

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации



В.Н. Чумаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
**«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Направление подготовки  
**38.04.02 Менеджмент**  
(уровень магистратуры)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Управление развитием бизнеса (организации)

Форма обучения  
очная

Гатчина  
2023

Рабочая программа по дисциплине «Профессиональная этика делового общения» разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

Уровень: магистратура

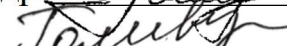
Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: к.э.н./Перелыгина Л.Б.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «28» августа 2023 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Чумаков В.Н.

Руководитель ОП  / Голивецова Н.Н.

## Содержание

	с.
1. Пояснительная записка.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	8
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий .....	9
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	11
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	12
8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	13
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
10. Особенности освоения дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	19
11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	20
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	22

## 1. Пояснительная записка

Курс «Профессиональная этика делового общения» занимает важное место при подготовке магистрантов по направлению 38.04.02 Менеджмент. Дисциплина направлена на то, чтобы познакомить магистрантов со спецификой, местом и значением деловых коммуникаций в современном обществе, подготовить их к адекватной оценке коммуникационного пространства, применению полученных знаний на практике.

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика делового общения» является развитие у магистрантов навыков обоснованной и всесторонней оценки деловых коммуникаций на основе обобщения знаний и практического опыта в области межличностных коммуникаций.

Задачи дисциплины:

1. Дать магистрантам целостное представление о деловой коммуникации как разновидности специализированной коммуникации;
2. Дать представление о современных научных подходах к организации различных форм деловых коммуникаций, а также практической значимости коммуникативной компетентности в деятельности государственного и муниципального служащего;
3. Сформировать коммуникативные умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности;
4. Сформировать умения выявлять психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров;
5. Сформировать осознанное отношение к выбору стратегий деловых коммуникаций.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Профессиональная этика делового общения» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

Компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
ПК-3 Способен поддерживать эффективные коммуникации в сфере управления рисками и мотивации сотрудников подразделения	ПК -3.3. Использует нормы профессиональной этики для поддержания эффективных коммуникаций в сфере управления рисками подразделения	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Знания</b> Знать теоретические принципы взаимоотношений в рабочем коллективе, особенности делового этикета различные этические модели, используемые в российской и международной практике управления и разрешения конфликтов</li><li>-Знать современные теории управления персоналом, основы кадрового менеджмента;</li><li>• <b>Умения</b> Уметь разрабатывать кадровую политику</li></ul>

		<p>предприятия. Применять стандартные формы инструментов кадровой работы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Навыки</b> Владеть знаниями о правовых основах управления персоналом ОУ, методами оценки качества персонала.</li> </ul>
<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p>	<p>УК -4.1. Составляет в соответствии с нормами государственного языка РФ и иностранного языка документы (письма, эссе, рефераты и др.) для академического и профессионального взаимодействия УК – 4.2. Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на мероприятиях различного формата, включая международные</p>	<p>УК -4.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Знания</b> Знать современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка; - грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков; - универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста - специфику коммуникативной деятельности в профессиональной сфере. многообразие моделей и технологий коммуникации;</li> <li>• <b>Умения</b> -использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности; -логически верно организовывать устную и письменную речь</li> <li>• <b>Навыки</b> Владеть техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры; - навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике</li> </ul> <p>УК – 4.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Знания</b> Знать основные концепции организации межличностного взаимодействия в информационно-образовательной среде, универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста;</li> <li>• <b>Умения</b> Уметь разрабатывать коммуникативную стратегию и тактику эффективного академического и профессионального взаимодействия;</li> <li>• <b>Навыки</b> Владеть навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста</li> </ul>

		на иностранном языке по профессиональной проблематике
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК- 5.1. Имеет представление о сущности и принципах анализа культур в процессе межкультурного взаимодействия УК- 5.2. Демонстрирует способность анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>УК- 5.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Знания</b> основы делового общения, принципы и методы деловой коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранных языках;</li> <li>• <b>Умения</b> организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>• <b>Навыки</b> навыками деловой коммуникации в вербальной и невербальной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</li> </ul> <p>УК- 5.2.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Знания</b> Студент должен знать основы делового общения, принципы и методы деловой коммуникации в устной и письменной форме на русском и иностранных языках.</li> <li>• <b>Умения</b> Студент должен уметь организовывать переговорный процесс, в том числе с использованием современных средств коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</li> <li>• <b>Навыки</b> Студент должен владеть навыками деловой коммуникации в вербальной и невербальной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</li> </ul>
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК- 6.2. Проводит рефлексию своей деятельности и разрабатывает способы ее совершенствования	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Знания</b> Знает приоритеты собственной деятельности. Знает способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки</li> <li>• <b>Умения</b> Умеет выстраивать иерархию целей деятельности и подчиненных им задач. Умеет анализировать эффективность учебных занятий и подходов к обучению</li> <li>• <b>Навыки</b> Владеть способами мониторинга образовательных результатов. Владеть навыками профессиональной</li> </ul>

		рефлексии
--	--	-----------

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

*«Профессиональная этика делового общения» является обязательной дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений для подготовки студентов по направлению 38.04.02 Менеджмент «Управление развитием бизнеса»*

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция</b>	<b>Дисциплины учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной</b>	<b>Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция</b>
ПК-3 Способен поддерживать эффективные коммуникации в сфере управления рисками и мотивации сотрудников подразделения		<p>Управление человеческими ресурсами <b>1 этап- 1 семестр</b></p> <p>Производственная практика(научно-исследовательская) <b>1 этап – 1 семестр</b></p>	<p>Риск-менеджмент <b>2 этап- 2 семестр</b></p> <p>Электронный бизнес и менеджмент интернет-проектов <b>3 этап- 3 семестр</b></p> <p>Производственная практика(научно-исследовательская) <b>3 этап- 3 семестр</b></p> <p>Производственная практика (практика по профилю профессиональной деятельностью) <b>4 этап- 4 семестр</b></p> <p>Производственная практика (Преддипломная практика) <b>4 этап- 4 семестр</b></p>
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального		<p>Деловой иностранный язык <b>1 этап – 1 семестр</b></p>	<p>Электронный бизнес и менеджмент интернет-проектов <b>2 этап – 3 семестр</b></p>

взаимодействия			
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия		Правовое регулирование хозяйственной деятельности организации в условиях неопределённости <b>1 этап – 1 семестр</b>  Управление организационными и культурными изменениями <b>1 этап – 1 семестр</b>	
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки		Управление человеческими ресурсами организации <b>1 этап – 1 семестр</b>	Противодействие коррупционным проявлениям <b>2 этап – 2 семестр</b>  Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни <b>3 этап – 3 семестр</b>

**4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Профессиональная этика делового общения» составляет 3 зачетных единиц или 108 академических часа.

Семестр		№ семестра 1	Всего, ак. часов
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3	108/3
Контактная работа	Лекции	16	16
	Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа		58	58
Вид промежуточной аттестации (конт. раб. **/)	Зачет	0,25/17,75	0,25/17,75

самост. раб.)			
---------------	--	--	--

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий**

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабор. занятия	самост. работа	
1.	Понятие и основные элементы межличностной и деловых коммуникаций.	16	3	3		10	Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации. Эффекты деловой коммуникации. Коммуниканты: правила взаимодействия. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики. Коммуникативная компетентность менеджера. Принципы и методы организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах в том числе в цифровой среде.
2.	Психологические особенности личности и деловые качества коммуникантов.	16	3	3		10	Понятие и структура личности. Понятие и сущность коммуникативной личности. Понятие языковой личности. Базовые свойства личности: самооценка, система личностных смыслов, идентификация и «Я-концепция» и их влияние на деловые качества коммуникантов. Экспресс-диагностика свойств и деловых качеств личности С. Деллиндер.

3.	Каналы и средства делового общения и организация обратной связи.	16	3	3	10	Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий. Правила выбора адекватных каналов и средств коммуникации, в том числе с использованием цифровых средств организации эффективной обратной связи. Принципы и закономерности проведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонного делового общения, в том числе при помощи цифровых средств. Основы речевой, логической культуры делового общения.
4.	Восприятие, слушание и убеждение в деловых коммуникациях. Способы преодоления коммуникативных барьеров.	20	3	3	14	Основные стадии восприятия: регистрация (наблюдение), избирательность (селекция), организация и интерпретация. Селективность восприятия и способы ее преодоления. Простые (механические) и сложные (семантические) шумы и способы их преодоления. Слушание как обратное высказыванию коммуникативное действие. Принципы эффективного слушания. Роль невербальных коммуникаций в деловом общении. Использование различных цифровых средств, позволяющих в ходе работы в команде, в том числе в цифровой среде, достигать поставленных целей.
5.	Деловые коммуникативные стили. Специфика деловой коммуникации в сфере государственного и муниципального управления.	22	4	4	14	Коммуникативные стили в деловой коммуникации: обвинительный, директивный, убеждающий и решающий проблему. Коммуникативные стили поведения лидера (авторитарный, демократический, свободный). Коммуникативный акцент в деловой межкультурной коммуникации и способы его преодоления. Общение в различных деловых ситуациях. Деловая коммуникация в сфере в сфере государственного и муниципального управления: специфика, правила поведения. Умение принимать участие в информатизации

						деятельности органов публичной власти, в развитии и наполнении официальных интернет-сайтов государственных и муниципальных органов, организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов, исходя из принципов открытости, но с учетом основных требований информационной безопасности
Зачет	18	0,25	17,75			
Итого за 1 семестр	108	16	16,25	75,75		

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

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля*
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	20	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации, написание доклада, подготовка к выступлению (дискуссии)	18	Выступление с докладом, презентация, ответы на дискуссионные вопросы
3.	Подготовка к текущему контролю (тестирование и/или написание реферата)	20	Тесты, рефераты
4.	Подготовка к промежуточной аттестации (вопросы к зачету/экзамену, итоговый тест, написание курсовой работы)	17,75	Устное собеседование, тестирование, защита курсовой работы

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 258 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-

04380-8. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-421574](http://www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-421574)

2.Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. —2-е изд., испр. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —169 с. —(Серия : Бакалавр. Прикладной курс). —ISBN 978-5-534-06390-5. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya-411649](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psihologiya-obscheniya-411649)

3.Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. —5-е изд., пер. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2020. —193 с. —(Серия : Университеты России). —ISBN 978-5-534-09235-6. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-427493](http://www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-427493)

4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Профессиональная этика делового общения»

## **7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

### **Вопросы для проведения промежуточной аттестации (зачета)**

1. Публичная речь: ее виды и их специфика.
2. Интернет и его роль в речевом общении
3. Художественная образность деловой речи.
4. Деловая репутация.
5. Имидж делового человека.
6. Характеристика моделей общения.
7. Каналы и средства коммуникации: соотношение понятий.
8. Принципы и методы организации деловых коммуникаций в устной и письменной формах.
9. Эффекты деловой коммуникации.
10. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
11. Основные элементы, нормы и правила деловой коммуникации.
12. Селективность восприятия и способы ее преодоления.
13. Коммуникативная компетентность личности: понятие, характеристики.
14. Понятие языковой личности.
15. Коммуниканты: правила взаимодействия.
16. Принципы эффективного слушания.
17. Коммуникативные стили поведения лидера.
18. Эффекты деловой коммуникации.
19. Вертикальные коммуникации в организации.
20. Коммуникативная компетентность менеджера.

## **Примеры практико-ориентированные задания**

1. В самый напряженный период завершения учебного года в школе совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен срыв учебного процесса. Директору неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо. Как бы вы поступили на месте директора?
2. Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию. Как вы поведете себя в данной ситуации?

Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом, представлен в приложении 1.

### **8. Перечень основной, дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

#### **а) нормативные правовые акты:**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ, от 14.03.2020 N 1-ФКЗ).// Официальный интернет-портал правовой информации [www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru), 04.07.2020, N 0001202007040001.
2. «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» Федеральный закон от 06.10.1999 № 184-ФЗ. // Российская газета. - № 206. - 19.10.1999.
3. «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации». Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ. // Собрание законодательства РФ. – 06.10.2003. - N 40. - ст. 3822.
4. «О стратегическом планировании в Российской Федерации». Федеральный закон от 28.06.2014 №172-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации от 30 июня 2014 г. N 26 (часть I) ст. 3378
5. «О противодействии коррупции». Федеральный закон от 25.12.2008 №273-ФЗ.// Собрание законодательства РФ. - 29.12.2008. - №52 (ч. 1). - ст. 6228.
6. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года». Указ Президента РФ от

**б) основная литература:**

1. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общ. ред. А. П. Панфиловой. —М.: Издательство Юрайт, 2018. —258 с. —(Серия : Бакалавр. Академический курс). —ISBN 978-5-534-04380-8. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-421574](http://www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-v-2-ch-chast-2-421574)
2. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. —2-е изд., испр. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —169 с. —(Серия : Бакалавр. Прикладной курс). —ISBN 978-5-534-06390-5. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psiologiiya-obscheniya-411649](http://www.biblio-online.ru/book/osnovy-kommunikativnoy-kultury-psiologiiya-obscheniya-411649)
3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для бакалавриата и специалитета / Н. И. Леонов. —5-е изд., пер. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2020. —193 с. —(Серия : Университеты России). —ISBN 978-5-534-09235-6. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/psiologiiya-delovogo-obscheniya-427493](http://www.biblio-online.ru/book/psiologiiya-delovogo-obscheniya-427493)

**в) дополнительная литература:**

1. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. —7-е изд., пер. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —408 с. —(Серия : Бакалавр. Академический курс). —ISBN 978-5-534-01353-5. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/psiologiiya-i-etika-delovogo-obscheniya-412564](http://www.biblio-online.ru/book/psiologiiya-i-etika-delovogo-obscheniya-412564)
2. Деловая письменная речь: учебно -практическое пособие/ Н. И. Демидова, Ю. А. Южакова. -Рязань :РГУ им. С. А. Есенина, 20062. Делопроизводство: учебное пособие/ Т. В. Кугушева. -Ростов-на/Д : Феникс, 20073. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. —2-е изд., испр. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —163 с. —(Серия : Бакалавр. Прикладной курс). —ISBN 978-5-534-07299-0. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-422837](http://www.biblio-online.ru/book/delovye-kommunikacii-dokumentooborot-i-deloproizvodstvo-422837)
3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата/ В. В. Химик [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —308 с. —(Серия : Бакалавр. Академический курс). —ISBN 978-5-534-00358-1. —Режим доступа :[www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-413352](http://www.biblio-online.ru/book/kultura-rechi-i-delovoe-obschenie-413352)
4. Каменская, В. Г. Психология конфликта. Психологическая защита и мотивации в структуре конфликта : учебное пособие для бакалавриата, специалитета и магистратуры / В. Г. Каменская. —2-е изд., пер. и доп. —М. :

Издательство Юрайт, 2018. —150 с. —(Серия : Авторский учебник). —ISBN 978-5-534-05670-9. —Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta-410034](http://www.biblio-online.ru/book/psihologiya-konflikta-psihologicheskaya-zaschita-i-motivacii-v-strukture-konflikta-410034)

5. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —158 с. —(Серия : Бакалавр. Академический курс). —ISBN 978-5-534-04999-2. —Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-414804](http://www.biblio-online.ru/book/psihologiya-delovogo-obscheniya-414804)

6. Рамендик, Д. М. Тренинг личностного роста : учебник и практикум для академического бакалавриата / Д. М. Рамендик. —2-е изд., испр. и доп. —М. : Издательство Юрайт, 2018. —136 с. —(Серия : Бакалавр. Академический курс). —ISBN 978-5-534-07294-5. —Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/trening-lichnostnogo-rosta-422828](http://www.biblio-online.ru/book/trening-lichnostnogo-rosta-422828)

7. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. —М. : Издательство Юрайт, 2020. —430 с. —(Серия : Бакалавр. Академический курс). —ISBN 978-5-9916-3562-2. —Режим доступа : [www.biblio-online.ru/book/etika-delovyh-otnosheniy-425905](http://www.biblio-online.ru/book/etika-delovyh-otnosheniy-425905)

#### **г) ресурсы сети «Интернет»:**

##### *1) электронные профильные журналы*

1. Журнал "Вопросы государственного и муниципального управления". [Электронный ресурс]. URL: <https://vgmu.hse.ru/archive.html>.

2. Журнал факультета государственного управления МГУ имени М.В. Ломоносова «Государственное управление. Электронный вестник». [Электронный ресурс]. URL: [http://e-journal.spa.msu.ru/page\\_1.html](http://e-journal.spa.msu.ru/page_1.html).

3. Журнал "Народонаселение" Федерального государственного бюджетного учреждения науки Институт социально-экономических проблем народонаселения Российской академии наук (ИСЭПН РАН) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.isesp-ras.ru/narodonaselenie/info/>.

4. Научный интернет-журнал "Семья и социально-демографические исследования". [Электронный ресурс]. URL: <https://riss.ru/demography/demography-science-journal/>.

##### *2) электронные профильные базы данных/ сайты*

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>.

2. Официальный сайт Президента РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kremlin.ru>.

3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.government.ru>.

4. Официальный сайт Государственной Думы Российской Федерации. [Электронный ресурс]. <http://www.duma.gov.ru>.

5. Официальный сайт Министерства труда и социальной защиты РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rosmintrud.ru/>

6. Официальный сайт Министерства экономического развития РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://economy.gov.ru/>
7. Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pravo.gov.ru/>
8. Портал государственных программ РФ. [Электронный ресурс]. URL: <https://programs.gov.ru/Portal/>
9. Реестр документов стратегического планирования. Государственная автоматизированная информационная система "Управление". [Электронный ресурс]. URL: <http://gasu.gov.ru/stratdocuments>.
10. Официальные сайты органов государственной власти субъектов РФ и органов местного самоуправления.

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

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, зачету.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку.. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и зачету рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений,

упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Профессиональная этика делового общения» включают в себя следующие виды занятий:

- интерактивные лекции, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- групповые дискуссии, применяются для обеспечения навыков командной работы и межличностной коммуникации и представляют собой оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Кроме того, в ходе занятий проводятся круглые столы по заданным тематикам.

- ролевые игры, представляют собой моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную позицию (роль) и затем выработать способ, который позволит привести эту ситуацию к наилучшему результату (игра). Ролевые игры наиболее эффективны как средство приобретения и совершенствования навыков непосредственного межличностного общения, командной работы, а также навыков принятия решений.

- тренинги, для обеспечения навыков принятия решений и лидерских качеств. Проведение занятий в форме тренинга предполагает процесс получения навыков и умений в какой-либо области посредством выполнения последовательных заданий, действий или игр, направленных на достижение наработки и развития требуемого навыка. Тренинг позволяет дать его участникам недостающую информацию, сформировать навыки устойчивости к давлению, навыки безопасного поведения. Неоспоримым достоинством тренинга является то, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения. Различные ситуации, возникающие в группах тренинга, являясь учебными и в этом смысле условными, игровыми, для обучаемого выступают как вполне реальные ситуации, в которых надо действовать со всей ответственностью за результат действия. Чувство ответственности здесь особое: не только перед самим собой, но и перед партнерами по группе, так как успешность действия каждого – это залог успеха деятельности всей группы.

- анализ ситуаций (кейс-метод) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Профессиональная этика делового общения» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления,

вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к зачету следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины. Зачет подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Зачет проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Рекомендуется использовать электронно-библиотечные системы.

В силу кратковременности изучения и значительного объема данной учебной дисциплины кафедра настоятельно рекомендует систематически, а не эпизодически работать над изучением курса.

## **10. Особенности освоения дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины «*Профессиональная этика делового общения*» инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

## **11. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **Программное обеспечение:**

Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);

1) Пакет офисных программ (Microsoft Office MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);

2) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);

3) Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

4) Web-браузер (Google Chrome *GNU Lesser General Public License*);

5) Пакет офисных программ OpenOffice (*GNU Lesser General Public License*);

6) Пакет офисных программ LibreOffice (*GNU Lesser General Public License*);

7) Программное обеспечение для просмотра изображений (FastStone Image Viewer *GNU Lesser General Public License*);

8) Антивирус (Касперский OpenSpace Security *Проприетарная*).

9) Файловый архиватор с высокой степенью сжатия данных (7-Zip*GNUImageManipulationProgram*);

10) Программное обеспечение для визуализации (3ds Max*Проприетарная*);

11) Программное обеспечение для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов (K-Lite Codec Pack *GNU Image Manipulation Program*);

12) Файловый менеджер (Free Commander *GNU Image Manipulation Program*);

13) Компьютерная программа для статистической обработки данных (SPSS Statistics*Проприетарная*);

14) Программное обеспечение для подготовки данных для моделирования, развертывания и платформа для реализации всех аналитических процессов (Loginom*Проприетарная*);

15) Компьютерная программа для статистической обработки данных (SPSS Statistics*Проприетарная*);

16) Программное обеспечение для интеллектуального анализа данных (Wizwhy*Проприетарная*);

17) Программное обеспечение для управления проектами (OpenProject*GNUImageManipulationProgram*);

18) Программное обеспечение для автоматизации управления деятельностью многопрофильных предприятий с учетом лучших мировых и отечественных практик автоматизации крупного и среднего бизнеса. (1С ERP Управление предприятием*Проприетарная*)

Информационные справочные системы:

1) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

Профессиональные базы данных:

1) Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus - <https://www.scopus.com>

2) Научная электронная библиотека - [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

3) База данных «Библиотека управления» - Корпоративный менеджмент - <https://www.cfin.ru/rubricator.shtml>

4) Программное обеспечение для автоматизации управления деятельностью многопрофильных предприятий с учетом лучших мировых и отечественных практик автоматизации крупного и среднего бизнеса. (1С ERP Управление предприятием *Проприетарная*);

5) Исследования на основе больших данных СберБанка СберДанные (<https://www.sberbank.com/ru/analytics/sberdata>);

6) Сетевой информационный ресурс Фомограф (<https://fomograph.fom.ru/>)

Веб-сервисы

1) Организация видеоконференций. (Яндекс-телемост - <https://telemost.yandex.ru/>);

2) Хранение данных на серверах в облаке, совместное использование данных пользователями. (Яндекс-диск - <https://disk.yandex.ru/>);

- 3) Организация видеоконференций. (Zoom - <https://zoom.us/>);
- 4) Сервис для анализа поведения пользователей на сайте (*GoogleAnalytics* - <https://analytics.google.com/>);
- 5) Платформа для совместной удалённой работы при помощи онлайн-доски Miro (<https://miro.com/online-whiteboard/>);
- 6) Цифровая образовательная платформа для создания и запуска онлайн-курсов, конференций, онлайн-диагностик Core (<https://coreapp.ai/>);
- 7) Работа с графами онлайн (<https://graphonline.ru/>);
- 8) Система мгновенного опроса MENTIMETER (<https://www.menti.com>).

## 12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

<b>Специализированные аудитории:</b>	
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы*	
<b>Технические средства обучения:</b>	
компьютер с программным обеспечением	
<b>Специализированные аудитории:</b>	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации*	
<b>Технические средства обучения:</b>	
экран настенный	
мультимедийный проектор	
компьютер с программным обеспечением, указанным в п.11	

Пронумеровано и  
прошито 22 листов

Зав. УМО

М.Г. Ковязина

