

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования**

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

Волгоградский институт управления - филиал РАНХиГС
Факультет государственного и муниципального управления
Кафедра философии и социологии

Утверждена
решением кафедры
философии и социологии
Протокол от «28» августа 2017 г. №1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1.2 Деловая этика и культура управления

(индекс, наименование дисциплины (модуля), в соответствии с учебным планом)

по направлению подготовки
38.03.01. Экономика
(уровень бакалавриат)

краткое наименование дисциплины (модуля) (при наличии)

(код, наименование направления подготовки (специальности))

(направленность(и) (профиль (и)/специализация(и))

Бакалавр

квалификация

очная, заочная

форма(ы) обучения

Год набора - 2018

Волгоград, 2017 г.

Автор(ы)-составитель(и):

к.ф.н., доцент
кафедры философии и социологии

С.Г. Лагутин

Заведующий кафедрой философии и социологии

Кузеванова А.Л.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	2
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	2
3. Содержание и структура дисциплины	3
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине	6
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	15
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	19
6.1. Основная литература	19
6.2. Дополнительная литература	19
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы	21
6.4. Нормативные правовые документы	21
6.5. Интернет-ресурсы	23
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	24

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы

1.1. Дисциплина Б1.В.ДВ.1.2. «Деловая этика и культура управления» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК-5.1.2	Развитие толерантности в культуре управления

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
)	УК-5.1.2	На уровне знаний: этика деятельности организации, этика деятельности руководителя, деловое общение и управление им, манипуляции в общении, этикет делового человека, этика конфликтных ситуаций, принятие этических решений
		На уровне умений: уметь использовать полученные знания на практике при ведении переговоров.
		На уровне навыков: научиться разбираться в актуальных вопросах этического взаимодействия, получить практические навыки в данной области.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина Б1.Б.ДВ.1.2. «Деловая этика и культура управления» принадлежит к вариативному блоку дисциплин по выбору. В соответствии с учебным планом, по очной форме обучения дисциплина осваивается во 2 семестре, по заочной форме обучения дисциплина осваивается на 1 курсе, общая трудоемкость дисциплины в зачетных единицах составляет 2 ЗЕ (72 часа).

Учебная дисциплина» Б1.В.ДВ.1.2. «Деловая этика и культура управления» реализуется после изучения: Б1.Б.2 История, Б1.Б.5 Философия

По очной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 36,4 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 35,6 часов, по заочной форме обучения количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) – 10,4 часов и на самостоятельную работу обучающихся – 57,6 часов и контроль - 4 часа.

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.						Форма текущего контроля успеваемо сти, промежуто чной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Очная форма обучения								
2 семестр								
Тема 1	Деловая этика	18	6	-	4	-	8	О,Р
Тема 2	Понятия деловой этики и культуры управления	14	6	-	-	-	8	О,Р
Тема 3	Роль культуры управления в деловой этике	16	-	-	6	-	10	О,Р
Тема 4	Деловой этикет	24	8	-	6,4	-	9,6	О,Р
Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	зачёт
Всего:		72	20	-	16,4		35,6	2 ЗЕ

Заочная форма обучения								
1 курс								
Тема 1	Деловая этика	18	2	-	2	-	14	О,Р
Тема 2	Понятия деловой этики и культуры управления	16	2,4	-	-	-	14	О,Р
Тема 3	Роль культуры управления в деловой этике	16	-	-	2	-	14	О,Р
Тема 4	Деловой этикет	18	-	-	2	-	15,6	О,Р
Промежуточная аттестация		-	-	-	-	-	-	зачёт
Всего:		72	4,4		6		57,6	4

Примечание: 4 – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контрольная работа (КР), коллоквиум (К), эссе (Э), реферат (Р), диспут (Д), ситуационная задача (СЗ), разбор ситуаций (РС)

Содержание дисциплины

Тема 1. Деловая этика.

Понятие и сущность морали. Профессиональная мораль. Понятие деловой морали. Профессиональная этика. Деловая этика. Этапы формирования деловой этики. Разделы деловой этики. Современные учения деловой этики. Принципы деловой этики.

Тема 2. Понятия деловой этики и культуры управления

Понятие и сущность культуры. Управленческая деятельность. Культура управленческой деятельности. Этика деятельности руководителя. Компоненты деловой этики и культуры управления. Виды деловой этики. Требования профессиональной этики. Категории деловой этики и культуры управления.

Тема 3. Роль культуры управления в деловой этике

Понятие и сущность коммерческой организации. Культура коммерческой организации. Этика деятельности организации Деловая культура. Корпоративная культура. Культура управления. Компоненты управленческой культуры. Этапы

формирования культуры управления. Требования к формированию культуры управления. Принятие этических решений.

Тема 4. Деловой этикет

Служебный этикет. Деловой этикет. Требования делового этикета. Этикет делового человека. Деловое общение и управление им. Культура ведения деловых переговоров. Требования делового этикета к организации проведения деловых встреч, собеседований, протокольных мероприятий. Манипуляции в общении. Этика конфликтных ситуаций. Требования делового этикета к внешнему виду сотрудников.

На самостоятельную работу студентов по дисциплине Б1.Б.ДВ.1.2. «Деловая этика и культура управления» выносятся следующие темы:

№ п/п	Тема	Вопросы, выносимые на СРС	Очная форма	Заочная форма
1	2	3	4	5
1	Деловая этика	Деловая мораль, критерии, условия формирования	О,Р	О,Р
2	Понятия деловой этики и культуры управления	Категории и понятия деловой этики и культуры управления	О,Р	О,Р
3	Роль культуры управления в деловой этике	Факторы формирования управленческой культуры	О,Р	О,Р
4	Деловой этикет	Требования делового этикета	О,Р	О,Р

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Очная форма		
Тема 1	Деловая этика	Устный опрос, реферат
Тема 2	Понятия деловой этики и культуры управления	Устный опрос, реферат
Тема 3	Роль культуры управления в деловой этике	Устный опрос, реферат
Тема 4	Деловой этикет	Устный опрос, реферат

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Методы текущего контроля успеваемости
Заочная форма		
Тема 1	Деловая этика	Устный опрос, реферат
Тема 2	Понятия деловой этики и культуры управления	Устный опрос, реферат
Тема 3	Роль культуры управления в деловой этике	Устный опрос, реферат
Тема 4	Деловой этикет	Устный опрос, реферат

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета методом устного опроса по перечню примерных вопросов из п.4.3.

К сдаче зачета по дисциплине допускаются студенты, получившие не меньше 60 баллов при текущей аттестации. При подготовке к зачету студент внимательно просматривает вопросы, предусмотренные рабочей программой, и знакомится с рекомендованной основной литературой. Основой для сдачи зачета студентом является изучение конспектов обзорных лекций, прослушанных в течение семестра, информация, полученная в результате самостоятельной работы, и практические навыки, освоенные при решении задач в течение семестра.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Тема 1. Деловая этика

Вопросы устного опроса:

1. Определите понятие и сущность морали.
2. Определите понятие профессиональная мораль.
3. Назовите понятия деловой морали.
4. Профессиональная этика: понятие и сущность.
5. Деловая этика: понятие и сущность.
6. Назовите разделы деловой этики.

Темы рефератов:

1. Этика деятельности организации.
2. Этика деятельности руководителя.
3. Деловое общение и управление им

Тема 2. Понятия деловой этики и культуры управления

Вопросы для устного опроса:

1. Определите понятие и сущность культуры
2. Сформулируйте предмет управленческой деятельности
3. Назовите разделы деловой этики и культуры управления
4. Выделите основные этапы формирования деловой этики.
5. Сформулируйте требования профессиональной этики.
6. Определите основные категории деловой этики и культуры управления.

Темы рефератов:

1. Культура управленческой деятельности.
2. Компоненты деловой этики и культуры управления.
3. Виды деловой этики.

Вопросы для тестирования (1 срез):

Вопрос № 1.

Термин «этика» появился:

- 1) в античную эпоху;
- 2) в средние века;
- 3) в эпоху Возрождения;
- 4) в Новое время

Вопрос № 2.

Что изучает наука этика?

- 1) мораль, нравственность;
- 2) традиции, обычаи, народное творчество;
- 3) поведение каждого конкретного человека в обществе;
- 4) социальные проблемы общества;

Вопрос № 3.

С какой нравственной категорией связано понятие чести?

- 1) счастье;
- 2) долг;
- 3) совесть;
- 4) достоинство;

Вопрос № 4.

Все, что служит удовлетворению материальных и духовных потребностей людей, является средством для достижения определенных положительных целей, называется словом:

- 1) благо;
- 2) доброта;
- 3) добродетель;
- 4) богатство;

Вопрос № 5.

Ответственность – это:

- 1) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
- 2) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные

задачи и требовать от себя их выполнения;

3) категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;

4) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях.

Вопрос № 6.

Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- 1) долг;
- 2) ответственность;
- 3) справедливость;
- 4) совесть.

Вопрос № 7.

Нравственная категория, выражающаяся в моральной обязанности по отношению к другим людям в конкретных условиях; – это:

- 1) честь;
- 2) долг;
- 3) справедливость;
- 4) ответственность.

Вопрос № 8.

Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется:

- 1) ситуативной этикой;
- 2) этикой межличностного общения;
- 3) профессиональной этикой;
- 4) нормативной этикой;

Вопрос № 9.

Что не относится к области изучения «Деловая этика и культура управления»?

- 1) нравственные отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;
- 2) нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга;
- 3) совокупность правовых, организационных, охранных и иных мер по предупреждению и пресечению преступлений и административных правонарушений;
- 4) взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии;

Вопрос № 10.

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- 1) эгоизм;
- 2) порядочность;
- 3) доброжелательность;
- 4) тактичность.

Ответы: 1-1; 2-1; 3-2; 4-1; 5-1; 6-4; 7-2; 8-3; 9-4; 10-1.

Тема 3. Роль культуры управления в деловой этике

Вопросы для устного опроса:

1. Определите понятие и сущность деловой морали
2. Раскройте сущность понятия «культура коммерческой организации».
3. Определите основные компоненты деловой культуры.
4. Дайте определение понятию «корпоративная культура»
5. Определите основные этапы формирования культуры управления.
6. Определите функции корпоративной культуры.

Темы рефератов:

1. Компоненты управленческой культуры.
2. Лидерство в организационной культуре
3. Принятие этических решений.

Тема 4. Деловой этикет

Вопросы для устного опроса:

1. Служебный этикет: понятие и сущность.
2. Деловой этикет: понятие и сущность.
3. Назовите основные разделы делового этикета.
4. Культура ведения деловых переговоров.
5. Определите требования делового этикета к организации проведения деловых встреч, собеседований, протокольных мероприятий.
6. Определите требования делового этикета к внешнему виду сотрудников.

Темы рефератов:

1. Манипуляции в общении.
2. Этикет делового человека.
3. Этика конфликтных ситуаций.

Вопросы для тестирования (2 срез):

Вопрос № 1.

Какие качества считаются основными в деморализации служебного коллектива?

- 1) высокомерие, грубость, бездушное отношение руководителей к своим подчиненным;
- 2) бескультурье в речи, использование нецензурных выражений;
- 3) пренебрежение нормами морали, потеря смысложизненных ориентаций;
- 4) утрата чувства служебного долга и личной ответственности.

Вопрос № 2.

Какими нравственными качествами выражается порядочность по отношению к партнеру по общению?

- 1) вежливостью, деликатностью, тактичностью, учтивостью;
- 2) обязательностью, точностью, ответственностью, верностью своему слову;
- 3) выполнять не только то, что он должен, но еще и сверх того, что он может;
- 4) сдержанностью, предусмотрительностью и приличием.

Вопрос № 3.

Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- 1) порядочность;
- 2) тактичность;

- 3) уважение;
- 4) бестактность.

Вопрос № 4.

Что должно лежать в основе служебных контактов?

- 1) интересы дела;
- 2) взаимный интерес;
- 3) личная выгода;
- 4) социальные и политические проблемы.

Вопрос № 5.

На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- 1) честности;
- 2) равенстве;
- 3) свободе;
- 4) справедливости.

Вопрос № 6.

Противоречие между жестами и смыслом высказывания в беседе является свидетельством:

- 1) забывчивости;
- 2) лжи;
- 3) растерянности;
- 4) задумчивости.

Вопрос № 7.

К невербальным средствам делового общения относятся:

- 1) речевые конструкции;
- 2) мимика; жесты;
- 3) социальные диалекты;
- 4) деловая переписка.

Вопрос № 8.

Какой метод не относится к методам эффективного начала беседы?

- 1) метод снятия напряженности;
- 2) метод «зацепки»;
- 3) метод стимулирования игры воображения;
- 4) метод позиционного торга.

Вопрос № 9.

Как называются правила, четко регламентирующие соблюдение этикета в отношениях, основанных на требованиях законов, соглашений, инструкций и других нормативных документов?

- 1) протокол;
- 2) договор;
- 3) уговор;
- 4) кодекс.

Вопрос № 10.

Как называются отношения, основанные на требованиях законов, соглашений, инструкций и других нормативных документов?

- 1) дружеские;

- 2) межличностные;
- 3) деловые;
- 4) официальные.

Ответы: 1-3; 2-4; 3-1; 4-1; 5-2; 6-2; 7-4; 8-4; 9-4; 10-4.

Итоговый тест

Вопрос № 1.

Термин «этика» появился:

- 1) в античную эпоху;
- 2) в средние века;
- 3) в эпоху Возрождения;
- 4) в Новое время

Вопрос № 2.

Что изучает наука этика?

- 1) мораль, нравственность;
- 2) традиции, обычаи, народное творчество;
- 3) поведение каждого конкретного человека в обществе;
- 4) социальные проблемы общества;

Вопрос № 3.

С какой нравственной категорией связано понятие чести?

- 1) счастье;
- 2) долг;
- 3) совесть;
- 4) достоинство;

Вопрос № 4.

Все, что служит удовлетворению материальных и духовных потребностей людей, является средством для достижения определенных положительных целей, называется словом:

- 1) благо;
- 2) доброта;
- 3) добродетель;
- 4) богатство;

Вопрос № 5.

Ответственность – это:

- 1) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
- 2) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;
- 3) категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- 4) категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях.

Вопрос № 6.

Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- 1) долг;
- 2) ответственность;
- 3) справедливость;
- 4) совесть.

Вопрос № 7.

Нравственная категория, выражающаяся в моральной обязанности по отношению к другим людям в конкретных условиях; – это:

- 1) честь;
- 2) долг;
- 3) справедливость;
- 4) ответственность.

Вопрос № 8.

Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется:

- 1) ситуативной этикой;
- 2) этикой межличностного общения;
- 3) профессиональной этикой;
- 4) нормативной этикой;

Вопрос № 9.

Что не относится к области изучения «Деловая этика и культура управления»?

- 1) нравственные отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;
- 2) нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга;
- 3) совокупность правовых, организационных, охранных и иных мер по предупреждению и пресечению преступлений и административных правонарушений;
- 4) взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии;

Вопрос № 10.

Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- 1) эгоизм;
- 2) порядочность;
- 3) доброжелательность;
- 4) тактичность.

Вопрос № 11.

Какие качества считаются основными в деморализации служебного коллектива?

- 1) высокомерие, грубость, бездушное отношение руководителей к своим подчиненным;
- 2) бескультурье в речи, использование нецензурных выражений;
- 3) пренебрежение нормами морали, потеря смысложизненных ориентаций;
- 4) утрата чувства служебного долга и личной ответственности.

Вопрос № 12.

Какими нравственными качествами выражается порядочность по отношению к партнеру по общению?

- 1) вежливостью, деликатностью, тактичностью, учтивостью;
- 2) обязательностью, точностью, ответственностью, верностью своему слову;

- 3) выполнять не только то, что он должен, но еще и сверх того, что он может;
- 4) сдержанностью, предусмотрительностью и приличием.

Вопрос № 13.

Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- 1) порядочность;
- 2) тактичность;
- 3) уважение;
- 4) бестактность.

Вопрос № 14.

Что должно лежать в основе служебных контактов?

- 1) интересы дела;
- 2) взаимный интерес;
- 3) личная выгода;
- 4) социальные и политические проблемы.

Вопрос № 15.

На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

- 1) честности;
- 2) равенстве;
- 3) свободе;
- 4) справедливости.

Вопрос № 16.

Противоречие между жестами и смыслом высказывания в беседе является свидетельством:

- 1) забывчивости;
- 2) лжи;
- 3) растерянности;
- 4) задумчивости.

Вопрос № 17.

К невербальным средствам делового общения относятся:

- 1) речевые конструкции;
- 2) мимика; жесты;
- 3) социальные диалекты;
- 4) деловая переписка.

Вопрос № 18.

Какой метод не относится к методам эффективного начала беседы?

- 1) метод снятия напряженности;
- 2) метод «зацепки»;
- 3) метод стимулирования игры воображения;
- 4) метод позиционного торга.

Вопрос № 19.

Как называются правила, четко регламентирующие соблюдение этикета в отношениях, основанных на требованиях законов, соглашений, инструкций и других нормативных документов?

- 1) протокол;

- 2) договор;
- 3) уговор;
- 4) кодекс.

Вопрос № 20.

Как называются отношения, основанные на требованиях законов, соглашений, инструкций и других нормативных документов?

- 1) дружеские;
- 2) межличностные;
- 3) деловые;
- 4) официальные.

Ответы: 1-1; 2-1; 3-2; 4-1; 5-1; 6-4; 7-2; 8-3; 9-4; 10-1; 11-3; 12-4; 13-1; 14-1; 15-2; 16-2; 17-4; 18-4; 19-4; 20-4.

Шкала оценивания

Устный опрос

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проведении устного опроса является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками в области профессионально-нравственных отношений в процессе управления организацией.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

Тестирование

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критерием оценивания при проведении тестирования, является количество верных ответов, которые дал студент на вопросы теста. При расчете количества баллов, полученных студентом по итогам тестирования, используется следующая формула:

$$B = \frac{B}{O} \times 100\%,$$

где Б – количество баллов, полученных студентом по итогам тестирования;
В – количество верных ответов, данных студентом на вопросы теста;
О – общее количество вопросов в тесте.

Проверка реферата

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при проверке реферата во время проведения текущего контроля определяется баллами в диапазоне 0-100 %. Критериями оценивания при проверке реферата является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции.

При оценивании результатов устного опроса используется следующая шкала оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК-5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК-5.1.2	Развитие толерантности в культуре управления

Этап освоения компетенции	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Рекомендуемые средства (методы) оценивания
УК-5.1 Изучение основных этических принципов и норм взаимодействия для осуществления самостоятельной деятельности в условиях толерантности	Знание основных теоретических положений	- традиционная культура, современная культура, субкультура, контркультура, религиозная и светская культура, национальная и этническая культура, толерантность, ценности культуры; - толерантные отношения, общество, государство,	Зачет в форме устного опроса

		государственная служба, муниципальная служба. культура, межкультурное разнообразие общества, культура управления, этика, деловая этика; - принципы и правила командной работы с учетом принципов толерантного поведения, основы стрессоустойчивости и саморегуляции.	
	Умения применять знания на практике	- умение распознавать культурные (религиозные, национальные, этнические) ценности в речи и действиях другого человека, а также в собственных словах и поступках; - формирование толерантных отношений, организация совместной деятельности, распределение обязанностей; - быть способным к самопрезентации и формированию имиджа и убеждать, проводить переговоры, обладать психологической устойчивостью	
	Владение навыками анализа и систематизации	- проявлять толерантность к культурным ценностям другого человека; - организация деятельности в условиях межкультурного разнообразия общества; - осуществление межличностных, групповых и организационных коммуникаций с учетом принципов толерантного поведения, взаимодействие в малых и больших коллективах для решения профессиональных задач с учетом принципов толерантного поведения	

Вопросы к зачёту по дисциплине «Деловая этика и культура управления»

1. Этика деятельности организации.
2. Этика деятельности руководителя.
3. Деловое общение и управление им
4. Манипуляции в общении.
5. Этикет делового человека.
6. Этика конфликтных ситуаций.
7. Принятие этических решений.
8. Понятие деловой морали. Деловая этика.
9. Этапы формирования деловой этики.
10. Принципы деловой этики.
11. Культура управленческой деятельности.
12. Категории деловой этики и культуры управления.
12. Деловая культура.
14. Культура управления.
15. Компоненты управленческой культуры.
16. Этапы формирования культуры управления.
17. Требования к формированию культуры управления.
18. Деловой этикет. Требования делового этикета.
19. Культура ведения деловых переговоров.
20. Требования делового этикета к организации проведения деловых встреч.

Шкала оценивания

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося при устном ответе во время промежуточной аттестации определяется оценками «зачтено» или «незачтено». Критериями оценивания на зачете является демонстрация основных теоретических положений, в рамках осваиваемой компетенции, умение применять полученные знания на практике, овладение навыками в области профессионально-нравственных отношений в процессе управления организацией.

Для дисциплин, формой итогового отчета которых является зачет, приняты следующие соответствия:

60% - 100% - «зачтено»;

менее 60% - «не зачтено».

Установлены следующие критерии оценок:

100% - 90%	Демонстрация знаний основных теоретических положений в полном объеме. Умение применять знания на практике в полной мере. Свободное владение навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
89% - 75%	Демонстрация большей части знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом незначительные неточности. Владение основными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
74% - 60%	Демонстрация достаточных знаний основных теоретических положений. Умение применять знания на практике, допуская при этом ошибки. Владение отдельными навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.
менее 60%	Демонстрация отсутствия знаний основных теоретических положений. Не умеет применять знания на практике. Не владеет навыками анализа и систематизации в выбранной сфере.

4.4. Методические материалы

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляются в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов в ФГБОУ ВО РАНХиГС и Регламентом о балльно-рейтинговой системе в Волгоградском институте управления - филиале РАНХиГС.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат является индивидуальной самостоятельно выполненной работой студента. Тему реферата студент выбирает из перечня тем, рекомендуемых преподавателем, ведущим соответствующую дисциплину. Реферат, как правило, должен содержать следующие структурные элементы: Титульный лист Содержание Введение Основная часть Заключение Список литературы Приложения (при необходимости).

Требования к объему: не более 15 страниц. Оформление: Шрифт Times New Roman, 12 шрифт, 1,5 интервала, 1,5 см абзацный отступ. Оригинальность по системе Антиплагиат.ВУЗ – не менее 60 процентов.

Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого на изучение дисциплины

Структура времени, необходимого на изучение дисциплины

Форма изучения дисциплины	Время, затрачиваемое на изучение дисциплины, %
Изучение литературы, рекомендованной в учебной программе	40
Решение задач, практических упражнений и ситуационных примеров	40
Изучение тем, выносимых на самостоятельное рассмотрение	20
Итого	100

Рекомендации по подготовке к практическому (семинарскому) занятию

Практическое (семинарское) занятие - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой коллективное обсуждение студентами теоретических и практических вопросов, решение практических задач под руководством преподавателя. Основной целью практического (семинарского) занятия является проверка глубины понимания студентом изучаемой темы, учебного материала и умения изложить его содержание ясным и четким языком, развитие самостоятельного мышления и творческой активности у студента. На практических (семинарских) занятиях предполагается рассматривать наиболее важные, существенные, сложные вопросы, которые, наиболее трудно усваиваются студентами. При этом готовиться к практическому (семинарскому) занятию всегда нужно заранее. Подготовка к практическому (семинарскому) занятию включает в себя следующее:

- обязательное ознакомление с планом занятия, в котором содержатся основные вопросы, выносимые на обсуждение;
- изучение конспектов лекций, соответствующих разделов учебника, учебного пособия, содержания рекомендованных нормативных правовых актов;
- работа с основными терминами (рекомендуется их выучить);
- изучение дополнительной литературы по теме занятия, делая при этом необходимые выписки, которые понадобятся при обсуждении на семинаре;
- формулирование своего мнения по каждому вопросу и аргументированное его обоснование;

- запись возникших во время самостоятельной работы с учебниками и научной литературы вопросов, чтобы затем на семинаре получить на них ответы;
- обращение за консультацией к преподавателю.

Практические (семинарские) занятия включают в себя и специально подготовленные рефераты, выступления по какой-либо сложной или особо актуальной проблеме, решение задач. На практическом (семинарском) занятии студент проявляет свое знание предмета, корректирует информацию, полученную в процессе лекционных и внеаудиторных занятий, формирует определенный образ в глазах преподавателя, получает навыки устной речи и культуры дискуссии, навыки практического решения задач.

Рекомендации по изучению методических материалов

Методические материалы по дисциплине позволяют студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Методические материалы по дисциплине призваны помочь студенту понять специфику изучаемого материала, а в конечном итоге – максимально полно и качественно его освоить. В первую очередь студент должен осознать предназначение методических материалов: структуру, цели и задачи. Для этого он знакомится с преамбулой, оглавлением методических материалов, говоря иначе, осуществляет первичное знакомство с ним. В разделе, посвященном методическим рекомендациям по изучению дисциплины, приводятся советы по планированию и организации необходимого для изучения дисциплины времени, описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»), рекомендации по работе с литературой, советы по подготовке к экзамену и разъяснения по поводу работы с тестовой системой курса и над домашними заданиями. В целом данные методические рекомендации способны облегчить изучение студентами дисциплины и помочь успешно сдать экзамен. В разделе, содержащем учебно-методические материалы дисциплины, содержание практических занятий по дисциплине, словарь основных терминов дисциплины.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Неотъемлемым элементом учебного процесса является самостоятельная работа студента. При самостоятельной работе достигается конкретное усвоение учебного материала, развиваются теоретические способности, столь важные для современной подготовки специалистов. Формы самостоятельной работы студентов по дисциплине: написание конспектов, подготовка ответов к вопросам, написание рефератов, решение задач, исследовательская работа, выполнение контрольной работы.

Задания для самостоятельной работы включают в себя комплекс аналитических заданий выполнение, которых, предполагает тщательное изучение научной и учебной литературы, периодических изданий, а также законодательных и нормативных документов, предлагаемых в п.6.4 «Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине». Задания предоставляются на проверку в печатном виде.

Рекомендации по работе с литературой

При изучении курса учебной дисциплины особое внимание следует обратить на рекомендуемую основную и дополнительную литературу.

Важным элементом подготовки к семинару является глубокое изучение основной и дополнительной литературы, рекомендованной по теме занятия, а также первоисточников. При этом полезно прочитанную литературу законспектировать. Конспект должен отвечать трем требованиям: быть содержательным, по возможности кратким и правильно оформленным.

Содержательным его следует считать в том случае, если он передает все основные мысли авторов в целостном виде. Изложить текст кратко – это значит передать содержание книги, статьи в значительной мере своими словами. При этом следует придерживаться правила - записывать мысль автора работы лишь после того, как она хорошо понята. В таком случае поставленная цель будет достигнута. Цитировать авторов изучаемых работ (с обязательной ссылкой на источник) следует в тех случаях, если надо записывать очень важное определение или положение, обобщающий вывод.

Важно и внешнее оформление конспекта. В его начале надо указать тему семинара, дату написания, названия литературных источников, которые будут законспектированы. Глубокая самостоятельная работа над ними обеспечит успешное усвоение изучаемой дисциплины.

Одним из важнейших средств серьезного овладения теорией является **конспектирование первоисточников.**

Для составления конспекта рекомендуется сначала прочитать работу целиком, чтобы уяснить ее общий смысл и содержание. При этом можно сделать пометки о ее структуре, об основных положениях, выводах, надо стараться отличать в тексте основное от второстепенного, выводы от аргументов и доказательств. Если есть непонятные слова, надо в энциклопедическом словаре найти, что это слово обозначает. Закончив чтение (параграфы, главы, статьи) надо задать себе вопросы такого рода: В чём главная мысль? Каковы основные звенья доказательства ее? Что вытекает из утверждений автора? Как это согласуется с тем, что уже знаете о прочитанном из других источников?

Ясность и отчетливость восприятия текста зависит от многого: от сосредоточенности студента, от техники чтения, от настойчивости, от яркости воображения, от техники фиксирования прочитанного, наконец, от эрудиции – общей и, в конкретно рассматриваемой проблеме.

Результатом первоначального чтения должен быть простой **план текста и четкое представление о неясных местах**, отмеченных в книге. После предварительного ознакомления, при повторном чтении следует **выделить основные мысли автора** и их развитие в произведении, обратить внимание на обоснование отдельных положений, на методы и формы доказательства, наиболее яркие примеры. В ходе этой работы окончательно отбирается материал для записи и определяется ее вид: **план, тезисы, конспект.**

План это краткий, последовательный перечень основных мыслей автора. Запись прочитанного в виде тезисов – значит выявить и записать опорные мысли текста. Разница между планом и тезисами заключается в следующем: в плане мысль называется (ставь всегда вопрос: о чем говорится?), в тезисах – формулируется – (что именно об этом говорится?). Запись опорных мыслей текста важна, но полного представления о прочитанном на основании подобной записи не составишь. Важно осмыслить, как автор доказывает свою мысль, как убеждает в истинности своих выводов. Так возникает конспект. Форма записи, как мы уже отметили, усложняется в зависимости от целей работы: план – о чем?; тезисы – о чем? что именно?; конспект – о чем? что именно? как?

Конспект - это краткое последовательное изложение содержания. Основу его составляет план, тезисы и выписки. Недостатки конспектирования: многословие, цитирование не основных, а связующих мыслей, стремление сохранить стилистическую связанность текста в ущерб его логической стройности. Приступать к конспектированию необходимо тогда, когда сложились навыки составления записи в виде развернутого подробного плана.

Форма записи при конспектировании требует особого внимания: важно, чтобы собственные утверждения, размышления над прочитанным, четко отделялись при записи. Разумнее выносить свои пометки на широкие поля, записывать на них дополнительные справочные данные, помогающие усвоению текста (дата события, упомянутого авторами; сведения о лице, названном в книге; точное содержание термина). Если конспектируется текст внушительного объема, необходимо указывать страницы книги, которые охватывает та или иная часть конспекта.

Для удобства пользования своими записями важно озаглавить крупные части конспекта, подчеркивая **заголовки**. Следует помнить о назначении красной строки, стремиться к четкой графике записей - уступами, колонками. Излагать главные мысли автора и их систему аргументов - необходимо преимущественно своими словами, перерабатывая таким образом информацию, – так проходит уяснение ее сути. Мысль, фразы, понятия в контексте, могут приобрести более пространное изложение в записи. Но текст оригинала свертывается, и студент, отрабатывая логическое мышление, учиться выделять главное и обобщать однотипные суждения, однородные факты. Кроме того, делая записи своими словами, обобщая, студент учится письменной речи.

Знание общей стратегии чтения, техники составления плана и тезисов определяет и технологию конспектирования

- Внимательно читать текст, попутно отмечая непонятные места, незнакомые термины и понятия. **Выписать на поля** значение отмеченных понятий.
- При первом чтении текста необходимо составить его **простой план**, последовательный перечень основных мыслей автора.
- При повторном чтении текста выделять **систему доказательств** основных положений работы автора.
- Заключительный этап работы с текстом состоит в осмыслении ранее отмеченных мест и их краткой последовательной записи.
- При конспектировании нужно стремиться **выразить мысль автора своими словами**, это помогает более глубокому усвоению текста.
- В рамках работы над первоисточником важен умелый **отбор цитат**. Необходимо учитывать, насколько ярко, оригинально, сжато изложена мысль. Цитировать необходимо те суждения, на которые впоследствии возможна ссылка как на авторитетное изложение мнения, вывода по тому или иному вопросу.

Конспектировать целесообразно не на отдельном листе, а в общей тетради на одной странице листа. Обратная сторона листа может быть использована для дополнений, необходимость которых выяснится в дальнейшем. При конспектировании литературы следует оставить широкие поля, чтобы записать на них план конспекта. Поля могут быть использованы также для записи своих замечаний, дополнений, вопросов. При выступлении на семинаре студент может пользоваться своим конспектом для цитирования первоисточника. Все участники занятия внимательно слушают выступления товарищей по группе, отмечают спорные или ошибочные положения в них, вносят поправки, представляют свои решения и обоснования обсуждаемых проблем.

В конце семинара, когда преподаватель занятия подводит итоги, студенты с учетом рекомендаций преподавателя и выступлений сокурсников, дополняют или исправляют свои конспекты.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие-Электрон. текстовые данные, ЭБС АСВ М.: Московский государственный строительный университет, 2011 Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.2. Дополнительная литература

Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса 2014 Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Власова Э.И. Этика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие-Электрон. текстовые данные, ЭБС АСВ М.: Московский государственный строительный университет, 2011 Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16309>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.4. Нормативные правовые документы.

1. Конституция Российской Федерации: основной закон// Конституция Российской Федерации. – М.2011.
2. О государственной гражданской службе Российской Федерации: Федеральный закон [принят Государственной Думой РФ 07.07.2004, одобрен Советом Федерации 15.07.2004]
3. О противодействии коррупции: Федеральный закон [принят Государственной Думой РФ 25.12.2008, № 273-ФЗ]
4. Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти Российской Федерации.
5. Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».

6.5. Интернет-ресурсы

1. Официальный сайт Государственной Думы РФ - duma.gov.ru
2. Официальный сайт Правительства Волгоградской области - volganet.ru
3. Официальный сайт Правительства РФ - pravительство.rf
4. Официальный сайт Совета Федерации - council.gov.ru
5. СПС «Консультант Плюс»
6. СПС «Гарант»

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- помещения для проведения семинарских и практических занятий, оборудованные учебной мебелью;

Дисциплина должна быть поддержана соответствующими лицензионными программными продуктами.

Программные средства обеспечения учебного процесса должны включать:

- программы презентационной графики;
- текстовые редакторы.

Вуз обеспечивает каждого обучающегося рабочим местом в компьютерном классе в соответствии с объемом изучаемых дисциплин, обеспечивает выход в сеть Интернет.

Материально-техническое обеспечение дисциплины для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов включает в себя следующее:

- учебные аудитории оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения для обучающихся с различными видами ограничений здоровья;
- учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой (акустический усилитель и колонки), видеотехникой (мультимедийный проектор), мультимедийной системой. Для обучения лиц с нарушениями слуха используются мультимедийные средства и другие технические средства для приема-передачи учебной информации в доступных формах;
- для слабовидящих обучающихся в лекционных и учебных аудиториях предусмотрен просмотр удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата в лекционных и учебных аудиториях предусмотрены специально оборудованные рабочие места;
- для контактной и самостоятельной работы используется мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды, в отличие от остальных, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала, выполнения промежуточных и итоговых форм контроля знаний. Они обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т. д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха, с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.