
ПК-10	способностью к взаимодействиям в ходе служебной деятельности в соответствии с этическими требованиями к служебному поведению
ПК-16	способностью осуществлять технологическое обеспечение служебной деятельности специалистов (по категориям и группам должностей государственной гражданской службы и муниципальной службы)
ПК-18	способностью принимать участие в проектировании организационных действий, умением эффективно исполнять служебные (трудовые) обязанности
ПК-21	умением определять параметры качества управленческих решений и осуществления административных процессов, выявлять отклонения и принимать корректирующие меры
ПК-5	умением разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях

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.Б.24 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.03.04 "Государственное и муниципальное управление (не предусмотрено)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 3 курсе в 6 семестре.

## 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 3 зачетных(ые) единиц(ы) на 108 часа(ов).

Контактная работа - 48 часа(ов), в том числе лекции - 24 часа(ов), практические занятия - 24 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 60 часа(ов).

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

Форма промежуточного контроля дисциплины: зачет в 6 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.	6	4	4	0	12
2.	Тема 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих.	6	6	6	0	12
3.	Тема 3. Правила служебного поведения на совещании.	6	4	4	0	12
4.	Тема 4. Правила служебного поведения на переговорах	6	4	4	0	12
5.	Тема 5. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.	6	6	6	0	12
	Итого		24	24	0	60

### 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. Вербальная культура делового общения. Невербальная культура делового общения: позы и жесты, улыбка. Правила ведения бесед при деловом общении.

#### 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. Правила служебного поведения на совещании.

Подготовка к проведению делового совещания. Виды совещаний. Типы совещаний. Основные документы при подготовке совещаний. Ведение делового совещания. Организация и ведение дискуссий. Этапы принятия решений. Завершение делового совещания и составление его протокола. Психологические типы участников совещания.

### Тема 4. Правила служебного поведения на переговорах

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

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

Деятельность человека в органах государственной и муниципальной власти. Золотое правило этики и нравственные эталоны поведения в отношениях "сверху-вниз" (руководитель к подчиненному), "снизу-вверх" (подчиненный к руководителю) и "по горизонтали" (между сотрудниками). Правила корректирующего поведения руководителя. Распоряжение. Наказание. Поощрение. Обращение с подчиненными. Совещание. Увольнение. Правила поведения при трудоустройстве. Резюме и интервью

## 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 29 декабря 2018 г. № 0.1.1.67-08/328 "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
<b>Семестр 6</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
1	Письменная работа	ПК-5 , ПК-16 , ПК-10 , ОПК-4 , ОК-6	2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих.
2	Кейс	ПК-21 , ПК-18 , ПК-10 , ОПК-4 , ОК-6	1. Коммуникация в процессе общения. 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих. 5. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.
3	Тестирование	ОК-6 , ОПК-4 , ПК-10 , ПК-5	1. Коммуникация в процессе общения. 2. Управленческая культура и этика в деятельности государственных и муниципальных служащих. 3. Правила служебного поведения на совещании. 4. Правила служебного поведения на переговорах 5. Руководитель и подчиненные - правила взаимоотношений.
	<b>Зачет</b>	ОК-6, ОПК-4, ПК-10, ПК-16, ПК-18, ПК-21, ПК-5	

## 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.	
<b>Семестр 6</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
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.	1
Кейс	Отличная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Прекрасное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Высокий уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Хорошая способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Достаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Хороший уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Удовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Слабое владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Низкий уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	Неудовлетворительная способность применять имеющиеся знания и умения для нахождения решения проблемных ситуаций. Недостаточное владение знаниями и навыками, необходимыми для решения кейса. Недостаточный для решения профессиональных задач уровень самостоятельности, инициативности, креативности, коммуникативных навыков, способности к планированию и предвидению результатов.	2

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	3
	<b>Зачтено</b>		<b>Не зачтено</b>		
<b>Зачет</b>	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 6

#### Текущий контроль

##### 1. Письменная работа

##### Тема 2

Задание 1. Дать письменный ответ на следующие вопросы:

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.

Задание 2.1. Разработать текст официального приглашения на конференцию от имени руководителя Комитета экономического развития Администрации города партнерам из других городов.

Задание 2.2. Провести официальную переписку между ведомствами государственного или муниципального учреждения.

При составлении текста переписки использовать языковые клише и деловые штампы.

##### 2. Кейс

Темы 1, 2, 5

Прочитайте ситуацию "Моя работа" и ответьте на следующие вопросы:

1. Дайте характеристику поведения руководителей с точки зрения этических норм государственной службы.
2. Кто из руководителей в описываемой ситуации оказывает наибольшее влияние на формирование неблагоприятного морально-психологического климата?
3. Какие рекомендации Вы могли бы дать начальнику управления, начальнику отдела и консультанту?

Со своей группой я должна была сама нащупывать контакты, что было очень трудно: здесь для меня было все новое. Никто не передал мне дел. А их оказалось очень много. Попала в положение человека, брошенного в воду: выбирайся сам, как можешь. Но самое неприятное - это демонстративно - игнорирующее поведение начальницы по отношению ко мне, причем почти во всем. Например, к моим подчиненным обращается напрямую, будто меня нет. Планы отдела составила для каждого персонально, не посоветовавшись со мною как с руководителем группы.

Выбралась в театр ?с коллективом? - меня будто нет. Хотя специалисты, которыми я руковожу, быстро признали мою высокую квалификацию в области информационных технологий, и у нас уже стали складываться хорошие товарищеские отношения. Может перебить меня тогда, когда я разговариваю с людьми, что-то обсуждаю, игнорируя мое присутствие, то есть обращается к специалистам так, будто меня нет. Со мной если и разговаривает, то старается упрекнуть в чем-то, выговорить за что-то,...

Мне кажется, я стала понимать одну из причин такого ее поведения. У нее разногласия с начальником управления - Главнокомандующим, так его называют сотрудники управления. Он, видимо, сильно ущемляет ее полномочия, в чем-то справедливо одергивает. К тому же он принимал меня на работу без ее ведома. Положение усугубляется еще и тем, что к ней просто не хочется подходить. Поэтому я обращаюсь к Главнокомандующему, а когда он разговаривает со мной, начальница выходит из себя, вся кипит...?

Из второго рассказа.

?...Какие психологические метаморфозы произошли со мной за время работы здесь? Сначала я чувствовала себя, как в командировке - все примеряла к нуждам моей прошлой работы; потом - в ссылке, а сейчас - на чужбине. Если раньше я делилась своими идеями с Главкомандующим (об экономии времени, об организации труда и др.) и даже иногда с начальницей, то теперь все уже прошло. Начальница постепенно леденила душу своим "неприятием идей", которые застывали во мне.... У меня появилось чувство, что я растрчиваю время впустую, так как занимаюсь работой более низкой квалификации. Исчезли и четкость, ритмичность, спланировать рабочее время невозможно, так как руководство, не считаясь ни с чем, отвлекает работников, когда захочет, на всевозможные совещания, оперативки и обсуждения. А ведь нам выделяют машинное время, в которое надо успеть уложиться. Тут я сопротивлялась и небезуспешно.

...Нехватка времени на творческую работу сказывается на эффективности работы в целом. К тому же задачи проектируются устаревшие, выдаются по частям, а поэтому трудно представить всю информацию в целом. А осознать целое - нет времени в силу напряженных планов. Это - вопросы научной организации труда, как будто не относящиеся к психологии управления, но если люди работают, не зная взаимосвязи информационных задач, то это ведет к недопониманию того, ради каких целей все это делается. А это не стимулирует и не дает удовлетворенности прожитым днем. Постоянные недоделки, переделки ? с ходу?, в слетке, при неопределенности целей угнетают; люди относятся к работе скептически: ?Все равно это будет опять переделываться!? И переубеждать руководство уже не хочется: работа кажется мелкой, чужой, неизвестно для кого и зачем...?

Из третьего рассказа.

Задумываться стала о том, что такое любимая работа? Как понимать фразу: Ищите удовлетворенность в труде?? Ведь я специалист со стажем (16 лет!), а занимаюсь не своим делом. Но есть люди, которые говорят: ?Я люблю свою работу, а потому и терплю начальницу?. Но ведь это терпение расшатывает нервы... А может быть, отношения в трудовом коллективе волнуют слабых людей? Ведь иногда ?психологический фактор? воспринимается руководителем как отговорка, как нежелание работать по его указке. А я вот за весь год работы здесь и не смеялась по-настоящему. Зато стала раздражительной, особенно при отсутствии понимания. Главкомандующий не хочет слушать ни о чем, кроме работы. Зная мое увлечение психологией управления, о серьезном отношении к самостоятельному обучению по проблемам информационных технологий, управления, он выражает насмешливое пренебрежение: "Слишком много увлечений. Надо бы поубавить? Поручили мне разработать предложения по быстрому освоению сотрудниками администрации современной информационной базы данных. Мною был организован опрос более 100 специалистов, выявлены трудности, которые они испытывают при работе с базой данных, и составлена программа внедрения. Разработанная программа уже более месяца лежит у Главкомандующего, а начальник отдела откровенно посмеивается.

...Я задумываюсь о том, почему люди терпят ее унижающие достоинство выпады? И я тоже терплю... Ведь она подавляет не эрудицией, не умом, а грубостью. Однажды она в пылу гнева швырнула коробку дискет в лицо двум специалистам. А среди них был всеми уважаемый человек, ветеран войны... И она никогда не извиняется за такие ?срывы?... Успокаиваю себя тем, что надо быть выше, но это слабое утешение.

Я вот все думаю - типичный это случай или исключение. Не попадала я никогда в такую антиразумную? ситуацию. Да и не заслуживаю такого отношения к себе. Ведь руководитель должен бы, да и обязан сделать все, чтобы вновь принятый скорее вошел в работу, показал свою квалификацию и приносил пользу отделу.

### 3. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4, 5

Тестовые задания по теме 1.

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:

- а) отношений;
- б) установок;
- в) понимания;
- г) социально-культурных различий.

4. 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;



5. 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
6. При обсуждении проблем во время деловой беседы эффект контраста направлен:
- а) На указание различий в точках зрения
  - б) На подчеркивание сходства позиций
  - в) На уход от темы разговора
  - д) На манипулирование партнером
7. 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 вопросы по этой теме?
  - д) Вы же придерживаетесь того же мнения, что и эксперты в данной отрасли? е) Мы перенесем переговоры на понедельник или пятницу? ж) Можно ли считать такое положение нормальным?!
  - и) Сумел ли я обрисовать всю сложность данной ситуации?
8. Вертикальные коммуникации в организации ? это:
- а) передача информации по каналам, которые определены, установлены руководством;
  - б) коммуникации, которые происходят по каналам не в рамках организационной структуры управления, должностных обязанностей и полномочий;
  - в) перемещение информации внутри организации с уровня на уровень в рамках организационной структуры управления;
  - г) общение происходит между членами одной группы или рабочей группы одного уровня, между руководителями или исполнительным персоналом одного уровня;
  - д) передача информации от подчиненного руководителю;
  - е) передача информации от руководителя к подчиненному.
9. Какое расположение за прямоугольным столом характерно для подчеркивания отношений служебной субординации.
- а) угловое расположение; б) конкурирующе-оборонительное расположение;
  - в) независимое расположение; г) расположение делового взаимодействия.
10. 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.

Тестовые задания по теме 2.

11. При входе в комнату, где сидят подчиненные:
- а) руководитель здоровается первым, сотрудники отвечают не вставая;
  - б) руководитель здоровается первым, сотрудники отвечают и при этом встают;
  - в) сотрудники здороваются первыми и остаются на своих местах;
  - г) сотрудники здороваются первыми и при этом встают.
12. Если в кабинет к руководителю входит посетитель для выяснения быстро решаемого вопроса, то:
- а) ему не предлагают присесть; б) в любом случае предлагают стул.
13. При представлении друг другу сотрудников одного ранга, один из которых младше по возрасту, а другой ? старше, то кого и кому вы бы представили первым?
- А) старшего младшему;
  - Б) младшего - старшему;
  - В) в любом удобном порядке.
14. При представлении друг другу сотрудников одного ранга, один из которых мужчина, а другая ? женщина, то кого и кому вы бы представили первым?
- а) мужчину - женщине;
  - б) женщину - мужчине;
  - в) в любом удобном порядке.

15. При представлении друг другу сотрудников, один из которых выше по должности, а другой ? ниже, то кого и кому вы бы представили первым?

- а) высшего по должности - низшему по должности;
- б) низшего по должности - высшему по должности;
- в) в любом удобном порядке.

16. В деловом общении при знакомстве или представлении партнеров друг другу вы называете:

- а) фамилию, имя и отчество;
- б) достаточно фамилию и должность;
- в) называют имя и отчество и название организации, где работает деловой партнер;
- г) достаточно назвать фамилию и организацию;
- д) должны называть все: ФИО, должность, организацию.

17. Первый известный трактат о поведении, который был издан в 1204 году испанским священником, назывался:

- а) "Духовенству о надлежащем поведении"
- б) "Дисциплина клерков"
- в) "Дисциплина священнослужителей"
- г) "Дисциплина клерикалис"

18. Введенные Петром I изменения в манерах поведения людей коснулись:

- а) преимущественно придворных кругов;
- б) всего населения;
- в) зажиточных горожан;
- г) крупного столичного купечества.

19. Совокупность этических норм, характеризующих стиль поведения и отношения государственных служащих как внутри своей организации, так и во внешней среде ? это:

- а) Социальная этика
- б) Производственная этика
- в) Управленческая этика
- г) Государственная этика
- д) Этика дистанционного общения
- е) Дипломатический этикет
- ж) Светский этикет

20. Система нравственных требований, предъявляемых руководителю предприятия либо одному из его подразделений со стороны подчиненных, других руководителей, партнеров - это:

- а) Социальная этика
- б) Производственная этика
- в) Управленческая этика
- г) Государственная этика
- д) Этика дистанционного общения
- е) Дипломатический этикет
- ж) Светский этикет

Тестовые задания по теме 3.

21. 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) свободным.

22. Вид делового совещания, который ведется в диалоговом режиме ? руководитель задает вопросы каждому участнику и получает ответы на них, называется:

- а) автократическим; б) сегрегативным; в) диктаторским; г) дискуссионным; д) свободным.

23. Вид делового совещания, когда планируется доклад руководителя и выступления назначенным им подчиненных, называется:

- а) автократическим; б) сегрегативным; в) диктаторским; г) дискуссионным; д) свободным.

24. Вид делового совещания, для которого характерен свободный обмен мнениями, выработка решения, которое принимается голосованием участников с последующим утверждением руководителя, называется:

а) автократическим; б) сегрегативным; в) диктаторским; г) дискуссионным; д) свободным.

25. 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.

26. 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

27. 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

28. 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

29. Официальный документ, содержащий запись всего, что было сказано, сделано и решено на собрании, заседании, называется:

Протокол

Повестка дня

Меморандум

Справочник

30. Если на совещании, где вы руководитель, один из участников уводит от темы, рассказывая всевозможные истории, анекдоты, много шутит, то к какому психологическому типу вы отнесете данного человека:

"Блокировщик"

"Удалившийся"

"Прыгающий с темы на тему"

"Повеса"

Тестовые задания по теме 4.

31. 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

32. Расставьте этапы переговорного процесса в верной последовательности (найдите соответствие)

1 этап А) согласование позиций и выработка договоренностей

2 этап Б) взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников

3 этап В) обсуждение интересов, точек зрения, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. Тактика, состоящая в том, чтобы включать 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.

38. 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.

39. 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.

40. 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.

Тестовые задания по теме 5

41. Стиль руководства- это:

- а) совокупность своеобразных приемов и способов управления, присущих определенному типу руководителя;
- б) методы принятия решений в критической для организации ситуации, во время ?аврала?;
- в) сложивший характер отношения к подчиненным;
- г) отношение руководителя к моральным нормам и ценностям.

42. Для авторитарного стиля руководства характерно (несколько верных ответов):

- а) Поощрение инициативы со стороны подчиненных;
- б) Единоличное решение вопросов;
- в) Жесткий характер отношения с подчиненными, часто диктуемый настроением;
- г) Упор при подборе сотрудников на деловые качества и грамотность.

43. Для демократического стиля руководства характерно (несколько верных ответов):

- а) Единоличное решение вопросов
- б) При принятии решений часто ждет указаний от вышестоящего руководства или решения совещания;
- в) Поощрение инициативы подчиненных;
- г) Не требует соблюдения формальной дисциплины, терпим к нарушениям;
- д) Упор при подборе сотрудников на деловые качества и грамотность.

44. Для либерального стиля руководства характерно (несколько верных ответов):

- а) Единоличное решение вопросов
- б) При принятии решений часто ждет указаний от вышестоящего руководства или решения совещания;
- в) Поощрение инициативы подчиненных;
- г) Не требует соблюдения формальной дисциплины, терпим к нарушениям;
- д) Упор при подборе сотрудников на деловые качества и грамотность.

45. Для смешанного стиля руководства характерно (несколько верных ответов):

- а) Жесткий характер отношения с подчиненными, часто диктуемый настроением;
- б) Чаще всего распределяет ответственность между собой и подчиненными;
- в) Не требует соблюдения формальной дисциплины, терпим к нарушениям;
- г) Поддерживает формальную дисциплину, хотя иногда "покрывает нарушения";
- д) При принятии решений часто ждет указаний от вышестоящего руководства или решения совещания.

46. К нематериальным видам наказания сотрудника относятся (несколько верных ответов):

- а) штрафы;
- б) замечания;
- в) выговоры;
- г) увольнения;
- д) временное сокращение соцпакета.

47. К материальным видам наказания сотрудника относятся (несколько верных ответов):

- а) лишение премии
- б) замечания;
- в) выговоры;
- г) увольнения;
- д) временное сокращение соцпакета.

48. Является ли законным введение системы штрафов для сотрудника в качестве материального наказания за совершенные проступки:

- А) да, это законно;
- Б) нет, это незаконно.

49. К видам материального поощрения относятся (несколько верных ответов):

- а) премии;
- б) материальная помощь;
- в) оплата мобильной связи;

- г) похвала;
- д) награждение грамотой или медалью;
- е) зачисление в кадровый резерв на руководящие должности.

50. К видам нематериального поощрения относятся (несколько верных ответов):

- а) премии;
- б) материальная помощь;
- в) оплата мобильной связи;
- г) похвала;
- д) награждение грамотой или медалью;
- е) зачисление в кадровый резерв на руководящие должности.

Тестовые задания по теме 6.

51. Гражданский служащий:

- а) имеет право выполнять любую иную оплачиваемую работу
- б) не имеет права заниматься оплачиваемой деятельностью за исключением преподавательской, 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

52. 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.

53. 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.

54. 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.

55. Стоимость подарка, полученного гражданским служащим в связи с официальным мероприятием, при которой 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) Гражданским кодексом Российской Федерации;
- г) указом Президента Российской Федерации;
- д) постановлением Правительства Российской Федерации;
- е) нормативным правовым актом конкретного государственного органа.

56. 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.

57. Могут ли государственные (муниципальные) служащие высказать свои суждения и оценки в отношении деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, его руководителя, если это не входит в их должностные обязанности:

- А) да, могут
- Б) нет, не могут.

58. Допускается ли в служебном поведении государственного (муниципального) служащего курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами:

- а) Да, допускается
- б) Нет, не допускается
- в) Этот вопрос не регулируется правилами служебного поведения.

59. В служебном поведении государственный (муниципальный) служащий воздерживается:

- А) только от любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- б) только от грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- в) только от угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;
- г) от всего вышеизложенного.

60. Соблюдение государственными (муниципальными) служащими положений Типового кодекса этики и служебного поведения государственных и муниципальных служащих Российской Федерации учитывается

- а) при проведении аттестаций,
- б) формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности;
- в) при наложении дисциплинарных взысканий;
- г) при премировании;
- д) при определении времени начала отпуска по желанию служащего в качестве привилегии за надлежащее служебное поведение.

### **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, блокиру-ющих ход совещания (блокировщик, агрессор, прыгающий с темы на тему, удалив-шийся, 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 конфронтации.
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
<b>Семестр 6</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
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.	1	10
Кейс	Обучающиеся получают задание предложить решение для определённой практической ситуации, как правило, моделирующей ситуацию профессиональной деятельности. Оцениваются применение методов анализа кейса, навыки, необходимые для профессиональной деятельности, найденное решение.	2	20
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.	3	20
<b>Зачет</b>	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:**

1. Организационное поведение: Учебник / О.К. Минева, С.А. Арутюнян, Е.А. Белик, Е.В. Крюкова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. Режим доступа - <http://znanium.com/bookread2.php?book=462069>
2. 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 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/557327>



3. Этика деловых отношений : учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов, Ю.Ю. Петрунин, Л.Е. Тумина. ? М. : ИД 'ФОРУМ' : ИНФРА-М, 2019. ? 176 с. ? (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987726>

## 7.2. Дополнительная литература:

1. Организационное поведение: современные аспекты трудовых отношений / Басенко В.П., Жуков Б.М., Романов А.А. - М.: Дашков и К, 2018. - 384 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415045>
2. Организационное поведение (практикум: деловые игры, тесты...): Учеб. пос. / С.Д. Резник и др.; Под ред. С.Д. Резника - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=424020>

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

Иностранные и отечественные газеты - <http://library.pressdisplay.com>

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

Основы служебного поведения в системе государственного и муниципального управления - <http://club-energy.ru/c.php>

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

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

Электронная научная библиотека - <http://www.knigafund.ru>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Комплексное изучение студентами основного содержания дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебников и учебных пособий, творческую работу в ходе проведения практических занятий, а также целенаправленную, систематическую деятельность по самостоятельному закреплению, углублению и расширению знаний по данной дисциплине. В процессе лекции студент должен усвоить и законспектировать название темы, учебных вопросов и основные блоки теоретического материала, то есть, сделанные преподавателем теоретические посылки (гипотезы), их аргументацию и выводы. В случае, если какое-либо положение не совсем понятно студенту или представляется недостаточно убедительным, целесообразно задавать преподавателю уточняющие вопросы. Наличие у студента конспекта лекции обязательно. Материалы лекции являются основой для подготовки к практическим занятиям.
практические занятия	Основной целью практических занятий является комплексный контроль усвоения пройденного материала, хода выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Ряд вопросов дисциплины, требующих авторского подхода к их рассмотрению, заслушиваются на практических занятиях в форме подготовленных студентами выступлений (7-10 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа преследует цель закрепить, углубить и расширить знания, полученные студентами в ходе аудиторных занятий, а также сформировать навыки работы с научной, учебной и учебно-методической литературой, развивать творческое, продуктивное мышление обучающихся, их креативные качества, формирование профессиональных компетенций. Изучение основной и дополнительной литературы является наиболее распространённой формой самостоятельной работы студентов и в процессе изучения настоящей дисциплины применяется при рассмотрении всех тем. Результаты анализа основной и дополнительной литературы в виде короткого конспекта основных положений той или иной работы фиксируются в рабочей тетради, наличие которой у студента обязательно.

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	<p>При подготовке письменной работы целесообразно придерживаться следующей схемы изучения вопросов: - уяснение (осмысление), с учетом полученных в Университете знаний, избранной темы письменной работы; подбор (поиск) необходимой научной, справочной, учебной литературы, статистических и социологических сведений, законодательных и иных нормативных правовых актов, а также иных источников; - анализ и систематизация собранных по теме работы материалов; - подготовка плана написания работы; - написание текста работы 5-8 стр.; - оформление рукописи работы в соответствии с предъявляемыми требованиями (оформление титульного листа, сносок, библиографии). При сборе материалов для написания работы важно ориентироваться как на современные новейшие нормативные источники (использование нормативных актов в последней редакции), так и на предшествующее законодательство, основные научные исследования российских ученых последних 10-15 лет, а также зарубежный опыт. Написание работы осуществляется самостоятельно путем творческого изложения собранных научных материалов нормативных источников. При использовании идей, выводов либо текстового материала (цитат) других авторов необходимо делать ссылку на соответствующее издание, где содержатся используемые идеи и материалы. Подготовленная рукопись требует повторного прочтения, критической оценки материала, с целью выявления наиболее слабых, отвлеченно-описательных, недостаточно аргументированных моментов, а также тех частей текста, содержание которых выходит за пределы темы письменной работы. Одновременно осуществляется литературная правка, проверяется правильность написания выходных данных.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
кейс	<p>Методические рекомендации по решению кейсов</p> <p>1. Понимание задачи Во-первых, студенту необходимо понять, что от него требуется. Должен ли он дать оценку тому, что произошло, или рекомендации в отношении того, что должно произойти? Если требуется прогноз, на какой период времени необходимо разработать план действий? Ожидают ли от вас применения определенных разделов учебного курса или использования конкретных методик? Сколько времени вы должны работать с кейсом?</p> <p>2. Просмотр кейса После того как студент узнал, какие действия от него ожидаются, он должен разобраться в ситуации кейса. Быстро просмотреть его содержание, стараясь понять основную идею и вид предоставленной информации. Если на этой стадии возникают вопросы или появляются важные мысли, или кажутся подходящими те или иные концепции курса, то желательно эти идеи законспектировать. После этого необходимо прочитать кейс медленнее, отмечая маркером или записывая пункты, которые кажутся существенными. Если приводятся цифры, постараться понять, что они могут означать в общем смысле.</p> <p>3. Составление описания как путь изучения ситуации Выделяя существенные моменты в описываемой ситуации, необходимо построить систему взаимосвязанных проблем. Если возникают разные точки зрения при обсуждении в подгруппе, необходимо определить причину разногласий. Это может стать важным моментом в решении кейса.</p> <p>4. Диагностика ситуации Диагностическая стадия требует приложения максимальных усилий, и часто зависит от эффективности предыдущих стадий. Здесь могут помешать нечеткое определение задачи или слишком узкое понимание рассматриваемой ситуации. На этом этапе необходимо уже четко структурировать информацию по кейсу.</p> <p>5. Формулировка проблем На этой стадии желательно письменно сформулировать основные проблемы. Формулировка проблем станет основой для последующих обсуждений и возможных уточнений самих формулировок проблем.</p> <p>7. Выбор критериев решения проблемы Следует подумать о критериях выбора решений сразу после выяснения структуры проблемы. В определенном смысле структура и определит критерии.</p> <p>8. Генерирование альтернатив Достигнув ясного понимания своих целей, приняв решение о том, к каким областям проблемы вы хотите обратиться, и, имея достаточную уверенность, что проанализировали основные причины возникновения проблемы, необходимо приступить к обдумыванию дальнейших действий.</p> <p>8. Оценка вариантов и выбор наиболее подходящего При оценке вариантов необходимо подумать о том, как они будут воздействовать не только на центральную проблему, но и на всю ситуацию, а фактически и на организацию в целом.</p> <p>9. Разработка стратегии реализации Независимо от того, требуется ли разработка рекомендаций по исполнению выбранного варианта (вариантов) или нет, стоит подумать о том, как их можно было бы реализовать. Важно при этом, чтобы рекомендации были исполнимыми.</p> <p>10. Презентация выводов При презентации выводов перед аудиторией, необходимо позаботиться о том, чтобы они были представлены четко и ясно, чтобы убедить присутствующих в необходимости выполнения сделанных рекомендаций. Это можно сделать при помощи подготовки презентации на Power Point или в виде письменного отчета</p>

Вид работ	Методические рекомендации
тестирование	<p>Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу. Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов. Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия ?по первым словам? или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться. 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> <p>Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу.</p> <p>При подготовке к тесту или даже итоговому экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем.</p>
зачет	<p>Изучение темы завершается зачетом (в соответствии с учебным планом образовательной программы). 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 письменно, 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 дифференцированному 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. Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Зачет в письменной форме проводится по билетам/тестам, охватывающим весь пройденный по данной теме материал. По окончании ответа преподаватель может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы. На подготовку к ответу по вопросам билета обучающемуся дается 60 минут с момента получения им билета. Результаты зачета объявляются обучающемуся после проверки ответов. Результаты сдачи зачета оцениваются отметками "зачтено" или "не зачтено" и проставляются в журнале. Обучающийся, не сдавший зачет, допускается к повторной сдаче после дополнительной самостоятельной подготовки.</p>

#### 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

Adobe Reader XI

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, выступлений 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 "не предусмотрено".