Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Вятский государственный агротехнологический университет"

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета
_____ Т.Б. Шиврина
"15" апреля 2021 г.

Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **экономики и менеджмента**

Учебный план Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность
Специализация "Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности"

Квалификация **экономист**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72
в том числе:
аудиторные занятия 38
самостоятельная работа 34

Виды контроля в семестрах:
зачеты 2

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
Недель	19			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	20	20	20	20
В том числе инт.	10	10	10	10
Итого ауд.	38	38	38	38
Контактная работа	38	38	38	38
Сам. работа	34	34	34	34
Итого	72	72	72	72

Киров 2021

Программу составил(и):

к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента, Чекалдин Андрей Михайлович

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента, Ситников Николай Петрович

Рабочая программа дисциплины

Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 38.05.01 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ (приказ Минобрнауки России от 16.01.2017 г. № 20)

составлена на основании Учебного плана:

Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность
Специализация "Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности"

одобренного и утвержденного Ученым советом университета от 15.04.2021 протокол № 5.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией

экономического факультета Протокол № 6/8 от "15" апреля 2021 г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол № 8 от "15" апреля 2021 г.

Зав. кафедрой _____ к.э.н., доцент Спиридонова Евгения Владимировна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **экономики и менеджмента**

Протокол от "__" _____ 2022 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **экономики и менеджмента**

Протокол от "__" _____ 2023 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **экономики и менеджмента**

Протокол от "__" _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **экономики и менеджмента**

Протокол от "__" _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛЬ (ЦЕЛИ) ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	получение знаний в области этики и этикета, приобретение умений применять их на практике, получение знаний о специфике морали и её происхождении, раскрытие содержания основных категорий этики, ознакомление с многообразием моральных ситуаций и возможностями их эффективного разрешения, раскрытие связи этики и этикета, понимание прикладного значения этикета для профессиональной деятельности, формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.Б
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Обучающийся должен обладать знаниями, умениями, навыками не ниже 1 уровня (низкого), которые были
2.1.2	приобретены при изучении следующих дисциплин: Психология и педагогика, Язык делового общения и культура речи
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Управление организацией (предприятием),
2.2.2	Государственная антикоррупционная политика,
2.2.3	Государственная итоговая аттестация

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-4: способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	
Знать:	
Уровень 1	на низком уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета
Уровень 2	на базовом уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета
Уровень 3	на продвинутом уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета
Уметь:	
Уровень 1	на низком уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности
Уровень 2	на базовом уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности
Уровень 3	на продвинутом уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	на низком уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета
Уровень 2	на базовом уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета
Уровень 3	на продвинутом уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета

ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на низком уровне
Уровень 2	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на базовом уровне
Уровень 3	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на продвинутом уровне

Уметь:	
Уровень 1	на низком уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов
Уровень 2	на базовом уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов
Уровень 3	на продвинутом уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов
Владеть:	
Уровень 1	на низком уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности
Уровень 2	на базовом уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности
Уровень 3	на продвинутом уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета
3.1.2	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности
3.2	**Уметь:**
3.2.1	оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности
3.2.2	правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов
3.2.3	
3.3	**Иметь навыки и (или) опыт деятельности (Владеть):**
3.3.1	навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета
3.3.2	навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Основы управленческой деятельности /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	0	
1.2	Управление человеком и рабочей группой /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	0	

1.3	Виды и функции деловых отношений /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	0	
1.4	Культура деловых отношений /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.5	Лидерство в управленческой деятельности /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	0	
1.6	Этикет в профессиональной деятельности /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	0	
1.7	Источники и функции конфликтов, классификация конфликтов. Структурно-динамические особенности конфликта /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.8	Межличностные и групповые конфликты. Методы исследования и диагностики конфликтов /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.9	Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Управление социальными конфликтами /Лек/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.10	Экологическая этика и биоэтика /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	1	
1.11	Компьютерная этика /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	1	
1.12	Юридическая этика /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1	1	
1.13	Социально-психологические аспекты деловых отношений /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	1	
1.14	Профессионально-психологическая диагностика /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	1	
1.15	Кодексы профессиональной этики и стандарты корпоративного поведения /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	1	
1.16	Основы управления конфликтами /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	1	
1.17	Причины формирования и пути устранения организационных конфликтов. Диагностирование (идентификация)конфликтов /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	1	
1.18	Содержание управления конфликтами. Посредничество и переговоры в управлении конфликтами /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	1	

1.19	Организационный механизм управления конфликтами /Пр/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	1	
1.20	Конфликты и стрессы в деловых отношениях /Ср/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.1Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.21	Принципы и виды профессиональной этики, этические кодексы /Ср/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.22	Особенности служебного этикета в международном бизнесе /Ср/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.23	Ситуации, затруднительные с этической точки зрения /Ср/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.24	Формы деловых отношений /Ср/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.25	Профессиональные и личные качества работника управления /Ср/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.26	Организационная культура и этика менеджмента /Ср/	2	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.27	Возникновение и развитие конфликтологических идей /Ср/	2	4	ОК-4 ОК-5	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.28	Подготовка к текущему контролю успеваемости /Ср/	2	6	ОК-4 ОК-5	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.29	Подготовка к зачету /Ср/	2	10	ОК-4 ОК-5	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Содержание фонда оценочных средств представлено в Приложении 1 и 2.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л1.1	Лавриненко Л.В., Чернышова Л.И., Кафтан В.В.	Деловая этика и этикет [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/451048	М.: Издательство "Юрайт", 2020

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л1.2	Гужина Г.Н., Мумладзе Р.Г., Гужин А.А.	Этика бизнеса [Электронный ресурс]: Учебное пособие Режим доступа: http://www.book.ru/book/921691	М.: Русайнс, 2016
Л1.3	Волков, Б. С., Волкова, Н. В.	Конфликтология [Электронный ресурс]: учеб. пособие Режим доступа: https://book.ru/book/932788	М.: Кнорус, 2020
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л2.1	Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен	Управление конфликтами [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/454065	Юрайт, 2020
Л2.2	Родыгина Н.Ю.	Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/396794	М. : Издательство "Юрайт", 2017
Л2.3	Казакова, О. А., Трусова, Л. Н.	Социология и психология конфликта [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособие для студентов очной формы обучения Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Found.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2015
6.1.3. Методические разработки			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л3.1	Чекалдин А.М.	Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебно- методическое пособие для самостоятельной работы обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: ВятГСХА, 2017
Л3.2	Чекалдин, А. М.	Управление конфликтами: практикум для обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность	Киров: Вят. ГСХА, 2018
Л3.3	Казакова, О. А., Трусова, Л. Н.	Социология и психология конфликта [Электронный ресурс]: практикум Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2016
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл. с экрана		
Э2	Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ . - Загл. с экрана		
6.3. Перечень информационных технологий			
6.3.1 Перечень программного обеспечения			
6.3.1.1	Операционная система семейства Windows (Windows Vista Business AO NL, MS Win Prof 7 AO NL, Win Prof 7 AOL NL, Win Home Bas 7 AOL NL LGG, Win Starter 7 AO NL LGG, Win SL 8 AOL NL LGG, Win Prof 8 AOL NL, Win Home 10 All Languages Online Product Key License)		
6.3.1.2	Приложения Office (MS Office Prof Plus 2007 AO NL, MS Office Prof Plus 2010 AO NL, MS Office 2013 OL NL, MS OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc)		
6.3.1.3	Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security		
6.3.1.4	Free Commander 2009/02b		
6.3.1.5	Google Chrome 39/0/21/71/65		
6.3.1.6	Opera 26/0/1656/24		
6.3.1.7	Adobe Reader XI 11/0/09		
6.3.2 Перечень информационных справочных систем и современных профессиональных баз данных			
6.3.2.1	Информационная справочная система: КонсультантПлюс		
6.3.2.2	Информационная справочная система: Гарант Аэро		
6.3.2.3	Профессиональная база данных: Научная электронная библиотека elibrary.ru Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp		
6.3.2.4	Профессиональная база данных: Электронный каталог ФГБОУ ВО Вятская ГСХА Режим доступа http://46.183.163.35/MarcWeb2		
6.3.2.5	Профессиональная база данных: Инспекция Федеральной налоговой службы по городу Кирову, Режим доступа: https://www.nalog.ru/rn43/ifns/imns43_17/		
6.3.2.6	Профессиональная база данных: Управления Федерального казначейства по Кировской области, Режим доступа: http://kirov.roskazna.ru/		
6.3.2.7	Профессиональная база данных: Официальный сайт Министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области, http://www.dsx-kirov.ru/		

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в Приложении 3 РПД.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины проводится в форме аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.
При проведении аудиторных занятий предусмотрено применение следующих инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: творческие задания, работа в малых группах, дискуссия. Количество часов занятий в интерактивных формах определено учебным планом. Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.
Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- самостоятельное изучение теоретического материала
- подготовка к лекционным и практическим занятиям;
- подготовка к мероприятиям текущего контроля;
- подготовка к промежуточной аттестации.

При организации самостоятельной работы необходимо, прежде всего,
обратить внимание на ключевые понятия, несущие основную смысловую нагрузку в том или ином разделе учебной дисциплины.
1. Самостоятельное изучение тем дисциплины
Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом дисциплины и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских), а также на самостоятельную работу. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий. Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса и с письменных ответов на индивидуальные и тестовые задания.
2. Подготовка к лекционным и практическим (семинарским) занятиям.
Традиционной формой преподнесения материала является лекция. Курс лекций по предмету дает необходимую информацию по изучению закономерностей и тенденций развития объекта и предмета исследования изучаемой дисциплины. Лекционный материал рекомендуется конспектировать. Конспекты позволяют обучающемуся не только получить больше информации на лекции, но и правильно его структурировать, а в дальнейшем - лучше освоить.
Цель практических (семинарских) занятий заключается в закреплении теоретического материала по наиболее важным темам, в развитии у обучающихся навыков критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. В ходе подготовки к практическому (семинарскому) занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, досконально изучить соответствующий теоретический материал, предлагаемую учебную методическую и научную литературу. Рекомендуется обращение обучающихся к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации по теме, что позволяет в значительной мере углубить проблему и разнообразить процесс ее обсуждения.
3. Подготовка к мероприятиям текущего контроля
В конце изучения каждой темы может проводиться тематическая контрольная работа, которая является средством промежуточного контроля оценки знаний. Подготовка к ней заключается в повторении пройденного материала и повторном решении заданий, которые рассматривались на занятиях, а также в выполнении заданий для самостоятельной работы.
4. Подготовка к промежуточной аттестации

Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством промежуточного контроля. Подготовка к зачету предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий.

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
"Вятский государственный агротехнологический университет"

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического факультета
_____ Т.Б. Шиврина
"15" апреля 2021 г.

Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **экономики и менеджмента**

Учебный план Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность Специализация "Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности"

Квалификация **экономист**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72
в том числе:
аудиторные занятия 14
самостоятельная работа 54
часов на контроль 4

Виды контроля на курсах:
зачеты 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		2		Итого	
Вид занятий	УП	РП	УП	РП		
Лекции	4	4			4	4
Практические	10	10			10	10
Итого ауд.	14	14			14	14
Контактная работа	14	14			14	14
Сам. работа	22	22	32	32	54	54
Часы на контроль			4	4	4	4
Итого	36	36	36	36	72	72

Киров 2021

Программу составил(и):

к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента, Чекалдин Андрей Михайлович

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент кафедры экономики и менеджмента, Ситников Николай Петрович

Рабочая программа дисциплины

Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по специальности 38.05.01 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ (приказ Минобрнауки России от 16.02.2017 г. № 20)

составлена на основании Учебного плана:

Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность Специализация "Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности"

одобренного и утвержденного Ученым советом университета от 15.04.2021 протокол № 5.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией

экономического факультета Протокол № 6/апрель-2021 от "15" апреля 2021 г.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

экономики и менеджмента

Протокол № 8 от "15" апреля 2021 г.

Зав. кафедрой _____ к.э.н., доцент Спиридонова Евгения Владимировна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры **экономики и менеджмента**

Протокол от "__" _____ 2022 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры **экономики и менеджмента**

Протокол от "__" _____ 2023 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры **экономики и менеджмента**

Протокол от "__" _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой _____

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры **экономики и менеджмента**

Протокол от "__" _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой _____

1. ЦЕЛЬ (ЦЕЛИ) ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	получение знаний в области этики и этикета, приобретение умений применять их на практике, получение знаний о специфике морали и её происхождении, раскрытие содержания основных категорий этики, ознакомление с многообразием моральных ситуаций и возможностями их эффективного разрешения, раскрытие связи этики и этикета, понимание прикладного значения этикета для профессиональной деятельности, формирование целостного представления о современной теории и практике изучения конфликтов, навыках профессионального поведения в конфликтных ситуациях и регулирования конфликтов

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП	
Цикл (раздел) ОПОП:	Б1.Б
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Обучающийся должен обладать знаниями, умениями, навыками не ниже 1 уровня (низкого), которые были
2.1.2	приобретены при изучении следующих дисциплин: Психология и педагогика, Язык делового общения и культура речи
2.2	**Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Управление организацией (предприятием),
2.2.2	Государственная антикоррупционная политика,
2.2.3	Государственная итоговая аттестация

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОК-4: способностью выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета	
Знать:	
Уровень 1	на низком уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета
Уровень 2	на базовом уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета
Уровень 3	на продвинутом уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета
Уметь:	
Уровень 1	на низком уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности
Уровень 2	на базовом уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности
Уровень 3	на продвинутом уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	на низком уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета
Уровень 2	на базовом уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета
Уровень 3	на продвинутом уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета

ОК-5: способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на низком уровне
Уровень 2	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на базовом уровне
Уровень 3	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на продвинутом уровне

Уметь:	
Уровень 1	на низком уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов
Уровень 2	на базовом уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов
Уровень 3	на продвинутом уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов
Владеть:	
Уровень 1	на низком уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности
Уровень 2	на базовом уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности
Уровень 3	на продвинутом уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета
3.1.2	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности
3.2	**Уметь:**
3.2.1	оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности
3.2.2	правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов
3.2.3	
3.3	**Иметь навыки и (или) опыт деятельности (Владеть):**
3.3.1	навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета
3.3.2	навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Основы управленческой деятельности. Управление человеком и рабочей группой.Виды и функции деловых отношений. Культура деловых отношений. Лидерство в управленческой деятельности /Лек/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 2 Л3.1 Э1	0	

1.2	Этикет в профессиональной деятельности. Источники и функции конфликтов, классификация конфликтов. Структурно-динамические особенности конфликта. Межличностные и групповые конфликты. Методы исследования и диагностики конфликтов /Лек/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.3	Прогнозирование и предупреждение конфликтов. Управление социальными конфликтами /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.4	Экологическая этика и биоэтика /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.5	Компьютерная этика /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.6	Юридическая этика /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.7	Социально-психологические аспекты деловых отношений /Пр/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.8	Профессионально-психологическая диагностика. /Пр/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.9	Кодексы профессиональной этики и стандарты корпоративного поведения /Пр/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.10	Основы управления конфликтами. Причины формирования и пути устранения организационных конфликтов. Диагностирование (идентификация)конфликтов /Пр/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.11	Содержание управления конфликтами. Посредничество и переговоры в управлении конфликтами. Организационный механизм управления конфликтами /Пр/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.3 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1	0	
1.12	Конфликты и стрессы в деловых отношениях /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.3Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.13	Принципы и виды профессиональной этики, этические кодексы /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.14	Особенности служебного этикета в международном бизнесе /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.15	Ситуации, затруднительные с этической точки зрения /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	

1.16	Формы деловых отношений /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.17	Профессиональные и личные качества работника управления /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.18	Организационная культура и этика менеджмента. Возникновение и развитие конфликтологических идей /Ср/	1	2	ОК-4 ОК-5	Л1.2 Л1.1Л2.2Л3. 3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.19	Написание ДКР /Ср/	2	12	ОК-4 ОК-5	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.20	Подготовка к текущему контролю успеваемости /Ср/	2	10	ОК-4 ОК-5	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	
1.21	Подготовка к зачету /Ср/	2	10	ОК-4 ОК-5	Л1.3 Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.2 Л2.1Л3.3 Л3.2 Л3.1 Э1 Э2	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рабочая программа дисциплины обеспечена фондом оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Содержание фонда оценочных средств представлено в Приложении 1 и 2.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л1.1	Лавриненко Л.В., Чернышова Л.И., Кафтан В.В.	Деловая этика и этикет [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/451048	М.: Издательство "Юрайт", 2020
Л1.2	Гужина Г.Н., Мумладзе Р.Г., Гужин А.А.	Этика бизнеса [Электронный ресурс]: Учебное пособие Режим доступа: http://www.book.ru/book/921691	М.: Русайнс, 2016
Л1.3	Волков, Б. С., Волкова, Н. В.	Конфликтология [Электронный ресурс]: учеб. пособие Режим доступа: https://book.ru/book/932788	М.: Кнорус, 2020

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л2.1	Г. В. Черкасская, М. Л. Бадхен	Управление конфликтами [Электронный ресурс]: учебник и практикум для академического бакалавриата Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/454065	Юрайт, 2020
Л2.2	Родыгина Н.Ю.	Этика деловых отношений [Электронный ресурс]: Учебник и практикум Режим доступа: https://www.biblio-online.ru/bcode/396794	М. : Издательство "Юрайт", 2017
Л2.3	Казакова, О. А., Трусова, Л. Н.	Социология и психология конфликта [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособие для студентов очной формы обучения Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Found.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2015

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство,
Л3.1	Чекалдин А.М.	Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами [Электронный ресурс]: Учебно- методическое пособие для самостоятельной работы обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: ВятГСХА, 2017
Л3.2	Чекалдин, А. М.	Управление конфликтами: практикум для обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность	Киров: Вят. ГСХА, 2018
Л3.3	Казакова, О. А., Трусова, Л. Н.	Социология и психология конфликта [Электронный ресурс]: практикум Режим доступа: http://46.183.163.35/MarcWeb2/Default.asp	Киров: Вят. ГСХА, 2016

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp. - Загл. с экрана
Э2	Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/ . - Загл. с экрана

6.3. Перечень информационных технологий

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Операционная система семейства Windows (Windows Vista Business AO NL, MS Win Prof 7 AO NL, Win Prof 7 AOL NL, Win Home Bas 7 AOL NL LGG, Win Starter 7 AO NL LGG, Win SL 8 AOL NL LGG, Win Prof 8 AOL NL, Win Home 10 All Languages Online Product Key License)
6.3.1.2	Приложения Office (MS Office Prof Plus 2007 AO NL, MS Office Prof Plus 2010 AO NL, MS Office 2013 OL NL, MS OfficeStd 2016 RUS OLP NL Acdmc)
6.3.1.3	Антивирусное ПО Kaspersky Endpoint Security
6.3.1.4	Free Commander 2009/02b
6.3.1.5	Google Chrome 39/0/21/71/65
6.3.1.6	Opera 26/0/1656/24
6.3.1.7	Adobe Reader XI 11/0/09

6.3.2 Перечень информационных справочных систем и современных профессиональных баз данных

6.3.2.1	Информационная справочная система: КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система: Гарант Аэро
6.3.2.3	Профессиональная база данных: Научная электронная библиотека elibrary.ru Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp
6.3.2.4	Профессиональная база данных: Электронный каталог ФГБОУ ВО Вятская ГСХА Режим доступа http://46.183.163.35/MarcWeb2
6.3.2.5	Профессиональная база данных: Инспекция Федеральной налоговой службы по городу Кирову, Режим доступа: https://www.nalog.ru/rn43/ifns/imns43_17/
6.3.2.6	Профессиональная база данных: Управления Федерального казначейства по Кировской области, Режим доступа: http://kirov.roskazna.ru/
6.3.2.7	Профессиональная база данных: Официальный сайт Министерства сельского хозяйства и продовольствия Кировской области, http://www.dsx-kirov.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине представлено в Приложении 3 РПД.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины проводится в форме аудиторных занятий и внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся.
При проведении аудиторных занятий предусмотрено применение следующих инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества: творческие задания, работа в малых группах, дискуссия. Количество часов занятий в интерактивных формах определено учебным планом. Практическая подготовка при реализации дисциплины организуется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.
Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- самостоятельное изучение теоретического материала
- подготовка к лекционным и практическим занятиям;
- подготовка к мероприятиям текущего контроля;

- подготовка к промежуточной аттестации.

При организации самостоятельной работы необходимо, прежде всего,
обратить внимание на ключевые понятия, несущие основную смысловую нагрузку в том или ином разделе учебной дисциплины.

1. Самостоятельное изучение тем дисциплины

Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом дисциплины и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских), а также на самостоятельную работу. С целью оптимальной самоорганизации необходимо сопоставить эту информацию с графиком занятий и выявить наиболее затратные по времени и объему темы, чтобы заранее определить для себя периоды объемных заданий. Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса и с письменных ответов на индивидуальные и тестовые задания.

2. Подготовка к лекционным и практическим (семинарским) занятиям.

Традиционной формой преподнесения материала является лекция. Курс лекций по предмету дает необходимую информацию по изучению закономерностей и тенденций развития объекта и предмета исследования изучаемой дисциплины. Лекционный материал рекомендуется конспектировать. Конспекты позволяют обучающемуся не только получить больше информации на лекции, но и правильно его структурировать, а в дальнейшем - лучше освоить.

Цель практических (семинарских) занятий заключается в закреплении теоретического материала по наиболее важным темам, в развитии у обучающихся навыков критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. В ходе подготовки к практическому (семинарскому) занятию обучающимся следует внимательно ознакомиться с планом, вопросами, вынесенными на обсуждение, досконально изучить соответствующий теоретический материал, предлагаемую учебную методическую и научную литературу. Рекомендуется обращение обучающихся к монографиям, статьям из специальных журналов, хрестоматийным выдержкам, а также к материалам средств массовой информации по теме, что позволяет в значительной мере углубить проблему и разнообразить процесс ее обсуждения.

3. Подготовка к мероприятиям текущего контроля

В конце изучения каждой темы может проводиться тематическая контрольная работа, которая является средством промежуточного контроля оценки знаний. Подготовка к ней заключается в повторении пройденного материала и повторном решении заданий, которые рассматривались на занятиях, а также в выполнении заданий для самостоятельной работы.

4. Подготовка к промежуточной аттестации

Подготовка к зачету является заключительным этапом изучения дисциплины и является средством промежуточного контроля. Подготовка к зачету предполагает изучение конспектов лекций, рекомендуемой литературы и других источников, повторение материалов практических занятий.

Приложение 1

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами

Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность
Специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»
Квалификация экономист

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины « Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения (знаний, умений, навыков), характеризующих этапы формирования компетенций (п.2) в процессе изучения данной дисциплины.

ФОС включает в себя оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачёта.

ФОС разработан на основании:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность (уровень специалитета), утверждённого приказом Минобрнауки России от 16.01.2017 №20;

- Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность сспециализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»;

- Положения «О формировании фонда оценочных средств для промежуточной и итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования».

2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Общекультурные компетенции:

- способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета (ОК-4);

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (ОК-5).

Код формируемой компетенции	**Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы**		
	Начальный	**Основной**	**Заключительный**
ОК-4	• Психология и педагогика • Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами	• Судебная экономическая экспертиза • Аудит • Государственная антикоррупционная политика • Производственная	• Производственная практика: преддипломная практика • Подготовка к государственной итоговой аттестации

	• Система государственного и муниципального управления и экономическая безопасность региона	практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	
ОК-5	• Психология и педагогика • Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами • Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности	• Управление организацией (предприятием) • Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	• Производственная практика: преддипломная практика • Подготовка к государственной итоговой аттестации

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

Планируемые результаты обучения по дисциплине - знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы		
ОК-4: способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета		
Знать:		**Критерии оценивания**
Уровень 1	на низком уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета	- уровень усвоения теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; - логичность, обоснованность, чёткость ответа на вопросы; - работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости; - полнота ответов и правильность выполнения заданий.
Уровень 2	на базовом уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета	
Уровень 3	на продвинутом уровне нормы профессиональной этики, основные нормы и функции служебного этикета	
Уметь:		**Критерии оценивания**
Уровень 1	на низком уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в про-	- уровень усвоения теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; - логичность, обоснованность, чёткость ответа на вопросы; - работа в течение семестра, наличие за-

Уровень 2	на базовом уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной	должности по текущему контролю успеваемости; - полнота ответов и правильность выполнения заданий.
Уровень 3	на продвинутом уровне оценивать факты и явления профессиональной деятельности с нравственной точки зрения; давать нравственную оценку коррупционным проявлениям и другим нарушениям норм профессиональной этики; соблюдать правила вежливости и культуры поведения в профессиональной деятельности	
Владеть:		**Критерии оценивания**
Уровень 1	на низком уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета	- уровень усвоения теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; - логичность, обоснованность, чёткость ответа на вопросы; - работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости; - полнота ответов и правильность выполнения заданий.
Уровень 2	на базовом уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета	
Уровень 3	на продвинутом уровне навыками оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; навыками толерантного поведения; навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета	
ОК-5: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности		
Знать:		**Критерии оценивания**
Уровень 1	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на низком уровне	- уровень усвоения теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; - логичность, обоснованность, чёткость ответа на вопросы; - работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости;
Уровень 2	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на базовом уровне	

Уровень 3	причины, этические и психологические основы предупреждения и разрешения конфликтов в профессиональной деятельности на продвинутом уровне	- полнота ответов и правильность выполнения заданий.
Уметь:		**Критерии оценивания**
Уровень 1	на низком уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	- уровень усвоения теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; - логичность, обоснованность, чёткость ответа на вопросы; - работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости; - полнота ответов и правильность выполнения заданий.
Уровень 2	на базовом уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	
Уровень 3	на продвинутом уровне правильно строить общение с коллегами в служебном коллективе и с гражданами, в том числе с представителями различных социальных групп, национальностей и конфессий; диагностировать причины конфликта, вырабатывать и применять стратегии поведения в ходе конфликтного поведения, использовать различные методы и способы предотвращения и конструктивного разрешения конфликтов	
Владеть:		**Критерии оценивания**
Уровень 1	на низком уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности	- уровень усвоения теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; - логичность, обоснованность, чёткость ответа на вопросы; - работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости; - полнота ответов и правильность выполнения заданий.

Уровень 2	на базовом уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности	
Уровень 3	на продвинутом уровне навыками конструктивного общения в процессе профессиональной деятельности, выстраивания социальных и профессиональных взаимодействий с учетом этнокультурных и конфессиональных различий; навыками профилактики и нейтрализации межличностных и межгрупповых конфликтов в процессе профессиональной деятельности	

Для оценки сформированности соответствующих компетенций по дисциплине «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами» применяется аналитическая шкала оценивания.

№	Критерии оценивания	Шкала оценивания	
		не зачтено	зачтено
		Описание показателя	
1	Полнота знаний теоретического контролируемого материала	Низкий уровень усвоения материала. Продемонстрировано незнание значительной части учебного материала. Обучающимся даны ответы на менее чем 75% тестовых заданий	Продемонстрированы знания основного учебного материала. Обучающимся даны ответы на более чем 75% тестовых заданий
2	Логичность, обоснованность, четкость ответа на вопросы, ответы на дополнительные вопросы	Существенные ошибки, нет ответов на дополнительные уточняющие вопросы	Грамотное и по существу изложение теоретического материала, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос
3	Работа в течение семестра, наличие задолженности по текущему контролю успеваемости.	Имеются значительные пропуски занятий, задолженность по текущему контролю знаний	Активная работа, задолженность отсутствует

4. 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

Тестовые задания
по дисциплине «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами»
для промежуточной аттестации в форме зачёта (40 заданий)

1. Что такое «деловая этика»?
(ОК-4, Знания, уровень 2 – Базовый)
а) умение прилично одеваться, подбирать нормальный макияж;
б) правила и нормы поведения в деловых отношениях, которые способствуют укреплению доверия, исключают приобретение выгод за счёт партнёра;
в) умение быстро решить обсуждаемый вопрос.
2. Что такое мораль?
(ОК-4, Знания, уровень 1 – Низкий)
а) нотации взрослых по поводу поведения подростков;
б) правила поведения за столом;
в) способность поступать по-человечески в конкретной ситуации, фундамент человечности.
3. Что такое «толерантность» как принцип морали?
(ОК-5, Знания, уровень 3 – Продвинутый)
а) терпимость по отношению к другому человеку, к другой религии, к другой нации;
б) вид деятельности человека;
в) способ решения экономических задач.
4. Что такое «индивидуализм» как принцип морали?
(ОК-5, Знания, уровень 2 – Базовый)
а) эгоизм человека;
б) желание обособиться от других;
в) самодостаточность личности, которая обладает честью и достоинством и берёт на себя ответственность за происходящее.
5. Что означает понятие «служебный этикет»?
(ОК-4, Знания, уровень 2 – Базовый)
а) умение хорошо выглядеть;
б) соблюдение правил поведения в деловых переговорах; требования к внешнему облику, манерам, одежде, речи; культуру составления служебных документов;
в) знание правил поведения за столом.
6. Как Вы понимаете выражение «прибыль превыше всего, но честь превыше прибыли»?
(ОК-4, Знания, уровень 1 – Низкий)

а) необходимый постулат этики каждой уважающей себя компании;
б) простая игра слов;
в) насмешливое высказывание.
7. Как Вы понимаете суть одного из основных принципов делового этикета – «делать всё вовремя»?
(ОК-5, Знания, уровень 1 – Низкий)
а) своевременно приходить на работу;
б) не опаздывать на деловые встречи;
в) быть дисциплинированным, пунктуальным по всем вопросам, выполнять задания в срок, уметь организовывать и рационально распределять рабочее время.
8. Имеет ли значение расположение деловых партнёров за столом переговоров?
(ОК-5, Знания, уровень 1 – Низкий)
а) не думаю, главное, чтобы начальник был на переговорах;
б) расположение деловых партнёров за столом переговоров является средством эффективности их взаимодействия.

Вопросы к зачёту по дисциплине «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами»

1. Этика как наука. Понятие профессиональной этики.
2. Виды профессиональной этики. Принципы этики.
3. Происхождение и сущность морали. Моральные нормы.
4. Кодексы профессиональной этики и их значение в современном обществе.
5. Этика менеджмента, этические требования к поведению менеджера.
6. Способы повышения этичности менеджмента.
7. Организационная культура и социальная ответственность организации.
8. Благотворительность в современном российском обществе.
9. Этика науки. Моральное измерение науки.
10. Экологическая этика. Человек и природа: эволюция отношений.
11. Биоэтика и современные биотехнологии.
12. Этические проблемы генной инженерии, клонирования и трансплантологии.
13. Особенности педагогической этики.
14. Компьютерная этика. Угрозы информационного киберпространства.
15. Этические проблемы виртуальной реальности.
16. Молодежная субкультура: моральные проблемы.
17. Понятие журналистской этики.
18. Этика полицейского. Кодекс полицейской этики.
19. Адвокатская этика: основные понятия и особенности.
20. Этика следователя: нравственные особенности профессии.
21. Нравственные аспекты профессиональной деятельности прокурорского работника.
22. Предпринимательская этика: основные понятия и принципы.

23. Экономика и мораль. Частный интерес и моральная дисциплина, философия потребления.

24. Ответственность специалиста как одно из ведущих качеств в профессиональной этике.

25. Коммуникационный процесс и его эффективность, стили коммуникаций.

26. Толерантность и социокультурные и моральные барьеры общения.

27. Лидерство в управленческой деятельности и стили руководства.

28. Конфликты в деловых отношениях и управление ими.

29. Этика и этикет. История российского этикета.

30. Этикет в профессиональной деятельности, виды этикета.

31. Служебный этикет и его роль в деловом партнёрстве. Основные нормы и правила этикета.

32. Этикет и культура общения в сфере бизнеса.

Типовой билет №0

1. Служебный этикет и его роль в деловом партнёрстве. Основные нормы и правила этикета (ОК-4, Знания, Умения, уровень 2 – Базовый).

2. Этика менеджмента, этические требования к поведению менеджера (ОК-5, Знания, Умения, уровень 3 – Продвинутый).

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

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении промежуточной аттестации по дисциплине «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами» проводится в форме зачёта.

Порядок организации и проведения промежуточной аттестации обучающегося, форма проведения, процедура сдачи зачёта, сроки и иные вопросы определены Положением о порядке организации и проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1 этап – Тест на проверку знаний, умений и навыков

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении первого этапа зачёта проводится путём письменного или компьютерного тестирования обучающихся:

- обучающемуся выдается вариант письменного или компьютерного теста (система Moodle), в котором содержатся задания всех уровней сложности (низкого, базового, продвинутого) в одинаковой пропорции;

- в течение определённого времени (в среднем 20-30 минут) обучающийся отвечает на 20 вопросов теста, в котором представлены все изучаемые темы дисциплины;

- выполненная работа проверяется преподавателем, и по результатам тестирования выставляется оценка согласно установленной шкале оценивания.

2 этап – Устный ответ на вопросы, выносимые на зачёт

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении второго этапа зачёта проводится путём устного ответа обучающегося на вопросы, выносимые на зачёт:

- обучающемуся предлагается подготовиться и устно ответить на два вопроса из перечня вопросов, выносимых на зачёт;
- обучающийся выбирает билет по дисциплине, сообщает его номер преподавателю, берёт листы для подготовки ответа;
- при подготовке к устному ответу обучающийся выполняет записи на листах, которые затем сдаёт преподавателю;
- время подготовки к устному ответу составляет в среднем 20-30 минут;
- при необходимости обучающемуся могут быть заданы дополнительные вопросы, но не более двух;
- по результатам устного ответа выставляется оценка согласно установленной шкале оценивания;
- с учетом оценок, полученных обучающимся за ответы на тестовые задания и устный ответ на вопросы, выставляется итоговая оценка по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме зачёта.

Для подготовки к зачёту рекомендуется использовать лекционный материал и материал практических занятий по дисциплине, литературные источники, периодические издания и электронные ресурсы.

Приложение 2

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине
Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами

Специальность 38.05.01 Экономическая безопасность
Специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»
Квалификация экономист

1. Описание назначения и состава фонда оценочных средств

Настоящий фонд оценочных средств (ФОС) входит в состав рабочей программы дисциплины «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами» и предназначен для оценки планируемых результатов обучения – знаний, умений, навыков в процессе изучения данной дисциплины.

2. Перечень компетенций, формируемых при изучении дисциплины

Общекультурные компетенции:

- способность выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета (ОК-4);

- способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, культурные, конфессиональные и иные различия, предупреждать и конструктивно разрешать конфликтные ситуации в процессе профессиональной деятельности (ОК-5).

3. Банк оценочных средств

Для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» используются следующие оценочные средства:

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства
1	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определённой научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на неё.
2	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.
3	Домашняя контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определённого типа по теме (разделу) или дисциплине.

Реферат

по дисциплине «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами»

Текущий контроль в форме реферата предназначен для закрепления и проверки теоретических и практических знаний по дисциплине.

Результаты текущего контроля в форме реферата оцениваются посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы.

Шкала оценивания:

Шкала оценивания	**Показатели оценивания**
Зачтено	Обучающийся овладел элементами дескрипторов компетенций: 1. Продемонстрировано умение поиска необходимой информации с использованием информационно-справочных и электронных библиотечных систем. Содержание реферата в целом отвечает требованиям, тема работы относится к предмету дисциплины; в полной мере используются нормативные акты, учебно-методическая и научная литература; работе присущи оригинальность и индивидуальный подход. 2. Знания теоретического материала усвоены в полном объёме. Содержание реферата соответствует теме работы, тема раскрыта; обучающийся демонстрирует высокий уровень знаний, умений и навыков определять, формулировать проблемы и находить пути их решения. 3. Материал излагается последовательно и логично; в работе содержатся самостоятельные, обоснованные выводы, соответствующие фактическому материалу; обучающийся проявляет высокий уровень знаний, умений и навыков ясно, чётко и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы. 4. Корректно и правильно оформлен материал реферативного характера. Работа структурирована, её объём, качество оформления в письменном виде, язык, стиль и грамматический уровень отвечают требованиям; имеется список литературы и ссылки в тексте на источники информации; при чтении текста обучающийся лаконично излагает суть работы в отведённое время, используя иллюстративный материал. Даны верные ответы на уточняющие дополнительные вопросы преподавателя.
Не зачтено	Обучающийся не овладел элементами дескрипторов компетенций: 1. Не представлен реферат для защиты в указанные сроки либо содержание реферата не удовлетворяет требованиям к его выполнению, тема работы не относится к предмету дисциплины; в работе недостаточно используются нормативные акты, учебно-методическая и научная литература; присутствует множество заимствований из информационных источников. 2. Обнаружены существенные пробелы в знании теоретического материала. Содержание реферата не соответствует теме работы, тема не раскрыта; обучающийся демонстрирует низкий уровень знаний, умений и навыков определять, формулировать проблемы и находить пути их решения. 3. Имеются значительные логические нарушения в изложении материала; выводы не соответствуют фактическому материалу, либо носят необоснованный характер; обучающийся проявляет низкий уровень знаний, умений и навыков ясно, чётко и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы.

	4. Не выдержаны структура и объём работы, качество её оформления в письменном виде не соответствует требованиям; имеются грубые стилистические, орфографические, пунктуационные и грамматические ошибки; отсутствует список литературы и ссылки в тексте на источники информации. Нет ответов на уточняющие дополнительные вопросы преподавателя.

Темы рефератов для проведения текущего контроля успеваемости

1. Факторы, влияющие на ролевое поведение руководителей и специалистов.

2. Индивидуальные и личностные особенности работника управления.

3. Профессиональные и личные качества руководителей и специалистов.

4. Диагностирование типа личности по признакам классификации типов.

5. Определение доминирующего стиля взаимодействия с деловыми партнёрами и уровня этичности поведения работника управления.

6. Выявление ценностных ориентиров работника управления и тактики ведения деловых переговоров.

7. Роль корпоративной социальной ответственности в создании положительного имиджа и деловой репутации компании.

8. Содержание этических кодексов и стандартов обслуживания клиентов.

9. Этикетные нормы деловых отношений представителей различных национальностей и культур.

10. Российская деловая культура в контексте развития бизнеса в разных странах мира.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении текущей аттестации в форме реферата определяется следующими методическими указаниями:

- после изучения теоретических вопросов обучающиеся представляют к защите рефераты по темам дисциплины;

- при подготовке реферата обучающимся помимо обращения к лекционному материалу рекомендуется воспользоваться литературными источниками, периодическими изданиями и электронными ресурсами.

- работа над рефератом проводится в аудиториях, отведённых для самостоятельной работы обучающихся, либо в домашних условиях.

- сроки сдачи и защиты реферата: в течение семестра.

Кейс-задача

по дисциплине «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами»

Текущий контроль в форме кейс-задачи предназначен для оценки умений обучающихся осмысливать конкретные ситуации и предлагать варианты решений поставленных проблем.

Результаты текущего контроля в форме кейс-задачи оцениваются посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы:

Шкала оценивания:

Шкала оценивания	**Показатели оценивания**
Зачтено	Обучающийся овладел элементами дескрипторов компетенций: 1. Содержание работы в целом отвечает требованиям; в полной мере используются нормативные акты, учебно-методическая и научная литература; работе присущи оригинальность и индивидуальный подход. 2. Знания теоретического материала усвоены в полном объёме. Обучающийся демонстрирует высокий уровень знаний, умений и навыков определять, формулировать проблемы и находить пути их решения. 3. Материал излагается последовательно и логично; в работе содержатся самостоятельные, обоснованные выводы, соответствующие фактическому материалу; обучающийся проявляет высокий уровень знаний, умений и навыков ясно, чётко и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы. 4. Работа структурирована, её объём, язык, стиль и грамматический уровень отвечают требованиям; обучающийся лаконично излагает суть работы в отведённое время. Даны верные ответы на уточняющие дополнительные вопросы преподавателя.
Не зачтено	Обучающийся не овладел элементами дескрипторов компетенций: 1. Содержание работы не удовлетворяет требованиям к её выполнению; в работе недостаточно используются нормативные акты, учебно-методическая и научная литература. 2. Обнаружены существенные пробелы в знании теоретического и практического материала. Обучающийся демонстрирует низкий уровень знаний, умений и навыков определять, формулировать проблемы и находить пути их решения. 3. Имеются значительные логические нарушения в изложении материала; выводы не соответствуют фактическому материалу, либо носят необоснованный характер; обучающийся проявляет низкий уровень знаний, умений и навыков ясно, чётко и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы. 4. Не выдержаны структура и объём работы, имеются грубые стилистические и грамматические ошибки. Нет ответов на уточняющие дополнительные вопросы преподавателя.

Задания для решения кейс-задачи

1. Изучите конкретную ситуацию. Предложите оптимальный вариант решения обозначенной проблемы и обоснуйте его.

Этика руководителя

С. был назначен на должность заместителя заведующего отделом правового обеспечения Главного управления N М-ской области осенью 2013 г.

Биографическая справка:

С., 1959 г.р., окончил Высшее командное училище МО СССР. До 2002 г. проходил службу в рядах Вооруженных Сил СССР и РФ. Полковник запаса. В 2006 г. получил второе высшее образование по специальности «юриспруденция». С 2006 г. на государственной гражданской службе в Аппарате Правительства М-ской области. В октябре 2013 г. переведен в Главное управление N на должность заместителя заведующего отделом правового обеспечения.

Достаточно быстро С. зарекомендовал себя грамотным юристом, надежным заместителем и хорошим коллегой. В коллектив как отдела, так и Управления в целом вписался без особых проблем, продемонстрировав умение ладить с самыми разными людьми.

Заведующий отделом правового обеспечения Главного управления N:

«Это, действительно, была находка для отдела. С. не только хороший юрист, обладающий феноменальной памятью, но и, что не менее важно, надежный товарищ. Несмотря на нашу разницу в возрасте (мне 35), он всегда корректен, вежлив, знает свое место и свои обязанности. При этом всегда подскажет, если я или кто-то из коллег допустит ошибку или неточность в документе. Уникальное сочетание профессионализма и человеческих качеств». Ноябрь 2013 г.

Однако вскоре выяснилось, что С. практически не владеет навыками работы на компьютере. Вначале на это закрывали глаза, учитывая его профессиональный и жизненный опыт, человеческие качества, возраст и т.д. Но со временем неспособность и, что важнее, нежелание С. овладевать компьютером стало доставлять отделу массу неудобств.

Консультант отдела правового обеспечения Главного управления N:

«Я бы понял, если бы речь шла о каких-то специальных программах. В конце концов, С. уже не мальчик, чтобы поспевать за всеми новинками. Но он не владеет даже элементарными пакетами MS Office, за него приходится все доделывать! Как человек он замечательный; когда наш заведующий в отпуске, С. прекрасно справляется с его обязанностями. Но из-за его неумения работать на компьютере страдает весь отдел! Все консультанты за него работают, да и завотделом тоже».

Таким образом, перед заведующим отделом встала дилемма: либо продолжать распределять нагрузку С., связанную с работой на компьютере, между всеми сотрудниками отдела, что вызывает их недовольство, либо на ближайшей аттестации поставить вопрос о соответствии С. замещаемой должности.

Заведующий отделом правового обеспечения Главного управления N:

«С одной стороны, С. – грамотный специалист, его знает и ценит руководство Управления. И терять такого заместителя мне бы не хотелось. С другой стороны, наша работа предусматривает умение работать на компьютере, причем не только в MS Office, но и со

специальными программами, а С. уже несколько раз отказывался от учебы, выбирая другие программы повышения квалификации. Если сотрудники отдела, в конце концов, просто откажутся выполнять его работу, мы зайдем в тупик».

2. Ознакомьтесь с текстами конкретных ситуаций, примите и обоснуйте решения по каждой из них.

Задача 1

Вы – главный менеджер на крупной фирме по производству всемирно известных сигарет. У фирмы имеются многочисленные фабрики по всему миру. Она достигла большого объёма продаж. Появилась возможность открыть ещё фабрику в одной из стран, и от Вас зависит решение – подписать новый контракт или нет. С одной стороны, строительство данной фабрики обеспечит новыми рабочими местами этот регион, тем самым решится актуальная для этого региона проблема безработицы; с другой – это принесёт большой доход Вашей фирме. Однако Вы, занимаясь производством и продажей крупных партий сигарет, до сих пор не были убеждены в том, что курение вызывает рак. Недавно Вам в руки попал отчёт об исследовании, в котором была установлена прямая связь между курением и онкологическими заболеваниями. Каково будет Ваше решение? Подпишете Вы новый контракт или нет? Почему?

Задача 2

Вы – менеджер по маркетингу на фирме, выпускающей бытовую технику. Фирма с помощью дорогостоящих исследований попыталась усовершенствовать один из выпускаемых товаров, а именно - пылесос. Пылесос по-прежнему не ионизирует воздух, хотя именно к этому результату пытались придти в результате исследований. Поэтому новый тип пылесоса не стал по-настоящему усовершенствованной новинкой. Вы знаете, что появление надписи «Усовершенствованная новинка» на упаковке и в рекламе средств массовой информации повысит значительно сбыт такого товара. Какое решение Вы примете? Сделаете такую надпись или нет? Почему?

Задача 3

Вы – менеджер на фирме, производящей программные продукты для персональных компьютеров. На одной из презентаций Вы знакомитесь с молодой дамой (молодым человеком), которая(ый) недавно была(был) управляющей(им) на фирме-конкуренте. По какой-то причине она(он) была(был) уволена(ен) и, теперь держит обиду на эту фирму. Вы можете начать ухаживать или, наоборот, принять ухаживания. Или можете взять её(его) на работу. В ином случае, можете просто пообещать взять её(его) на работу. Обида так сильна, что она(он) с удовольствием расскажет обо всех планах конкурента. Пойдете ли Вы на тот или иной шаг? Почему?

Задача 4

Вы – менеджер из крупной компании по продаже автомобилей. Компания имеет широкую сеть дилеров. Недавно у одного из них, работающего на важной сбытовой территории начались неурядицы в семье. Дело идет к разводу, но дилер пытается приостановить и изменить решение, принятое его женой. В недалёком прошлом это был один из самых опытных и результативных продавцов Вашей фирмы и имел торговую привилегию. Удастся ли ему сохранить семью, как скоро войдет в норму его семейная жизнь? Сейчас же большое количество продаж теряется. Вы как менеджер имеете юридическую возможность ликвидировать выданную этому дилеру торговую привилегию и заменить его. Как Вы поступите? Почему?

Задача 5

Вы – менеджер по производству на фирме, выпускающей холодильники. Недавно Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своим холодильникам свойство, которого в ваших холодильниках нет, но которое окажет большое влияние на сбыт. Например, в холодильниках «NO FROST» теперь можно хранить продукты не только в вакуумной упаковке, но и обычные, не боясь их усыхания. На ежегодной специализированной выставке фирмы-конкурента будет офис для гостей, и на одном из приёмов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве холодильника и о том, каким образом это было достигнуто. Вы можете послать своего сотрудника на этот приём под видом нового дилера, чтобы узнать о нововведении. Пойдёте ли Вы на такой шаг? Почему?

Задача 6

Вы – главный менеджер известной фирмы, и изо всех сил стараетесь добиться заключения выгодного контракта на большую сумму продаж с одной компанией. В ходе переговоров узнаёте, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У вас нет желания брать его к себе на работу, но если Вы намекнёте ему об этой возможности, он, скорее всего, передаст заказ именно Вам. Как поступите Вы? Почему?

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении текущей аттестации в форме кейс-задачи определяется следующими методическими указаниями:

- сроки проведения текущего контроля: в течение семестра;

- процедура оценивания проводится в аудитории академии во время практических занятий;

- обучающийся получает задания для решения кейс-задачи и представляет развёрнутый вывод по итогам решения кейс-задачи;

- по результатам ответа выставляется оценка согласно установленной шкалы оценивания.

Домашняя контрольная работа
по дисциплине «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами»

Текущий контроль в форме домашней контрольной работы (ДКР) предназначен для оценки самостоятельного изучения отдельных вопросов теоретического материала и практического выполнения заданий обучающихся заочной формы обучения.

Результаты текущего контроля в форме домашней контрольной работы оцениваются посредством интегральной (целостной) двухуровневой шкалы:

Шкала оценивания:

Шкала оценивания	Показатели оценивания
Зачтено	Обучающийся овладел элементами дескрипторов компетенций: 1. Выполнены задания 1, 2, 3, 4. Продемонстрировано умение поиска необходимой информации с использованием информационно-

	справочных и электронных библиотечных систем. Содержание отчёта по ДКР в целом отвечает требованиям, тема работы относится к предмету дисциплины; в полной мере используются нормативные акты, учебно-методическая и научная литература; работе присущи оригинальность и индивидуальный подход. 2. Знания теоретического материала усвоены в полном объёме. Содержание отчёта по ДКР соответствует теме работы, тема раскрыта; обучающийся демонстрирует высокий уровень знаний, умений и навыков определять, формулировать проблемы и находить пути их решения. 3. Материал излагается последовательно и логично; в работе содержатся самостоятельные, обоснованные выводы, соответствующие фактическому материалу; обучающийся проявляет высокий уровень знаний, умений и навыков ясно, чётко и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы. 4. Оформлен и защищён отчёт по выполнению ДКР. Работа структурирована, её объём, качество оформления в письменном виде, язык, стиль и грамматический уровень отвечают требованиям; имеется список литературы и ссылки в тексте на источники информации; при чтении текста обучающийся лаконично излагает суть работы в отведённое время, используя иллюстративный материал. Даны верные ответы на уточняющие дополнительные вопросы преподавателя.
Не зачтено	Обучающийся не овладел элементами дескрипторов компетенций: 1. Не представлен к защите либо не защищён отчёт по выполнению ДКР. Содержание отчёта не удовлетворяет требованиям к его выполнению, тема работы не относится к предмету дисциплины; в работе недостаточно используются нормативные акты, учебно-методическая и научная литература; присутствует множество заимствований из информационных источников. 2. Обнаружены существенные пробелы в знании теоретического и практического материала. Содержание отчёта по ДКР не соответствует теме работы, тема не раскрыта; обучающийся демонстрирует низкий уровень знаний, умений и навыков определять, формулировать проблемы и находить пути их решения. 3. Имеются значительные логические нарушения в изложении материала; выводы не соответствуют фактическому материалу, либо носят необоснованный характер; обучающийся проявляет низкий уровень знаний, умений и навыков ясно, чётко и грамотно излагать собственные размышления, делать умозаключения и выводы. 4. Не выдержаны структура и объём работы, качество её оформления в письменном виде не соответствует требованиям; имеются грубые стилистические, орфографические, пунктуационные и грамматические ошибки; отсутствует список литературы и ссылки в тексте на источники информации. Нет ответов на уточняющие дополнительные вопросы преподавателя.

Комплект заданий по выполнению домашней контрольной работы для проведения текущего контроля успеваемости

Теоретическая часть домашней контрольной работы (задания 1-3):

1. Понятие этики, объект и предмет профессиональной этики.

2. Принципы и виды профессиональной этики.

3. Историческое развитие профессиональной этики.

4. Изучение проблем поведения человека и социального взаимодействия научными школами в менеджменте.

5. Этические кодексы в деятельности организаций.

6. Содержание и особенности управленческого труда.

7. Методы управления и стили руководства.

8. Взаимодействие человека и организационного окружения.

9. Классификация рабочих групп, причины их формирования.

10. Виды общения деловых партнёров, функции служебных отношений.

11. Коммуникации в управленческой деятельности.

12. Речевая и логическая культура делового общения.

13. Психологическая и невербальная культура взаимодействия.

14. Лидерство как процесс социального взаимодействия в организации.

15. Традиционные концепции лидерства.

16. Модели ситуационного лидерства.

17. Содержание и развитие организационной культуры.

18. Этические требования к служебному поведению менеджера.

19. Социальная ответственность в деятельности организации.

20. Способы повышения уровня этичности менеджмента.

21. Виды и принципы служебного этикета.

22. Связь и различие этики и служебного этикета.

23. Этикетные модели поведения деловых партнёров.

24. Деловые беседы и переговоры, совещания и дискуссии.

25. Приём посетителей, телефонный разговор, деловая переписка.

26. Публичное выступление, бизнес-презентация.

27. Виды и причины конфликтов в организации.

28. Стадии развития конфликта, уровни конфликта в организации.

29. Способы устранения организационных конфликтов.

30. Профилактика стрессов, обретение стрессоустойчивости.

31. Основные категории конфликтологии и типология конфликтов.

32. Сущность, структура и динамика конфликтов.

33. Методы прогнозирования и предупреждения конфликтов.

34. Диагностирование (идентификация) конфликтов.

35. Психология и социология конфликта.

36. Основы социально-психологического и экономического управления конфликтами.

37. Эволюция конфликтологических взглядов, развитие воззрений на природу конфликта.

38. Развитие теории о конфликтах, их роль в жизни общества.

39. Источники и причины конфликтов в организациях.

40. Конструктивные и деструктивные функции конфликтов.

41. Классификация типов поведения в конфликте по К.Томасу.

42. Формы проявления внутриличностных конфликтов.

43. Эмоциональное состояние участников конфликта.

44. Групповые нормы и ценности, механизмы возникновения межгрупповых конфликтов.

45. Пути устранения внутриличностных, межличностных и групповых конфликтов.

46. Стратегии конфликтного взаимодействия в профессиональной деятельности специалистов организации.

47. Организация командной работы для решения задач в сфере управления конфликтами.

48. Специфика инновационных конфликтов, их профилактика и методы регулирования.

49. Особенности протекания социально-трудовых конфликтов, их формы и методы регулирования.

50. Коллективный и индивидуальный договор, их роль в бесконфликтном взаимодействии.

51. Социальное партнёрство, его значение в предупреждении и разрешении конфликтов.

52. Соблюдение правовых норм как основа профилактики конфликтов.

53. Рациональное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликтов.

54. Требования к служебному поведению и профессиональная культура работника управления.

55. Деловая этика и бизнес-этикет в профессиональной деятельности.

56. Процесс управления конфликтами в организациях.

57. Структурные методы управления конфликтами.

58. Организация переговорного процесса как основного метода регулирования конфликтов.

59. Методики проведения деловых переговоров.

60. Посредническая деятельность как способ урегулирования конфликта

Практическая часть домашней контрольной работы (задание 4).

1. Вы работаете в табачной компании и до сих пор не были убеждены в том, что курение сигарет вызывает рак. Недавно Вы познакомились с отчётом об исследовании, в ходе которого со всей очевидностью установлена связь между курением и онкологическими заболеваниями. Как Вы поступите?

2. Ваш научно-исследовательский отдел усовершенствовал один из выпускаемых фирмой товаров. Товар не стал по-настоящему «усовершенствованной новинкой», но Вы знаете, что появление подобных утверждений на упаковке и в рекламе повысит его сбыт. Как Вы поступите?

3. Вы беседуете с женщиной, которая ещё совсем недавно была управляющей по товару в конкурирующей фирме, и считаете, что её можно взять на

работу. Она с удовольствием расскажет Вам обо всех планах конкурента на предстоящий год. Как Вы поступите?

4. Вы узнали, что конкурирующая фирма придала своему товару свойство, которое окажет большое влияние на сбыт. На ежегодной специализированной выставке у этой фирмы будет офис для гостей, и на одном из приёмов для своих дилеров глава фирмы расскажет им об этом новом свойстве товара. Вы без труда можете послать на этот приём своего помощника, чтобы узнать о нововведении. Как Вы поступите?

5. Вы изо всех сил стараетесь добиться заключения большого контракта и в ходе переговоров с заказчиком узнаёте, что представитель покупателя подыскивает себе более выгодную работу. У Вас нет желания брать его к себе, но, если Вы намекнёте ему об этой возможности, он, по всей вероятности, передаст заказ Вашей фирме. Как Вы поступите?

6. Вам предстоит выбрать одну из трёх рекламных кампаний, в общих чертах разработанных рекламным агентством для Вашего нового товара. Первая кампания (А) построена на частной информации и принципах «мягкой продажи». Вторая кампания (Б) использует чувственные мотивы и преувеличивает выгоды товара. Третья кампания (В) – запутанная, кричащая, вызывающая раздражение, но она наверняка привлечёт к себе внимание аудитории. Предварительные тесты показали, что по своей эффективности ролики располагаются в следующем порядке: В, Б, А. Как Вы поступите?

7. Вы хотите опросить потребителей об их реакции на товар конкурента. Предлагается провести это исследование от имени некоего несуществующего Института маркетинга. Как Вы поступите?

8. Вы выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Ваш помощник подсказывает, что сбыт пойдёт быстрее, если в инструкции указать, что шампунь рекомендуется применять дважды. Как Вы поступите?

9. Вы беседуете со способной женщиной, желающей работать у Вас торговым агентом. Уровень её квалификации выше, чем у мужчин, с которыми Вы беседовали ранее. Однако есть подозрения, что её приём на работу вызовет отрицательную реакцию со стороны ряда ваших нынешних торговых агентов, среди которых нет женщин, и может раздосадовать некоторых важных клиентов фирмы. Как Вы поступите?

10. Вы управляющий службой сбыта в фирме, торгующей энциклопедиями. Обычно продавец обращается к потенциальному покупателю под предлогом проведения опроса. Окончив опрос, он переключается на выполнение своей коммерческой задачи. Метод этот представляется эффективным и применяется большинством конкурентов. Как Вы поступите?

11. Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является ли описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

12. В беседе руководителя с подчинённым, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьёзному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчинённому и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

13. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

14. Вы недавно назначены менеджером по персоналу. Вы ещё плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники ещё не знают Вас в лицо. Вы идёте на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чём-то оживлённо беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как бы Вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

15. Вы работаете начальником отдела. В отделе напряжённая обстановка, срываются сроки выполнения работ, не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, Вы случайно встречаете свою подчинённую – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но Вы находите ёе в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как Вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

16. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт. В чём причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

17. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Приём на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю. Как бы Вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

18. В ответ на критику со стороны подчинённого, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чём причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

19. В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Он имеет большое количество изобретений; один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер, получил высшую оценку на международной выставке. Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

20. Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за своё здоровье (в цехе не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трёх месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошёл несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия. Как бы Вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Процедура оценивания знаний, умений и навыков при проведении текущей аттестации в форме домашней контрольной работы определяется следующими методическими указаниями:

- выполнение контрольной работы проводится в аудиториях, отведённых для самостоятельной работы обучающихся, либо в домашних условиях;

- выполнение домашней контрольной работы осуществляется в соответствии с вариантом, который определяется по номеру зачётной книжки обучающегося.

В процессе выполнения ДКР оформляется отчёт, включающий следующие разделы: титульный лист; оглавление; введение; задание 1; задание 2; задание 3; задание 4; заключение; библиографический список.

По результатам проверки домашней контрольной работы выставляется оценка согласно установленной шкале оценивания.

Требования к структуре, оформлению домашней контрольной работы, критерии ее оценки, процедура защиты размещены в учебно-методическом пособии.

Приложение 3

ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Д116 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, 9 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Directum, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, KonSi Сегментирование и рынки, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение Д115 Рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, доска белая магнитная, 3 компьютера, комплект мультимедийного оборудования с экраном, муляж кассы банка, 2 телевизора, 2 рабочих места операциониста банка. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus и свободно распространяемое программное обеспечение Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для занятий семинарского типа	Д116 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, комплект мультимедийного оборудования с экраном, 9 персональных компьютеров, принтер. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Directum, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, KonSi Сегментирование и рынки, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Помещение для самостоятельной работы	Б202 Рабочее место администратора, компьютерная мебель, компьютер администратора, 11 персональных компьютеров, 3 принтера, видеоувеличитель. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus и свободно распространяемое программное обеспечение С возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций.	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение
Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации.	Д122 Доска, рабочее место преподавателя, комплект столов и стульев для обучающихся, мультимедийное оборудование с экраном, 23 персональных компьютера, 2 принтера. Список ПО: Windows, MicrosoftOffice, KasperskyAntivirus, Гарант Аэро, Консультант Плюс, Программный комплекс «Компьютерная деловая игра «БИЗНЕС-КУРС: Корпорация Плюс. Версия 4», KonSiSWOT – Analysis, KonSiAnketter, IBMSPSSStatisticsBase, 1С Предприятие 7.7, 8.3 с конфигурациями и свободно распространяемое программное обеспечение

Приложение 4

Перечень периодических изданий, рекомендуемых по дисциплине «Профессиональная этика, служебный этикет и управление конфликтами»

Наименование	Наличие доступа
АПК: экономика, управление [Текст]: ежемесячный теоретический и научно-практический журнал / Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Российская академия сельскохозяйственных наук, ВНИИ экономики сельского хозяйства (главный редактор И.Г. Ушачёв)	Читальный зал библиотеки ФГБОУ ВО Вятский ГАТУ
Управление персоналом [Электронный ресурс]: журнал / ООО «Журнал «Управление персоналом» (главный редактор А. Гончаров)	Режим доступа: http://www.top-personal.ru
Организатор производства [Электронный ресурс]: журн. / Международная общественная организация «Академия науки и практики организации производства»	Научная электронная библиотека Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp
Успехи современной науки [Электронный ресурс]: журн./ Клюев Сергей Васильевич	Научная электронная библиотека Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp
Успехи современной науки и образования [Электронный ресурс]: журн./ Клюев Сергей Васильевич	Научная электронная библиотека Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp