

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



Утверждаю

Заместитель директора  
по образовательной деятельности  
НЧИ КФУ Н.Д.Ахметов



« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Служебная этика, конфликт интересов и разрешение конфликтов

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

## Содержание

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

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Абдуллина Э.И. (Кафедра экономической теории и экономической политики, Экономическое отделение), EIAbdullina@kpfu.ru

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

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

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-3	готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
ОПК-2	готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-5	способностью создавать команды профессионалов и эффективно работать в командах, отстаивать свою позицию, убеждать, находить компромиссные и альтернативные решения
ПК-35	владением навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами
ПК-36	владением знаниями и умениями анализировать, разрабатывать, внедрять и оценивать программы и услуги по поддержанию физического и душевного здоровья сотрудников и их защите от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон
ПК-8	способностью обеспечивать профилактику конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные методы саморазвития, самореализации, использования творческого потенциала;
- современные методы управления коллективом, социальные, этнические, конфессиональные, профессиональные и культурные различия в деловом общении;
- основы командообразования и теории лидерства;
- базовые методы управления конфликтами и стрессами, лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами;
- методы поддержания физического и душевного здоровья сотрудников и их защиты от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон;
- базовые методы профилактики конфликтов в кросскультурной среде, создания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры.

Должен уметь:

- определять основные цели саморазвития и условия их самореализации с учётом возможностей и использования творческого потенциала;
- принимать управленческие решения и объективно оценивать их последствия с учетом толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- опираться на знания основы командообразования и теории лидерства;
- применять базовые методы управления конфликтами и стрессами, лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами;
- применять методы поддержания физического и душевного здоровья сотрудников и их защиты от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон;
- обосновывать применение базовых методов профилактики конфликтов в кросскультурной среде, поддерживать комфортный морально-психологический климат в организации и эффективную организационную культуру.

Должен владеть:

- основными навыками самореализации потребностей саморазвития, использования творческого потенциала;
- навыками управления коллективом, конструктивного общения, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий в процессе профессиональной деятельности;
- практическими навыками аналитической работы с особенностями командообразования и теории лидерства;
- базовыми навыками организации управления конфликтами и стрессами, способностью лично эффективно участвовать в посреднической, социально-профилактической и консультационной деятельности по управлению конфликтами и стрессами;
- способностью применять методы поддержания физического и душевного здоровья сотрудников и их защиты от небезопасных условий и действий со стороны других лиц и сторон;
- базовыми навыками профилактики конфликтов в кросскультурной среде, опытом создания комфортного морально-психологического климата в организации и эффективной организационной культуры.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.Б.06 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 38.04.03 "Управление персоналом (Управление персоналом организации)" и относится к базовой (общепрофессиональной) части.

Осваивается на 1 курсе в 1, 2 семестрах.

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

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

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

Самостоятельная работа - 54 часа(ов).

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

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

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

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

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Теоретические основы служебной этики.	1	1	1	0	8
2.	Тема 2. Этика и культура служебных отношений. Служебная этика руководителя.	1	1	1	0	8
3.	Тема 3. Культура поведения и деловой этикет.	1	0	2	0	8
4.	Тема 4. Анализ и диагностика конфликта. Конфликты в организациях.	2	1	3	0	15
5.	Тема 5. Этические формы разрешения конфликта интересов.	2	1	3	0	15
	Итого		4	10	0	54

### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Теоретические основы служебной этики.

Этика как наука о морали. Объект и предмет этики. Понятие морали. Основные проблемы теории морали. Структура, ценности и функции морали. Категории этики и их функции. Различия индивидуальной, социальной и профессиональной этики. Профессиональная этика и ее виды. Анализ основных этических концепций (гедонизм, эвдемонизм, стоицизм, аскетизм, скептицизм, нигилизм, цинизм, утилитаризм, ригоризм) и их реализации в моральном сознании и моральной практике. Основные этические принципы управленческой деятельности. Типовой кодекс этики и служебного поведения. Правила соблюдения этики деловых отношений.

## **Тема 2. Этика и культура служебных отношений. Служебная этика руководителя.**

Этические нормы. Деловое общение. Цель, средства, виды и функции общения в деловой среде. Техника общения. Нравственные принципы, нормы и идеалы, Этика и культура служебных отношений как фактор эффективного функционирования аппарата управления. Типы служебных отношений. Общие, конкретные и специфические нравственные качества руководителя. Понятие "органических функций" руководителя. Содержание понятия "служебная этика руководителя". Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного. Социальная природа и моральные вариации служебных отношений.

## **Тема 3. Культура поведения и деловой этикет.**

Этикет проведения деловых бесед. Деловые встречи. Виды деловых встреч. Собеседование с кандидатом на вакантную должность. Речевой этикет. Стратегии и концепции переговоров. Переговорное посредничество. Медиатор переговоров, его функции и требования к нему. Стили и культура деловых переговоров: русский стиль, американский стиль, английский стиль, французский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль. Деловой этикет публичных выступлений.

## **Тема 4. Анализ и диагностика конфликта. Конфликты в организациях.**

Точность диагностики конфликта как условие его оптимального решения. Обязательность выяснения участников конфликта, их ролей в конфликте и социальных статусов; мотивировок целей и интересов конфликтующих сторон. Методы диагностики конфликтов и конфликтности. Организационные конфликты: сущность, содержание типология. Причины современных конфликтов в организации. Внутриорганизационные факторы конфликтности. Традиционные причины конфликтов субъективного характера. Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов. Руководитель как субъект, участник, посредник в конфликте. Типичные ошибки руководителя, ведущие к конфликтам. Задачи координационного характера руководителя.

## **Тема 5. Этические формы разрешения конфликта интересов.**

Конфликт интересов, порядок его предотвращения и урегулирования. Типовые ситуации конфликта интересов и порядок их урегулирования. Конфликт интересов связанный с выполнением отдельных функций. Конфликт интересов, связанный с выполнением иной оплачиваемой работы. Конфликт интересов, связанный с получением подарков и услуг. Конфликт интересов, связанный с имущественными обязательствами. Конфликты, связанные с явным нарушением служащими установленных запретов.

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

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

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

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

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

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

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

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

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

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 1</b>			

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Устный опрос	ОПК-5 , ПК-36 , ОПК-2	1. Теоретические основы служебной этики. 2. Этика и культура служебных отношений. Служебная этика руководителя. 3. Культура поведения и деловой этикет.
2	Эссе	ПК-36 , ОПК-5 , ОПК-2 , ОК-3	3. Культура поведения и деловой этикет.
3	Тестирование	ПК-36 , ОПК-5 , ОПК-2	2. Этика и культура служебных отношений. Служебная этика руководителя. 3. Культура поведения и деловой этикет.
<b>Семестр 2</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Дискуссия	ПК-8 , ПК-36 , ПК-35 , ОПК-5 , ОПК-2 , ОК-3	4. Анализ и диагностика конфликта. Конфликты в организациях. 5. Этические формы разрешения конфликта интересов.
2	Письменная работа	ПК-8 , ПК-36 , ПК-35 , ОПК-5 , ОПК-2 , ОК-3	4. Анализ и диагностика конфликта. Конфликты в организациях. 5. Этические формы разрешения конфликта интересов.
	<b>Зачет</b>	ОК-3, ОПК-2, ОПК-5, ПК-35, ПК-36, ПК-8	

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

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 1</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продemonстрирован 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. Продemonстрирован 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
Эссе	Тема полностью раскрыта. Превосходное владение материалом. Высокий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Превосходный стиль изложения.	Тема в основном раскрыта. Хорошее владение материалом. Средний уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Хороший стиль изложения.	Тема частично раскрыта. Удовлетворительное владение материалом. Низкий уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Удовлетворительный стиль изложения.	Тема не раскрыта. Неудовлетворительное владение материалом. Недостаточный уровень самостоятельности, логичности, аргументированности. Неудовлетворительный стиль изложения.	2
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>Семестр 2</b>					
<b>Текущий контроль</b>					



Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
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.	1
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют 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.	2
	<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 1**

**Текущий контроль**

**1. Устный опрос**

Темы 1, 2, 3

1. Генезис понятий ?этика?, ?мораль?, ?нравственность?.
2. Мораль как форма общественного сознания. Проблема соотношения морали и права, морали и политики.
3. Содержание и особенности моральной регуляции. Основные этические теории.
4. Профессиональная этика и общественная этика: единство и конфликтность.
5. Профессионально-этические кодексы.
6. Добро и зло как этические категории.
7. Основные функции современной деловой этики.
8. Соотношение этики и этикета.
9. Основные функции этикета в деятельности управленца.
10. Основные принципы современного этикета ? принцип гуманизма, включающий в себя вежливость во всем многообразии ее оттенков: корректность, учтивость, галантность, скромность, тактичность, точность и обязательность.
11. Принцип целесообразности действий, эстетической привлекательности, уважения к традициям обычаям других народов, принцип субординации ? основа современного служебного этикета.
12. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.
13. Социальная природа и моральные вариации служебных отношений.

14. Служебный долг и моральная ответственность управления.

## 2. Эссе

Тема 3

1. Процесс трансформации этических ориентаций управленца в его деловые и личностные качества (типы отношений к обществу, к себе, к духовным ценностям).
2. Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягер.
3. Особенности и принципы современного этикета деловых отношений и их воплощение в нормах и правилах поведения различных служебных ситуациях.
4. Специфика в этикете взаимоотношений начальника и подчиненных в зависимости от пола, национальности, возраста и др.
5. Пути формирования культуры взаимоотношений между начальником и подчиненным.
6. Элементы и правила приветствия и представления в различных деловых ситуациях, в том числе международного уровня.
7. Факторы и ситуации, определяющие содержание и построение речевого этикета.
8. Роль и формы жестов в процессе делового общения.
9. Основные правила ?компьютерной этики?.
10. Рекомендации по ведению деловых телефонных разговоров.
11. Требования к содержанию, внятности, грамотности, корректности и стилю делового письма.
12. Правила оформления и отправки электронных писем делового содержания. Структура электронного делового письма.
13. Роль внешнего облика делового человека на пути к успеху.

## 3. Тестирование

Темы 2, 3

Тестовые задания:

1. Кашне - это:

- а) вид костюма;
- б) часть кителя;
- в) вид юбки;
- г) шейный платок или шарф.

2. Оптимальная высота каблука женской деловой обуви:

- а) 4-5 см;
- б) более 10 см;
- в) 1-2 см;
- г) 7-10 см.

3. Оптимальным видом мужской деловой обуви являются:

- а) слипоны;
- б) ботинки ?Дезерт?;
- в) мокасины;
- г) ботинки ?Оксфорд?.

4. Кинетограф ? это:

- а) микрожест;
- б) жест телом;
- в) жест рукой;
- г) мимика.

5. Правила делового общения в сети Интернет называются;

- а) веб-этикет;
- б) протокол;
- в) этикет;
- г) сетикет.

6. Слово ?этикет? в переводе с французского обозначает:

- а) ярлык;
- б) воспитанность;
- в) вежливость;
- г) приличие.



7. Слово товарищ сегодня используется при обращении к:

- а) коллеге в официальной обстановке общения;
- б) члену партии;
- в) близкому человеку, другу;
- г) незнакомому человеку на улице.

8. Этикетная формула разрешите представиться обычно используется в ... ситуации:

- а) полуофициальной;
- б) неофициальной;
- в) любой;
- г) официально-деловой.

9. RSVP переводится как:

- а) просьба прийти в смокинге;
- б) просьба прийти во фраке;
- в) просьба ответить;
- г) просьба прийти с супругой.

10. ?White tie? переводится как:

- а) просьба прийти с супругой;
- б) просьба прийти в смокинге;
- в) просьба прийти во фраке;
- г) просьба ответить.

11. Вечерний чёрный пиджак с открытой грудью и длинными, обшитыми шёлком лацканами ? это:

- а) жакет;
- б) сюртук;
- в) фрак;
- г) смокинг.

12. Мужской парадный вечерний костюм особого покроя: пиджак короткий спереди, с длинными узкими фалдами (полами) сзади, брюки с атласными лампасами ? это:

- а) фрак;
- б) смокинг;
- в) сюртук;
- г) жакет.

13. На приемы, начинающиеся после 20.00 рекомендуется одевать платья:

- а) мини;
- б) длинное в пол;
- в) до колена;
- г) до середины икры.

14. Прием типа ?коктейль? начинается:

- а) с 12 до 13 часов;
- б) с 15 до 17 часов;
- в) с 17 до 18 часов;
- г) с 13 до 14 часов.

15. Укажите длину коктейльного платья:

- а) мини;
- б) длинное в пол;
- в) до середины икры;
- г) до колена.

16. Ведение записей переговоров ? это:

- а) делопроизводство;
- б) стенография;
- в) деловой протокол;
- г) документоведение.

17. Оптимальная продолжительность переговоров

- а) до одного часа;
- б) более 5 часов;
- в) от 3 до 5 часов;
- г) до двух часов.

18. Основным средством согласованного принятия решений в процессе общения деловых партнеров являются:

- а) деловые переговоры;
- б) совещания;
- в) собрания;
- г) симпозиумы.

19. Женщина первой приветствует мужчину:

- а) во всех случаях;
- б) в зависимости от ситуации;
- в) никогда;
- г) если мужчина - ее начальник.

20. Слова ?Ничто не дается нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость? принадлежат:

- а) Сервантесу;
- б) Дж. Локку;
- в) А.С. Пушкину;
- г) Антуану де Сент-Экзюпери.

21. По правилам делового этикета первым здоровается:

- а) старший по возрасту с младшим;
- б) руководитель с подчиненным;
- в) женщина с мужчиной;
- г) мужчина с женщиной .

22. Порядок общения с вышестоящим руководством и между подчиненными ? это

- а) субординация;
- б) чинопочитание;
- в) иерархия;
- г) авторитет.

23. При деловой встрече первым представляют:

- а) мужчину женщине;
- б) руководителя подчиненному;
- в) старшего по возрасту младшему;
- г) женщине мужчину.

24. При обмене рукопожатиями первым подает руку:

- а) женщина мужчине;
- б) подчиненный руководителю;
- в) старший более молодому;
- г) мужчина женщине.

25. При обращении к членам коллектива наиболее уместным является обращение

- а) коллеги;
- б) друзья;
- в) товарищи;
- г) господа.

26. Соблюдение субординации вне службы

- а) обязательно;
- б) неуместно;
- в) зависит от ситуации;
- г) зависит от занимаемых должностей.

27. На каждую минуту публичного выступления приходится минут подготовки:

- а) 30-40
- б) 5-7
- в) 10-15
- г) 20-25

28. Распространение заведомо ложных сведений, порочащих честь и достоинство другого лица или подрывающих его репутацию ? это:

- а) клевета
- б) диффамация
- в) оскорбление
- г) пасквиль

29. Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство ? области знаний, которые охватывает понятие

- а) афазия
- б) лингвистика
- в) риторика
- г) этика

30. УК РФ предусматривает штраф за клевету в размере:

- а) до 10 тыс. руб
- б) до 1 млн. руб
- в) до 10 млн. руб
- г) до 2 млн. руб

31. Укажите основные этапы ораторской деятельности:

- а) вербальный и невербальный
- б) докоммуникативный, коммуникативный, посткоммуникативный
- в) коммуникативный и посткоммуникативный
- г) подготовительный и основной

32. Устное воспроизведение одной стандартной страницы машинописного заполнения (1800 печатных знаков) в среднем занимает:

- а) от 2 до 3 минут
- б) более 10 минут
- в) от 3 до 5 минут
- г) от 5 до 10 минут

33. Экспромт ? это:

- а) афоризм
- б) свободная импровизация оратора
- в) сопровождение руководителя на переговорах
- г) вид выставки

## **Семестр 2**

### **Текущий контроль**

#### **1. Дискуссия**

Темы 4, 5

1. Социально-психологическая сущность конфликта.
2. Концептуальная модель управления конфликтами в организации.
3. Классификация внутриорганизационных конфликтов и методов управления ими.
4. Причины организационных конфликтов и способы их устранения.
5. Роль третьей стороны в разрешении межличностных конфликтов.
6. Профилактика конфликтных ситуаций в служебном коллективе.
7. Конфликт интересов: содержание, порядок предотвращения и урегулирования.
8. Основные принципы управления конфликтом интересов в организации.
9. Переговорный процесс и его роль в урегулировании конфликта.
10. Понятие эскалации конфликта. Структурные изменения на стадии эскалации.

## 2. Письменная работа

Темы 4, 5

1. Исследование и оценка методов управления конфликтами на предприятии.
2. Межличностные конфликты как фактор возникновения опасных ситуаций.
3. Управление конфликтами в современных российских организациях.
4. О современных тенденциях и методах управления конфликтами на предприятиях.
5. Социально-ориентированные методы управления конфликтами в организации.
6. Современные HR-инструменты: индивидуальный выбор менеджера стратегий управления конфликтами.
7. Классификация методов управления внутриорганизационными конфликтами.
8. Разрешение проблем управления конфликтами в современных организациях.
9. Конфликт интересов: природа, предупреждение, социальное регулирование.
10. Конфликт интересов: вопросы этики и совершенствования законодательного оформления.

### Зачет

Вопросы к зачету:

1. Этика как наука о морали. Объект и предмет этики.
2. Понятие морали. Основные проблемы теории морали.
3. Структура, ценности и функции морали.
4. Категории этики и их функции.
5. Различия индивидуальной, социальной и профессиональной этики.
6. Профессиональная этика и ее виды.
7. Анализ основных этических концепций (гедонизм, эвдемонизм, стоицизм, аскетизм, скептицизм, нигилизм, цинизм, утилитаризм, ригоризм) и их реализации в моральном сознании и моральной практике.
8. Основные этические принципы управленческой деятельности.
9. Типовой кодекс этики и служебного поведения.
10. Правила соблюдения этики деловых отношений. Этические нормы.
11. Деловое общение. Цель, средства, виды и функции общения в деловой среде. Техника общения.
12. Этика и культура служебных отношений как фактор эффективного функционирования аппарата управления.
13. Типы служебных отношений.
14. Общие, конкретные и специфические нравственные качества руководителя.
15. Понятие "органических функций" руководителя.
16. Содержание понятия "служебная этика руководителя".
17. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.
18. Социальная природа и моральные вариации служебных отношений.
19. Этикет проведения деловых бесед.
20. Деловые встречи. Виды деловых встреч.
21. Собеседование с кандидатом на вакантную должность.
22. Речевой этикет.
23. Стратегии и концепции переговоров.
24. Переговорное посредничество.
25. Медиатор переговоров, его функции и требования к нему.
26. Стили и культура деловых переговоров: русский стиль, американский стиль, английский стиль, французский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль.
27. Деловой этикет публичных выступлений.
28. Точность диагностики конфликта как условие его оптимального решения.
29. Обязательность выяснения участников конфликта, их ролей в конфликте и социальных статусов; мотивировок целей и интересов конфликтующих сторон.
30. Методы диагностики конфликтов и конфликтности.
31. Организационные конфликты: сущность, содержание типология.
32. Причины современных конфликтов в организации.
33. Внутриорганизационные факторы конфликтности.
34. Традиционные причины конфликтов субъективного характера.
35. Обязательные операции руководителя по диагностике и разрешению внутриорганизационных конфликтов.
36. Руководитель как субъект, участник, посредник в конфликте.
37. Типичные ошибки руководителя, ведущие к конфликтам.
38. Задачи координационного характера руководителя.
39. Конфликт интересов, связанный с выполнением отдельных функций.
40. Конфликт интересов, связанный с выполнением иной оплачиваемой работы.
41. Конфликт интересов, связанный с получением подарков и услуг.
42. Конфликт интересов, связанный с имущественными обязательствами.
43. Конфликты, связанные с явным нарушением служащими установленных запретов.

44. Конфликт интересов, порядок его предотвращения и урегулирования.

45. Типовые ситуации конфликта интересов и порядок их урегулирования.

#### 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 1</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
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	10
Эссе	Обучающиеся пишут на заданную тему сочинение, выражающее размышления и индивидуальную позицию автора по определённому вопросу, допускающему неоднозначное толкование. Оцениваются эрудиция автора по теме работы, логичность, обоснованность, оригинальность выводов.	2	10
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	10
<b>Семестр 2</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
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.	1	10
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	10
<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 литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы.

Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

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

- в печатном виде - в фонде библиотеки Набережночелнинского института (филиала) КФУ. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования библиотекой.

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

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

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

Coursera - <https://www.coursera.org/>

Национальный Открытый Университет ?ИНТУИТ?. - <https://intuit.ru/>

Открытое образование - <https://openedu.ru/>

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

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Лекционные занятия могут проводиться на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студентов.
практические занятия	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. Учебный и учебно-методический материал выкладывается в Виртуальной аудитории. Практические занятия могут проводиться на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах. Необходимая информация размещается в личном кабинете студентов.
самостоятельная работа	Самостоятельная подготовка обучающихся к занятиям предполагает изучение учебной литературы по спискам, рекомендуемым к каждой теме. Изучив соответствующий раздел учебника, обучающийся в качестве самопроверки знаний должен ответить на вопросы предложенного задания, выбрать верные и неверные определения; решить задачи, опираясь на знание теории служебной этики и конфликта интересов. Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку к практическим занятиям, выполнение письменных работ, подготовка к дискуссиям и др.



Вид работ	Методические рекомендации
устный опрос	<p>Устный опрос может носить характер интервью или беседы. Беседа представляет собой устное общение преподавателя со студентом в произвольной форме с одним или несколькими ее участниками. Во время беседы вопросы могут задавать как преподаватель, так и студенты. Интервью - это та же беседа, но у же с одним студентом. Вопрос во время интервью задает только преподаватель.</p> <p>Для подготовки к устным опросам рекомендуется обращать внимание на 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>Устный опрос проверяется преподавателем в контактной форме или с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).</p> <p>В случае применения в образовательном процессе ДОТ обучающиеся выполняют задания на следующих платформах MS "Microsoft Teams"; в Виртуальной аудитории и иных ресурсах.</p>
эссе	<p>Обучающиеся пишут на заданную тему сочинение, выражающее размышления и индивидуальную позицию автора по определённому вопросу, допускающему неоднозначное толкование.</p> <p>Эссе предполагает выражение автором своей точки зрения, личной субъективной оценки предмета рассуждения, дает возможность нестандартного (творческого), оригинального освещения материала, выражение эмоций и образности. В отличие от других методов контроля и проверки знаний, целью эссе является диагностика продуктивной, творческой составляющей познавательной деятельности обучающихся, которая предполагает анализ информации, её интерпретацию, построение рассуждений, сравнение фактов, подходов и альтернатив, формулировку выводов, личную оценку автора и т.п. Все эти вместе взятые достоинства эссе в полной мере способствуют формированию компетенций обучающихся, то есть высшего уровня усвоения учебной информации.</p> <p>Учебно-методический материал и темы для написания эссе выгружается в Виртуальной аудитории.</p> <p>При использовании ДОТ эссе сдавать через команду созданную на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах.</p>
тестирование	<p>Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определенное количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.</p> <p>При использовании ДОТ выполняют тестовое задание в виртуальной аудитории или на платформе MS "Microsoft Teams"</p>

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	<p>Письменные работы и задания могут быть индивидуальными и общими. При выполнении письменных заданий следует выделять следующие компоненты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- постановка проблемы;</li> <li>- варианты решения;</li> <li>- аргументы в пользу тех или иных вариантов решения.</li> </ul> <p>На основе выделения этих элементов проще составлять собственную аргументированную позицию по рассматриваемому вопросу.</p> <p>Письменные домашние работы и задания могут быть индивидуальными и общими. При подготовке к письменной работе Вам может понадобиться материал, изучавшийся ранее, поэтому стоит обращаться к соответствующим источникам (нормативным актам, учебникам, монографиям, статьям).</p> <p>К выполнению письменных работ в рамках любого вида самостоятельной работы можно приступать только после изучения соответствующей темы (раздела, подраздела).</p> <p>При выполнении письменных работ в рамках самостоятельных работ необходимо соблюдать следующие общие требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при написании конспекта, письменных ответов на вопросы, рефератов, эссе и т.п. текст не должен дословно повторять текст учебника (учебного пособия), Интернет-ресурса или инструкции;</li> <li>- текст необходимо писать грамотно, разборчиво, шрифтом 3 или 4;</li> <li>- графический материал оформлять в соответствии с ГОСТом.</li> </ul> <p>Письменная работа проверяется преподавателем в контактной форме или с использованием дистанционных образовательных технологий (ДОТ).</p> <p>В случае применения в образовательном процессе ДОТ обучающиеся выполняют задания на следующих платформах в команде "Microsoft Teams"; в Виртуальной аудитории и иных ресурсах.</p>
дискуссия	<p>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.</p> <p>При использовании ДОТ дискуссия проводится через команду созданную на платформе MS "Microsoft Teams" и других платформах.</p>
зачет	<p>Зачёт нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Обучающийся получает вопрос (вопросы) либо задание (задания) и время на подготовку. Зачёт проводится в устной, письменной форме либо в форме тестирования.</p> <p>В каждом билете на зачет содержатся 2 вопроса. Список теоретических вопросов выдается студенту заранее. При ответе студентам необходимо продемонстрировать владение комплексом информации по вопросам теории, истории и современного состояния, владеть основными понятиями и категориями предмета. Ответ должен быть полным, правильным, свидетельствовать о глубоком понимании материала и умении им пользоваться, быть грамотно изложенным. Студент должен продемонстрировать знание фактического материала, основных источников по проблемам.</p> <p>Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий</p> <p>При подготовке к зачету необходимо опираться прежде всего на лекции, а также на источники, которые разбирались на семинарах и практических занятиях в течение семестра. В случае применения в образовательном процессе дистанционных образовательных технологий обучающиеся выполняют задания на следующих платформах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ в команде "Microsoft Teams";</li> <li>□ в Виртуальной аудитории.</li> </ul>

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

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

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

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

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

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

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

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

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

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

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

Приложение 2  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.Б.06 Служебная этика, конфликт интересов и  
разрешение конфликтов

**Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

**Основная литература:**

1. Веснин В. Р. Корпоративное управление : учебник / В. Р. Веснин, В. В. Кафидов. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 272 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-005538-1. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1167876> (дата обращения: 09.10.2020). - Текст : электронный.
2. Дуракова И. Б. Актуальные проблемы управления персоналом: моббинг : учеб. пособие / И.Б. Дуракова, Е.С. Корыстина. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 226 с. - (Высшее образование: Магистратура). - ISBN 978-5-16-013423-9. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1006701> (дата обращения: 09.10.2020). - Текст : электронный.
3. Соловьев А.В. Конфликт корыстных интересов на государственной и муниципальной службе: природа и способы преодоления : учебное пособие / А. В. Соловьев. - Москва : Проспект, 2018. - 256 с. - ISBN 978-5-392-26930-3. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392269303.html> (дата обращения: 12.10.2020). - Текст : электронный.

**Дополнительная литература:**

1. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям 'Юриспруденция', 'Правоохранительная деятельность' / В. Я. Кикоть, И. И. Аминов, А. А. Гришин [и др.] ; под ред. В. Я. Кикотя. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. - 559 с. - ISBN 978-5-238-01984-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028550> (дата обращения: 21.07.2020). - Текст : электронный.
2. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / автор-составитель И.Н. Кузнецов. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716> (дата обращения: 21.07.2020). - Текст : электронный.
3. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / под ред. В.Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 415 с. - (Серия 'Золотой фонд российских учебников'). - ISBN 978-5-238-01050-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028559> (дата обращения: 21.07.2020). - Текст : электронный.
4. Иванова И. С. Этика делового общения : учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 168 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-008998-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1069147> (дата обращения: 02.09.2021). - Текст : электронный.
5. Ларионов Г.В. Инновационное формирование тенденций управления человеческими ресурсами : монография / Г. В. Ларионов. - Москва : Дашков и К, 2014. - 160 с. - ISBN 978-5-394-02500-6. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/514654> (дата обращения: 09.10.2020). - Текст : электронный.
6. Управление персоналом: учебное пособие, - 2-е изд. - Москва : Альпина Паблишер, 2016. - 242 с. - (Harvard Business Review 10 лучших статей). - ISBN 978-5-9614-5659-2. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/926039> (дата обращения: 09.10.2020). - Текст : электронный.

Приложение 3  
к рабочей программе дисциплины (модуля)  
Б1.Б.06 Служебная этика, конфликт интересов и  
разрешение конфликтов

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

Направление подготовки: 38.04.03 - Управление персоналом

Профиль подготовки: Управление персоналом организации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

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

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

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

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

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

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

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