

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра экономики и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине Б1.О.28 Этика государственной службы и бизнес-коммуникации

Направление подготовки/специальность: 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление

Профиль/направленность/специализация: Технологии государственного и муниципального управления

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2021

**Автор программы:**

Кандидат педагогических наук, Куликова Яна Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «13» августа 2020 г. № 1016).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры экономики и менеджменты «25» июня 2021 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Института экономики, управления и сервиса, Протокол от «05» июля 2021 г. № 12.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавра.....	6
3. Объем и содержание дисциплины.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	14
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	27
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.....	29
7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	33

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности

ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

### 1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- организационно-управленческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: Сфера публичного управления, в том числе деятельность государственных и муниципальных органов, а также деятельность организаций по реализации функций и полномочий государственных и муниципальных органов

### 1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Взаимодействует в ходе профессиональной деятельности со структурными подразделениями и органами государственного и муниципального управления
	ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	Соблюдает и применяет в профессиональной деятельности нормы профессиональной служебной этики

	ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями с соблюдением этиче-ских принципов
--	--	---

#### 1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения			
		Очная (семестр)			
		1	2	3	4
1	Иностранный язык	+	+	+	+
2	Язык эффективной коммуникации	+			

ОПК-1 Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения	
		Очная (семестр)	
		2	3
1	Организационное поведение		+
2	Правоведение	+	

ОПК-7 Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения		
		Очная (семестр)		
		1	4	5

1	Основы управления персоналом и государственная служба	+		
2	Управление общественными отношениями			+
3	Управление человеческими ресурсами		+	

## 2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Этика государственной службы и бизнес-коммуникации» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 38.03.04 - Государственное и муниципальное управление.

Дисциплина «Этика государственной службы и бизнес-коммуникации» изучается в 4 семестре.

## 3. Объем и содержание дисциплины

3.1. Объем дисциплины: 3 з.е.

Очная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
<b>Общая трудоёмкость дисциплины</b>	<b>108</b>
Контактная работа	48
Лекции (Лекции)	16
Практические (Практ. раб.)	32
Самостоятельная работа (СР)	60
Зачет	-

## 3.2. Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.			Формы текущего контроля
		Лек ции	Пра кт. раб.	СР	
		О	О	О	
4 семестр					
1	Этика внутриколлективн ых профессиональных отношений	1	2	4	Подготовка презентации; Реферат; Собеседование
2	Этика профессиональног о общения в традиционном обществе	1	2	4	Реферат; Подготовка презентации
3	Стереотипы общения в истории культуры	1	2	4	Подготовка презентации

4	Профессиональное общение как форма нравственной активности человека. Виды профессионального общения	1	2	4	Собеседование
5	Коммуникативная компетентность	1	2	4	Подготовка презентации
6	Принципы налаживания профессиональных отношений при равноправном общении	1	2	4	Подготовка презентации
7	Культура передачи информации	1	2	4	Тестирование
8	Этика и психология профессионального общения. Взаимосвязь и специфика	1	2	4	Подготовка презентации
9	Этические причины конфликтов в общении	1	2	4	Реферат; Подготовка презентации
10	Личность и коллектив	1	2	4	Подготовка презентации; Собеседование
11	Основные правила профессионального этикета	1	2	4	Подготовка презентации
12	Особенности телефонных деловых бесед	1	2	4	Реферат; Подготовка презентации
13	Подготовка деловых писем. Переписка	2	4	6	Реферат; Подготовка презентации
14	Этикет зарубежных стран	2	4	6	Реферат; Подготовка презентации; Тестирование; Собеседование

### Тема 1. Этика внутриколлективных профессиональных отношений (УК-4)

#### Лекция.

Деловая этика. Профессиональные кодексы в России. Анализ ошибок морального выбора в решениях и поступках: успешного обобщения, спорного обоснования, произвольного выбора и т.д. Практикум «Анализ ошибок морального выбора в типичных ситуациях»

#### Практическое занятие.

1. Что такое деонтология? Каковы основные категории деонтологии?
2. Каково содержание понятий «профессиональный долг» и «профессиональная ответственность»?

3. Каковы принципы деонтологии в педагогической деятельности?
4. В чем заключаются ответственность и долг педагога перед своей профессией?
5. В чем заключаются ответственность и долг педагога перед субъектами педагогической деятельности (детьми, родителями, коллегами и др.)
6. В чем суть этики партнерских взаимоотношений с субъектами педагогической деятельности (детьми, родителями, коллегами и др.)?
7. Что такое авторитет и достоинство педагога?
8. В чем сущность основных этико-ценностных противоречий (этических дилемм) в педагогической работе?

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Составьте план выступления перед педагогическим коллективом по теме «Значение этикета в деятельности образовательного учреждения».
2. Составьте образец вашей визитной карточки.
3. Составьте план проведения презентации образовательного учреждения

### **Тема 2. Этика профессионального общения в традиционном обществе (ОПК-1)**

#### **Лекция.**

Ключевые понятия: традиции, образ жизни, традиционное общество, общение (коммуникации), этика профессионального общения, стиль жизни. Характеристика традиционного общества. Формы действий в традиционном обществе: обычаи, традиции, нравы, ритуалы.

#### **Практическое занятие.**

Функции и структуры общения. Вербальные и невербальные средства общения. Невербальные коммуникации как форма общения. Визуальная система общения. Акустическая система общения. Тактильная форма общения. Кинесические особенности невербального общения. Поза. Жесты, Мимика. Глаза и взгляд. Походка. Проксемические особенности невербального общения. Расположение людей в пространстве при общении. Межличностное общение. Общие понятия о деловой этике. Этические проблемы деловых отношений. Взаимное доверие как основа деловой этики. Этические принципы и нормы ведения дел. Деловая репутация: личность, культура, имидж делового человека. Хорошие манеры. Вежливость. Тактичность и чуткость. Скрамность. Культура речи. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

#### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1 Назовите причины формирования профессиональной этики.
- 2 Как различаются понятия «профессиональная этика» и «корпоративная этика»?
- 3 Что включает в себя концепция корпоративной социальной ответственности?

### **Тема 3. Стереотипы общения в истории культуры (ОПК-1)**

#### **Лекция.**

Ключевые понятия: «стереотип поведения», «стереотип сознания», «архетипы», «этнос», социальная группа, групповые ценности. Функции стереотипа - защита групповых ценностей.. Стереотипизирование- низший оценочный процесс. Стереотипы поведения в восточных культурах (доминанты, религиозные ритуалы). Стереотипы поведения в западной культуре (от религиозных ритуалов к стереотипам элитарной культуры и народной культуры, ориентация на индивидуализм, мобильность западного человека, смена стереотипов). Стереотипы поведения в русской культуре: тенденция к взаимодополнению культур Запада и Востока - стереотипы дворянской и народной (православной) культуры.

#### **Практическое занятие.**



Этикет и культура общения. Социокультурная роль этикета в обществе. Этикет как свод правил поведения в стандартных ситуациях общения. Специфика этикетной нормы как регулятора общения между людьми. Этика как наука о нравственности. Основные проблемы теории морали. Предмет, сущность и основные понятия этики. История этических учений и культура общества: этика античности, средневековья, Нового времени. Виды этики: теоретическая, нормативная, профессиональная. Современные этические нормы общения. Понятия: «культурный человек», «нравственный человек», «нравственная культура». Краткий обзор истории этикета. Виды этикета: придворный, дипломатический, гражданский, «светский», деловой, служебный, профессиональный и др.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1 1. Какие функции выполняет этический кодекс организации?
- 2 2. Какие этические нормы должны соблюдать компании по отношению к потребителю?
- 3 3. В каких документах изложены основные этические принципы профессиональной деятельности в области туризма?
- 4 4. Какие профессионально-нравственные требования предъявляются к специалистам в области сервиса и туризма?

### **Тема 4. Профессиональное общение как форма нравственной активности человека. Виды профессионального общения (ОПК-1)**

#### **Лекция.**

Нравственная направленность (доминанта) процесса профессионального общения. Нравственные потребности субъекта профессионального общения. Нравственные способности личности. Структура профессионального общения. Виды общения в рамках этики общения (классификация В.И. Сафьянова).

#### **Практическое занятие.**

Этикет официальных мероприятий. Виды приемов. Дневные и вечерние официальные приемы. Приемы с рассадкой и без нее. Приемы типа «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Приемы типа «чай», «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин. Сроки проведения официального приема. Форма одежды для официальных приемов. Приход делегации на прием и уход с приема. Поведение на дипломатических приемах. Виды обслуживания «в стол» и «в обнос». Схемы расстановки на дипломатическом приеме. Понятие делового завтрака, делового обеда, делового ужина.

Этикет и культура общения. Социокультурная роль этикета в обществе. Этикет как свод правил поведения в стандартных ситуациях общения. Специфика этикетной нормы как регулятора общения между людьми. Этика как наука о нравственности. Основные проблемы теории морали. Предмет, сущность и основные понятия этики. История этических учений и культура общества: этика античности, средневековья, Нового времени. Виды этики: теоретическая, нормативная, профессиональная. Современные этические нормы общения. Понятия: «культурный человек», «нравственный человек», «нравственная культура». Краткий обзор истории этикета. Виды этикета: придворный, дипломатический, гражданский, «светский», деловой, служебный, профессиональный и др.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

- 1 1. Назовите основные преимущества и недостатки авторитарного и демократического стилей управления.
- 2 2. Как влияет взаимное расположение собеседников за столом на психологический климат общения?
- 3 3. Сравните поведение на рабочем месте холерика, сангвиника, меланхолика, флегматика. В чем преимущества каждого темперамента?
- 4 4. В чем заключается информационная подготовка к деловым переговорам? Какова ее значимость?

### **Тема 5. Коммуникативная компетентность (ОПК-1)**

### **Лекция.**

Взаимопонимание - основной критерий коммуникативной компетентности партнеров по общению. Виды общения: информационное, познавательное, эмоциональное, интегративное, деловое. Навыки общения, им соответствующие. Критерии коммуникативной компетентности.

### **Практическое занятие.**

Современные правила речевой коммуникации. Стилль речи. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи. Культура речи. Речевой этикет. Требования к содержанию речи, соблюдению общепринятых языковых норм, технике речи. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения. Этикетные нормы приветствия, представления, обращения. Формулы вежливости как специальные речевые этикетные средства. Выступления, тосты, беседы.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Каков порядок встречи и проводов иностранной делегации?
2. Какие виды визитных карточек Вы знаете? Каковы цели их применения?
3. Каковы временные рамки делового разговора по телефону?
4. Какие общие черты поведения можно выделить для представителей европейских стран, чем они будут отличаться от деловой этики стран Востока?

## **Тема 6. Принципы налаживания профессиональных отношений при равноправном общении (ОПК-1)**

### **Лекция.**

Максимумы вежливости Лича. Принципы налаживания профессиональных отношений: рациональность, толерантность, доброжелательность, тактичность. Правила поведения, соответствующие принципам налаживания профессиональных отношений

### **Практическое занятие.**

1. Чем дневные деловые приемы отличаются от вечерних?
2. Какие Вам известны приемы с рассадкой и без рассадки за столом?
3. Что такое «кувертная карта»? Где и как она располагается?
4. Как расположить столовые приборы после окончания трапезы?

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Невербальные средства общения
2. Основы международного этикета
3. Национальные особенности делового общения
4. Протокол и переговорный процесс
5. Дипломатический протокол

## **Тема 7. Культура передачи информации (ОПК-1)**

### **Лекция.**

Принципы кооперации коммуникации (правила Грайса) количества, качества, релевантности, стиля. Культура речи: ясность, краткость, доступность. чистота речи.

### **Практическое занятие.**

1. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.
2. Этика лидерства. Корпоративная культура.
3. Морально-психологический климат в коллективе.
4. Этические принципы и нормы в деятельности управленца

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Позвоните своей сотруднице домой, чтобы выяснить, выйдет ли она на работу.
2. Вы отвечаете на телефонный звонок на своем рабочем месте. Как вы начнете разговор по телефону?

3. Выскажите критическое замечание сотруднику (о внешнем виде, манере разговора, профессиональной подготовленности и т.д.).

4. Скажите приветственные слова сотруднику.

## **Тема 8. Этика и психология профессионального общения. Взаимосвязь и специфика (ОПК-7)**

### **Лекция.**

Разнообразие подходов к проблеме взаимосвязи психологии и этики: З. Фрейд, Э. Фромм. Дж. Мур. К. Роджерс. Трансактный анализ Берна. Отождествление этических и психологических понятий в современной научной литературе. Понятие «практическая этика» в психологии.

Тренинги с помощью нейро-лингвистического программирования (НЛП): достижение продуктивного психологического состояния и эффективной передачи сообщения, проявление гибкости при удовлетворении потребностей.

### **Практическое занятие.**

1. Рекреационно-развлекательный досуг: историческая динамика и современное состояние.
2. Виды развлекательных зрелищ.
3. Виды игр и их содержание.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Подготовьте 10-минутное выступление перед коллегами.
2. У одной из сотрудниц день рождения. Поздравьте ее и поднесите ей подарок от коллектива.
3. Составьте текст делового письма от лица руководителя образовательного учреждения.

## **Тема 9. Этические причины конфликтов в общении (ОПК-1)**

### **Лекция.**

Место и роль конфликтов в общении. Важнейшие модели конфликтов.

Этические принципы предупреждения конфликтов: презумпция порядочности партнера; доверительность; неприкосновенность достоинства партнера по общению; ненасилие; толерантность и г. д.

### **Практическое занятие.**

1. Профессиональное общение в поликультурной среде.
2. Особенности межкультурного общения.
3. Специфика делового общения с представителями разных культур.
4. Личность как объект и субъект культуры.
5. Составляющие культуры личности, процесс ее нравственного формирования.
6. Культура этического мышления и нравственных чувств, поступка и этикета.
7. Кросскультурная компетентность педагога.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. На вашем рабочем столе лежат ручка, карандаш, блокнот, пудреница, фотография ребенка, календарь, ножницы, катушка ниток с иголкой, мягкая игрушка, дамская сумка. Что вы уберете?
2. Представьте нового сотрудника своему коллективу.
3. Представьте сами лицу, в сотрудничестве с которым вы заинтересованы как руководитель дошкольного учреждения (директор игрушечной фабрики, инспектор Управления образования, декан педагогического факультета университета).
4. Вы - руководитель образовательного учреждения - встречаете на улице сотрудницу. Будете ли вы ее приветствовать первой? Как вы это сделаете?

## **Тема 10. Личность и коллектив (ОПК-1)**

### **Лекция.**

Краткий обзор содержания труда основных групп управленческого персонала. Типы руководителей и их взаимоотношения с подчиненными. Стиль руководства (автократический, демократический, либеральный). Способности руководителя. Управленческие умения. Качества личности руководителя. Авторитет руководителя; личный и общественный. Важнейшие элементы отношений между руководителями и подчиненными. Основные черты профессиональной этики руководителя: доступность, внимательность, вежливость и корректность, четкость и организованность. Умение убеждать. Организаторские способности. Краткая характеристика этики, стиля, умений и качеств руководителя.

Определение коллектива. Понятия «человек», «личность», «индивидуальность». Способности и потребности, интересы, характер, волевые способности человека и их краткий обзор. Основные типы темпераментов личности. Морально-психологический климат коллектива (МПК). Основные социальные факторы, определяющие МПК.

### **Практическое занятие.**

Открытость общения. Диалоговость. Интерперсональность. Окно Джохари: открытая зона; слепая зона; скрытая зона; неизвестная зона. Качества личности. Дружелюбие. Открытость. Активность. Установка на равенство позиций. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Гибкость. Искренность в общении. Справедливость. Коллективизм. Нравственность. Деликатность. Толерантность. Ориентация на контроль. Ориентация на понимание. Стратегия "контролера". Стратегия "понимателя". Правильное распределение ролей. "Пристройка сверху". "Пристройка снизу". "Пристройка на равных". Этика делового общения "сверху - вниз" и "снизу - вверх". Этика делового общения "по горизонтали". Классификация стилей руководства (авторитарный, либеральный, демократический стиль). Руководитель организации. Этикет руководителя.

### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Определите роль общения в профессиональной деятельности педагога.
2. Раскройте сущность нравственного основания в общении.
3. Что такое гуманизм и авторитаризм, альтруизм и эгоизм в общении?
4. Назовите основные критерии диалогической направленности личности педагога в общении.
5. Определите основные проблемы общения в молодежной субкультуре.
6. Дайте определение и раскройте сущность коммуникативной компетентности педагога.
7. В чем заключается ответственность педагога в формировании культуры общения учащихся?

## **Тема 11. Основные правила профессионального этикета (ОПК-1)**

### **Лекция.**

Понятие этического кодекса поведения, привлекательного имиджа. Краткий обзор существа основных правил профессионального этикета и действий человека в различных ситуациях и формах их проявления. Формы приветствия в РФ и ведущих зарубежных странах. Приветствия на улице, в помещении. Приветствия военных. Приветствия мужчины. Приветствия женщины. Представление как важный элемент вежливости в деловой жизни. Краткий обзор норм в различных вариантах представления (младшего по возрасту старшему, холостого женатому, низшего по иерархии высшему, мужчины женщине и т.д.). Создание первого впечатления. Умение одеваться на службе. Влияние внешнего облика на познание человека (телодвижения, черты лица, мимика, жесты, манера общения). Общие понятия о языке жестов, значение различных жестов в общении человека. Деловая одежда. Рекомендации по выбору деловой одежды в зависимости от внешности. Особенности выбора одежды для выступления, для торжественных и ритуальных церемоний. Знаки элегантности одежды. Аксессуары. Определение цветового тона одежды в зависимости от внешних особенностей (цвета глаз, волос, кожи). Особенности создания делового имиджа женщины, мужчины. Особенности одежды деловых людей, находящихся в командировке, на пляже, на официальных приемах; манеры поведения в данных ситуациях.

### **Практическое занятие.**

Одежда делового мужчины. Стиль внешнего вида делового мужчины. Одежда деловой женщины. Прическа и макияж. Парфюмерия и косметика. Верхняя одежда. Т. Формы делового контакта. Деловая беседа. Этические особенности ведения деловой дискуссии и публичного выступления. Философия организации как форм внутрифирменной этики. Психологические особенности деловых совещаний. Этические принципы ведения споров. Общение по горизонтали. Этика делового общения по вертикали.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Нормы, регламентирующие повседневную деловую жизнь.
  2. Представление и рекомендации в деловой жизни.
  3. Нормы этикета при посещении театров, балов, раутов.
- а

### **Тема 12. Особенности телефонных деловых бесед (ОПК-1)**

#### **Лекция.**

Телефон как средство рационализации работы. Использование телефонных приставок. Рекомендации по проведению телефонных переговоров (подготовка, планирование разговоров, осуществление вызовов, приемы ведения и завершения переговоров). Телефонный разговор, цель, выбор времени, длительность. Основные правила телефонного этикета. Стиль делового разговора по телефону, компетентность, тактичность, точность, деловитость, целенаправленность, доброжелательность, краткость. Отгораживание от ненужных звонков.

#### **Практическое занятие.**

Телефонные разговоры на работе, дома, в общественных местах.

Особенности разговора по телефону: мы не видим выражения лица собеседника и тех обстоятельств, которые его окружают.

Деловые письма и личная переписка.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

Затруднительные ситуации: как преодолеть?

Как Вы определите несовпадение настроения Вашего и собеседника?

Кто первым заканчивает беседу по телефону?

Следует ли ставить дату и подпись в личной переписке

### **Тема 13. Подготовка деловых писем. Переписка (ОПК-1)**

#### **Лекция.**

Общий обзор стилистики деловых писем. Требование к качеству бумаги и ее внешнему виду, архитектура (размещение текста, поля, абзацы, и т.д.). Типовые рекомендации по содержательной части делового письма (начало и конец текста, подписи и ч. д.). Позиции адреса. Стилистика нейтрального, благоприятного по тону письма. Письмо-отказ. Письмо предложение. Письмо-поздравление. Сопроводительное письмо. Рекомендательное письмо. Соболезнование. Приглашение. Краткая характеристика особенностей подготовки указанных видов деловых писем.

#### **Практическое занятие.**

Деловая переписка. Правила деловой переписки. Деловое письмо. Служебные записки. Электронная деловая переписка. Ведение документооборота. Ведение записей. Использование записной книжки. Культура телефонных разговоров. Этические нормы телефонного разговора. Голос, тон, тембр, интонации при телефонном разговоре. Пресыщение общения. Условия успешного делового разговора. Важные принципы этики общения по телефону. Правила использования сотового телефона. Визитные карточки. Цели и функции визитных карточек. Оформление и типы визитных карточек. Манеры и правила вручения визитных карточек. Требования к их использованию в различных ситуациях.

#### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Особенности составления деловых бумаг в профессиональной деятельности государственных служащих.
2. Деловое письмо.
3. Деловой протокол и деловой этикет в сфере государственного управления

#### **Тема 14. Этикет зарубежных стран (ОПК-1)**

##### **Лекция.**

Краткий обзор основных национальных традиций и особенности в деловом этикете различных стран (США, Англия Франция, Япония, Ближний Восток и др.). Международная вежливость. Символы суверенитета: флаг, герб, гимн. Особенности официальной переписки. Национальные особенности ведения переговоров. Основные правила, сложившиеся в общении деловых кругов за рубежом (естественность поведения, чувство такта, вежливость, простота, уважение нравов других народов и т.д.). Правила поведения на приемах (завтраках, обедах, ужинах): приветствие и представление, произнесение тостов, застольная беседа, манера поведения, сувениры и подарки в деловом мире. Общие сведения об организации заграничных командировок. Правила поведения в аэропортах, речных и морских портах, на вокзалах, в гостиницах.

##### **Практическое занятие.**

1. Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций.
2. Протокольные вопросы ведения переговоров.
3. Технология и психология делового общения.
4. Подходы и типы поведения на переговорах

##### **Задания для самостоятельной работы.**

1. Национальные особенности деловых коммуникаций на примере.....
2. Подарки и сувениры в деловой жизни
3. Протокольные мероприятия.
4. Программа и протокольные мероприятия для сопровождающих лиц.
5. Этикет протокольных мероприятий.

#### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

##### **4.1. Распределение баллов:**

##### **4 семестр**

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

##### **Распределение баллов по заданиям:**

№ те мы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Мах. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Этика внутриколлективных профессиональных отношений	Подготовка презентации	5	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 4-5 баллов</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 3–4 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1-2 балла</p>
		Реферат	5	<p>Содержание соответствует теме; тема раскрыта полностью, логичность и обоснованность изложенного текста, наличие в структуре введения, заключения и выводов; очевиден личный вклад студента в выполнение работы –5 баллов</p> <p>Содержание имеет отдельные недостатки, тема в целом раскрыта имеется существенный объем заимствованного текста структура и стиль изложения свободные – 3 балла</p> <p>Содержание не в полной мере отражает тему; в раскрытии темы имеют место отдельные недостатки, отсутствуют введение, выводы и заключение ; излагается, в основном, заимствованный материал, отсутствуют ссылки на первоисточники – 1 балл</p>
		Собеседование	5	<p>5 баллов: знание, понимание, глубина усвоения обучающимся всего объема программного материала; умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, соблюдение культуры устной речи .</p> <p>4 балла: знания изученного материала; умение выделять главные положения, обобщать, делать выводы; наличие незначительных ошибок при воспроизведении изученного материала; соблюдение основных правил культуры устной речи .</p> <p>3 балла - материал усвоен на уровне минимальных требований программы, затруднения при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи педагога; наличие 1-2 грубых ошибок; незначительное несоблюдение основных правил культуры устной речи .</p> <p>2 балла: знания и усвоения учебного материала на уровне ниже минимальных требований программы; затруднения при ответах на стандартные вопросы; наличия нескольких грубых ошибок, значительное несоблюдение основных правил культуры устной речи .</p> <p>1 балл отказ обучаемого от ответа; грубые ошибки при изложении материала</p>
2.	Этика профессионального общения в традиционном обществе	Реферат	5	<p>Содержание соответствует теме; тема раскрыта полностью, логичность и обоснованность изложенного текста, наличие в структуре введения, заключения и выводов; очевиден личный вклад студента в выполнение работы –5 баллов</p> <p>Содержание имеет отдельные недостатки, тема в целом раскрыта имеется существенный объем заимствованного текста структура и стиль изложения свободные – 3 балла</p> <p>Содержание не в полной мере отражает тему; в раскрытии темы имеют место отдельные недостатки, отсутствуют введение, выводы и заключение ; излагается, в основном, заимствованный материал, отсутствуют ссылки на первоисточники – 1 балл</p>

		Подготов ка презентац ии	5	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 4-5 баллов</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 3-4 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1-2 балла</p>
3.	Стереотипы общения в истории культуры	Подготов ка презентац ии	5	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 4-5 баллов</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 3-4 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1-2 балла</p>
4.	Профессиональ ное общение как форма нравственной активности человека. Виды профессиональ ного общения	Собеседо вание	5	<p>5 баллов: знание, понимание, глубина усвоения обучающимся всего объема программного материала; умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, соблюдение культуры устной речи .</p> <p>4 балла: знания изученного материала; умение выделять главные положения, обобщать, делать выводы; наличие незначительных ошибок при воспроизведении изученного материала; соблюдение основных правил культуры устной речи .</p> <p>3 балла - материал усвоен на уровне минимальных требований программы, затруднения при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи педагога; наличие 1-2 грубых ошибок; незначительного несоблюдение основных правил культуры устной речи .</p> <p>2 балла: знания и усвоения учебного материала на уровне ниже минимальных требований программы; затруднения при ответах на стандартные вопросы; наличия нескольких грубых ошибок, значительное несоблюдение основных правил культуры устной речи .</p> <p>1 балл отказ обучаемого от ответа; грубые ошибки при изложении материала</p>
5.	Коммуникатив ная компетентност ь	Подготов ка презентац ии	5	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 4-5 баллов</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 3-4 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1-2 балла</p>



6.	Принципы налаживания профессиональных отношений при равноправном общении	Подготовка презентации	5	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 4-5 баллов</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 3-4 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1-2 балла</p>
7.	Культура передачи информации	Тестирование(контрольный срез)	10	<p>70 % и выше правильных ответов – 3 балла</p> <p>30-69% правильных ответов – 2 балла</p> <p>10-29% правильных ответов – 1 балл</p>
8.	Этика и психология профессионального общения. Взаимосвязь и специфика	Подготовка презентации	3	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 3 балла</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 2 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1 балл</p>
9.	Этические причины конфликтов в общении	Реферат	2	<p>Содержание соответствует теме; тема раскрыта полностью, логичность и обоснованность изложенного текста, наличие в структуре введения, заключения и выводов; очевиден личный вклад студента в выполнение работы – 2 балла</p> <p>Содержание имеет отдельные недостатки, тема в целом раскрыта, имеется существенный объем заимствованного текста структура и стиль изложения свободные – 1 балл</p> <p>Содержание не в полной мере отражает тему; в раскрытии темы имеют место отдельные недостатки, отсутствуют введение, выводы и заключение ; излагается, в основном, заимствованный материал, отсутствуют ссылки на первоисточники –0,5 балла</p>
		Подготовка презентации	3	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 3 балла</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 2 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1 балл</p>

10.	Личность и коллектив	Подготовка презентации	3	<p>3-2 балла: знание, понимание, глубина усвоения обучающимся всего объема программного материала; умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, соблюдение культуры устной речи .</p> <p>1 балл: знания изученного материала; умение выделять главные положения, обобщать, делать выводы; наличие незначительных ошибок при воспроизведении изученного материала; соблюдение основных правил культуры устной речи .</p> <p>0,5 балла - материал усвоен на уровне минимальных требований программы, затруднения при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи педагога; наличие 1-2 грубых ошибок; незначительного несоблюдение основных правил культуры устной речи .</p>
		Собеседование	2	<p>2 балла: знание, понимание, глубина усвоения обучающимся всего объема программного материала; умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, соблюдение культуры устной речи .</p> <p>1 балл: знания изученного материала; умение выделять главные положения, обобщать, делать выводы; наличие незначительных ошибок при воспроизведении изученного материала; соблюдение основных правил культуры устной речи .</p> <p>0,5 балла - материал усвоен на уровне минимальных требований программы, затруднения при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи педагога; наличие 1-2 грубых ошибок; незначительного несоблюдение основных правил культуры устной речи .</p>
11.	Основные правила профессионального этикета	Подготовка презентации	5	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 4-5 баллов</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 3–4 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1-2 балла</p>
12.	Особенности телефонных деловых бесед	Реферат	2	<p>Содержание соответствует теме; тема раскрыта полностью, логичность и обоснованность изложенного текста, наличие в структуре введения, заключения и выводов; очевиден личный вклад студента в выполнение работы – 2 балла</p> <p>Содержание имеет отдельные недостатки, тема в целом раскрыта имеется существенный объем заимствованного текста структура и стиль изложения свободные – 1 балл</p> <p>Содержание не в полной мере отражает тему; в раскрытии темы имеют место отдельные недостатки, отсутствуют введение, выводы и заключение ; излагается, в основном, заимствованный материал, отсутствуют ссылки на первоисточники –0,5 балла</p>

		Подготовка презентации	3	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 3 балла</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 2 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1 балл</p>
13.	Подготовка деловых писем. Переписка	Реферат	2	<p>Содержание соответствует теме; тема раскрыта полностью, логичность и обоснованность изложенного текста, наличие в структуре введения, заключения и выводов; очевиден личный вклад студента в выполнение работы – 2 балла</p> <p>Содержание имеет отдельные недостатки, тема в целом раскрыта имеется существенный объем заимствованного текста структура и стиль изложения свободные – 1 балл</p> <p>Содержание не в полной мере отражает тему; в раскрытии темы имеют место отдельные недостатки, отсутствуют введение, выводы и заключение ; излагается, в основном, заимствованный материал, отсутствуют ссылки на первоисточники –0,5 балла</p>
		Подготовка презентации	3	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 3 балла</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 2 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1 балл</p>
14.	Этикет зарубежных стран	Реферат	2	<p>Содержание соответствует теме; тема раскрыта полностью, логичность и обоснованность изложенного текста, наличие в структуре введения, заключения и выводов; очевиден личный вклад студента в выполнение работы – 2 балла</p> <p>Содержание имеет отдельные недостатки, тема в целом раскрыта имеется существенный объем заимствованного текста структура и стиль изложения свободные – 1 балл</p> <p>Содержание не в полной мере отражает тему; в раскрытии темы имеют место отдельные недостатки, отсутствуют введение, выводы и заключение ; излагается, в основном, заимствованный материал, отсутствуют ссылки на первоисточники –0,5 балла</p>
		Подготовка презентации	3	<p>Высокий уровень (связь презентации с темой, насыщенное содержание, грамотная подача материала, разнообразие графической информации, оптимальный дизайн) – 3 балла</p> <p>Средний уровень (имеются отступления в презентации от основной темы; достаточное содержание, подача материала с незначительными неточностями, однообразие графической информации, негармоничный дизайн) - 2 балла</p> <p>Низкий уровень (имеются существенные отступления от основной темы; недостаточное содержание, подача материала с существенными неточностями, однообразие графической информации, неграмотный дизайн) 1 балл</p>

		<b>Тестирование(контрольный срез)</b>	10	70 % и выше правильных ответов – 3 балла 30-69% правильных ответов – 2 балла 10-29% правильных ответов – 1 балл
		Собеседование	2	2 балла: знание, понимание, глубина усвоения обучающимся всего объема программного материала; умение выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, соблюдение культуры устной речи . 1 балл: знания изученного материала; умение выделять главные положения, обобщать, делать выводы; наличие незначительных ошибок при воспроизведении изученного материала; соблюдение основных правил культуры устной речи . 0,5 балла - материал усвоен на уровне минимальных требований программы, затруднения при самостоятельном воспроизведении, необходимость незначительной помощи педагога; наличие 1-2 грубых ошибок; незначительное несоблюдение основных правил культуры устной речи .
15.	Премияльные баллы		20	Дополнительные премиальные баллы могут быть начислены: - за проект, выполненный по заказу работодателя и реализованный на практике – 20 баллов; - полностью подготовленная к публикации статья по тематике в рамках дисциплины – 10 баллов; - победа в межрегиональной олимпиаде – 20 баллов; - участие с докладом во всероссийской олимпиаде по тематике изучаемой дисциплины – 20 баллов; - публикация статьи по тематике изучаемой дисциплины в сборнике студенческих работ / материалах всероссийской конференции / журнале из перечня ВАК – 10 / 15 / 20
16.	Итого за семестр		100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

#### 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

##### Подготовка презентации

###### Тема 1. Этика внутриколлективных профессиональных отношений

###### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

- 1.Понятие деловая этика.
- 2.Характеристика средств, форм и методов деловой этики
- 3.Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

###### Тема 2. Этика профессионального общения в традиционном обществе

###### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

- 1.Понятие деловая этика.
- 2.Характеристика средств, форм и методов деловой этики
- 3.Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 3. Стереотипы общения в истории культуры

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 5. Коммуникативная компетентность

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 6. Принципы налаживания профессиональных отношений при равноправном общении

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 8. Этика и психология профессионального общения. Взаимосвязь и специфика

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 9. Этические причины конфликтов в общении

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 10. Личность и коллектив

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 11. Основные правила профессионального этикета

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 12. Особенности телефонных деловых бесед

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 13. Подготовка деловых писем. Переписка

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики
3. Расшифруйте понятие этика переговорного процесса.

### Тема 14. Этикет зарубежных стран

#### Типовые задания для подготовки медиапрезентации

1. Понятие деловая этика.
2. Характеристика средств, форм и методов деловой этики

## Реферат

### Тема 1. Этика внутриколлективных профессиональных отношений

#### Типовые темы рефератов (докладов)

- 1 1. Профессиональная этика
- 2 2. Профессиональный этикет.
- 3 3. Этика общения.

### Тема 2. Этика профессионального общения в традиционном обществе

#### Типовые темы рефератов (докладов)

- 1 1. Профессиональная этика
- 2 2. Профессиональный этикет.
- 3 3. Этика общения.

### Тема 9. Этические причины конфликтов в общении

#### Типовые темы рефератов (докладов)

- 1 1. Профессиональная этика
- 2 2. Профессиональный этикет.
- 3 3. Этика общения.
- 4 4. Традиции.
- 5 5. Традиционное общество.

### Тема 12. Особенности телефонных деловых бесед

#### Типовые темы рефератов (докладов)

- 1 1. Профессиональная этика
- 2 2. Профессиональный этикет.
- 3 3. Этика общения.
- 4 4. Традиции.
- 5 5. Традиционное общество.

### Тема 13. Подготовка деловых писем. Переписка

#### Типовые темы рефератов (докладов)

- 1 1. Профессиональная этика
- 2 2. Профессиональный этикет.
- 3 3. Этика общения.
- 4 4. Традиции.

## Тема 14. Этикет зарубежных стран

### Типовые темы рефератов (докладов)

- 1 1. Профессиональная этика
- 2 2. Профессиональный этикет.
- 3 3. Этика общения.
- 4 4. Традиции.
- 5 5. Традиционное общество.

### Собеседование

#### Тема 1. Этика внутриколлективных профессиональных отношений

Вопросы для обсуждения

Функции и структуры общения.

Вербальные и невербальные средства общения.

Невербальные коммуникации как форма общения.

#### Тема 4. Профессиональное общение как форма нравственной активности человека. Виды профессионального общения

Вопросы для обсуждения

Этикет и культура общения. Социокультурная роль этикета в обществе. Этикет как свод правил поведения в стандартных ситуациях общения. Специфика этикетной нормы как регулятора общения между людьми. Этика как наука о нравственности. Основные проблемы теории морали. Предмет, сущность и основные понятия этики. История этических учений и культура общества: этика античности, средневековья, Нового времени. Виды этики: теоретическая, нормативная, профессиональная. Современные этические нормы общения. Понятия: «культурный человек», «нравственный человек», «нравственная культура». Краткий обзор истории этикета. Виды этикета: придворный, дипломатический, гражданский, «светский», деловой, служебный, профессиональный и др.

#### Тема 10. Личность и коллектив

Вопросы для обсуждения

Открытость общения. Диалоговость. Интерперсональность.

Окно Джохари: открытая зона; слепая зона; скрытая зона; неизвестная зона.

Качества личности. Дружелюбие. Открытость. Активность.

Установка на равенство позиций. Идентификация. Эмпатия. Рефлексия. Гибкость. Искренность в общении. Справедливость. Коллективизм. Нравственность. Деликатность. Толерантность.

Ориентация на контроль.

Ориентация на понимание.

#### Тема 14. Этикет зарубежных стран

Вопросы для обсуждения

1. Протокольные вопросы приема зарубежных делегаций.

2. Протокольные вопросы ведения переговоров.

3. Технология и психология делового общения.

### Тестирование

#### Тема 7. Культура передачи информации

#### Типовые задания блиц-опроса / тестирования

1. Что изучает профессиональная этика:

- (?) нравственные чувства специалиста;
- (!) нравственные качества личности специалиста.

2. Первый и главный признак профессионализма:

- (?) умения;
- (!) знания;
- (?) навыки.

3. Кто способствовал происхождению профессиональной этики:

- (!) Платон;
- (?) Аристотель;
- (?) Сократ.

4. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет:

- (?) межличностные отношения;
- (!) общественное мнение.

5. На какие моральные нормы опирается подлинный профессионализм:

- (?) честность;
- (!) долг.
- (!) сознательность.

4. Созданию и поддержанию в коллективе благоприятного морально – психологического климата очень способствуют:

- (?) индивидуальные контакты между руководителями;
- (!) индивидуальные контакты руководителей всех уровней с персоналом.

5. Управленческая культура — это состояние выработанных:

- (!) методов и способов деятельности, политических (управленческих) решений и планов, которые призваны защищать государство и его управленческие органы и структуры;
- (!) правовые, нравственные отношения и действия субъектов управления (управленцев) между собой и гражданами;
- (?) четкое выполнение служебного долга, мужества, дисциплинированности.

#### Тема 14. Этикет зарубежных стран

##### Типовые задания блиц-опроса / тестирования

1. Что изучает профессиональная этика:

- (?) нравственные чувства специалиста;
- (!) нравственные качества личности специалиста.

2. Первый и главный признак профессионализма:

- (?) умения;
- (!) знания;
- (?) навыки.

3. Кто способствовал происхождению профессиональной этики:

- (!) Платон;
- (?) Аристотель;
- (?) Сократ.



4. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет:

- (?) межличностные отношения;
- (!) общественное мнение.

5. На какие моральные нормы опирается подлинный профессионализм:

- (?) честность;
- (!) долг.
- (!) сознательность.

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

### **Типовые вопросы зачета (УК-4, ОПК-1, ОПК-7)**

#### **Типовые вопросы зачета (4 семестр)**

1. Стиль руководства (автократический, демократический, либеральный).
2. Способности руководителя. Управленческие умения. Качества личности руководителя. Авторитет руководителя; личный и общественный
3. Важнейшие элементы отношений между руководителями и подчиненными.
4. Основные черты профессиональной этики руководителя: доступность, внимательность, вежливость и корректность, четкость и организованность.
5. Основные типы темпераментов личности. Морально-психологический климат коллектива (МПК). Основные социальные факторы, определяющие МПК.
6. Понятие этического кодекса поведения, привлекательного имиджа.
7. Краткий обзор существа основных правил этикета и действий человека в различных ситуациях.
8. Влияние внешнего облика на познание человека (телодвижения, черты лица, мимика, жесты, манера общения).
9. Телефон как средство рационализации работы.
10. Рекомендации по проведению телефонных переговоров (подготовка, планирование разговоров, осуществление вызовов, приемы ведения и завершения переговоров).
11. Стиль делового разговора по телефону, компетентность, тактичность, точность, деловитость, целенаправленность, доброжелательность, краткость..
12. Общий обзор стилистики деловых писем.
13. Типовые рекомендации по содержательной части делового письма (начало и конец текста, подписи и ч .д.).
14. Краткий обзор основных национальных традиций и особенности в профессиональном этикете различных стран (США, Англия Франция, Япония, Ближний Восток и др.).
15. Международная вежливость. Символы суверенитета.
16. Особенности официальной переписки.
17. Национальные особенности ведения переговоров.
18. Основные правила, сложившиеся в общении деловых кругов за рубежом (естественность поведения, чувство такта, вежливость, простота, уважение нравов других народов и т.д.). Правила поведения на приемах (завтраках, обедах, ужинах): приветствие и представление, произнесение тостов, застольная беседа, манера поведения, сувениры и подарки в деловом мире.
19. Общие сведения об организации заграничных командировок.

#### **Типовые вопросы экзамена (5 семестр)**

1. Представление о роли и месте этикета в сфере управления и бизнеса.
2. Создание благоприятного морально-психологического климата коллектива.
3. Осознание роли этикета в процессе формирования профессиональных качеств личности.

4. . Этические принципы лежат в основе этикетных норм.
5. .Основные правила профессионального общения.
6. .Характеристика основных компонентов профессионального имиджа.'
7. История возникновения правил поведения.
8. Этикет в средневековье.
9. Развитие профессионально этикета в России.
10. Современный профессиональный этикет.
11. Ключевые понятия: «стереотип поведения», «стереотип сознания», «архетипы», «этос»
12. Стереотипы поведения в восточных культурах (доминанты религиозные ритуалы).
13. Нравственные потребности субъекта общения.
14. Структура общения. Виды общения в рамках этики общения (классификация В.И. Сафьянова).
15. Виды общения: информационное, познавательное, эмоциональное, интегративное, деловое.
16. Критерии коммуникативной компетентности
17. Максимум вежливости Лича.
18. Принципы налаживания отношений: рациональность, толерантность, доброжелательность, тактичность.
19. Принципы кооперации коммуникации (правила Грайса) количества, качества, релевантности, стиля.
20. Культура речи: ясность, краткость, доступность. чистота речи.
21. Разнообразие подходов к проблеме взаимосвязи психологии и этики: З. Фрейд, Э. Фромм. Дж. Мур. К. Роджерс.
22. Понятие «практическая этика» в психологии.
23. Тренинги с помощью нейро-лингвистического программирования (НЛП).
24. Профессиональные кодексы в России.
25. Место и роль конфликтов в общении.
26. Важнейшие модели конфликтов.
27. Этические принципы предупреждения конфликтов: презумпция порядочности партнера; доверительность; неприкосновенность достоинства партнера по общению; ненасилие; толерантность и т. д.
28. Основные способы предупреждения конфликтов.
29. Этика межпрофессиональных отношений.
30. Типы руководителей и их взаимоотношения с подчиненными.

### **Типовые задания для зачета (УК-4, ОПК-1, ОПК-7)**

#### **Типовые задания для экзамена**

1. Подготовка к опросу, коллоквиуму, тестированию.
2. Нахождение необходимой и достаточной аргументации при решении нестандартных ситуаций; регулярное изучение первоисточников.
3. Самостоятельное освоение новой информации из разнообразных источников; владение навыками аналитического подхода при решении задач повышенной сложности.

#### **4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации**

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--

«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-4	Знает принципы взаимодействия в ходе профессиональной деятельности со структурными подразделениями и органами государственного и муниципального управления. Применяет интегративные умения диалогического общения для сотрудничества и взаимодействия. Владеет навыками деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции.
	ОПК-1	Знает принципы взаимодействия в ходе профессиональной деятельности со структурными подразделениями и органами государственного и муниципального управления. Применяет интегративные умения диалогического общения для сотрудничества и взаимодействия. Владеет навыками деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции.
	ОПК-7	Знает принципы взаимодействия в ходе профессиональной деятельности со структурными подразделениями и органами государственного и муниципального управления. Применяет интегративные умения диалогического общения для сотрудничества и взаимодействия. Владеет навыками деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-4	Не знает принципы взаимодействия в ходе профессиональной деятельности со структурными подразделениями и органами государственного и муниципального управления. Не применяет интегративные умения диалогического общения для сотрудничества и взаимодействия. Не владеет навыками деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции.
	ОПК-1	Не знает принципы взаимодействия в ходе профессиональной деятельности со структурными подразделениями и органами государственного и муниципального управления. Не применяет интегративные умения диалогического общения для сотрудничества и взаимодействия. Не владеет навыками деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции.
	ОПК-7	Не знает принципы взаимодействия в ходе профессиональной деятельности со структурными подразделениями и органами государственного и муниципального управления. Не применяет интегративные умения диалогического общения для сотрудничества и взаимодействия. Не владеет навыками деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции.

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

### 5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

## 5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

## 5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

## 5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;

- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;
- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 6.1 Основная литература:

1. Ботавина Р.Н. Этика менеджмента : [учебник]. - М.: Финансы и статистика, 2002. - 192 с.
2. Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме. - Весь срок охраны авторского права; Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и тури. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. - 142 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>
3. Виговская, М. Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров. - Весь срок охраны авторского права; Профессиональная этика и этикет. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 144 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
4. Габдурахманова Н. Н. Этика и культура управления : учебно-методическое пособие. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2008. - 127 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258600>
5. Гареева, Л. Х., Хаертдинова, Р. М. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие к программам бакалавриата по направлению подготовки 44.03.01 «педагогическое образование», 44.03.03 специальное (дефектологическое) образование. - 2029-07-01; Профессиональная этика. - Набережные Челны: Набережночелнинский государственный педагогический университет, 2012. - 45 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/29877.html>
6. Горелова Т. А., Горелов А. А. Этика : учебное пособие. - 5-е изд., стереотип.. - Москва: Флинта, 2016. - 416 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83433>

7. Гречушкина Н. В. Этика: теоретический курс : учебное пособие. - Липецк: Липецкий государственный педагогический университет имени П.П. Семенова-Тян-Шанского, 2018. - 79 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576668>
8. Гуревич П. С. Этика : Учебник для бакалавров. - пер. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2019. - 516 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/426125>
9. Гусейнов А. А., Гаджикурбанов А. Г., Прокофьев А. В., Разин А. В., Пороховская Т. И., Иванюшкин А. Я. Этика : Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 460 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449781>
10. Данилкова, М. П. Этика и современность : учебное пособие. - 2025-02-05; Этика и современность. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. - 55 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/44883.html>
11. Де Джордж Р. Т. Деловая этика : Учеб. курс для колледжей и университетов: [Пер. с англ.]. - М.: Прогресс, РИПОЛ КЛАССИК, 2003. - 734 с.
12. Дедюлина М. А., Папченко Е. В. Социальная этика : учебное пособие. - Таганрог: Технологический институт Южного федерального университета, 2009. - 84 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241097>
13. Денисов, А. А. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Профессиональная этика и этикет. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2014. - 210 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/32795.html>
14. Дружинин В.Ф., Демина Л.А. Этика : Курс лекций. - М.: Экзамен, 2005. - 222 с.
15. Ермаков, В. А. Этика : хрестоматия. - 2021-12-31; Этика. - Москва: Евразийский открытый институт, 2010. - 132 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/11137.html>
16. Ермакова, Ж. А., Тетерятник, О. П., Холодилина, Ю. Е. Профессиональная этика и этикет (практикум) : учебное пособие к практическим занятиям. - Весь срок охраны авторского права; Профессиональная этика и этикет (практикум). - Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013. - 104 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/30125.html>
17. Золотухина Е. В. Этика : Учебник для вузов. - испр. и доп; 5-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 375 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456038>
18. Зубанова, С. Г., Аникин, Д. А. Этика : учебное пособие. - 2020-08-31; Этика. - Саратов: Научная книга, 2019. - 159 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81071.html>
19. Козловская, Т. Н., Епанчинцева, Г. А., Зубова, Л. В. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие для спо. - Весь срок охраны авторского права; Профессиональная этика. - Саратов: Профобразование, 2020. - 217 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/92150.html>
20. Кропоткин П. А. Этика : -. - 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 434 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452624>
21. Кузьменко Г.Н. Этика : Учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, Весь Мир, 2002. - 143 с.
22. Кучуради И. Этика : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 147 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/451567>
23. Маслова, Т. А., Маслов, С. И. Этика педагогического общения : учебное пособие для спо. - Весь срок охраны авторского права; Этика педагогического общения. - Саратов: Профобразование, 2019. - 132 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/85788.html>
24. Матолыгина, Н. В., Руглова, Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие. - 2021-04-16; Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. - Санкт-Петербург: Интермедия, 2013. - 160 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>

25. Медведева Г.П. Этика социальной работы : Учеб. пособие для вузов. - М., М.: ВЛАДОС, Моск. гос. соц. ун-т, 2002. - 206 с.
26. Росенко М. Н., Бабаева А. В., Чигирь М. В., Азарова Л. В., Маркова О. Ю. Профессиональная этика : учебник для высших учебных заведений. - Санкт-Петербург: Петрополис, 2006. - 200 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253940>
27. Семенов А. К., Маслова Е. Л. Этика менеджмента : учебное пособие. - 7-е изд., стер.. - Москва: Дашков и К°, 2019. - 272 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573388>
28. Скворцов А. А. Этика : Учебник и практикум для вузов. - пер. и доп; 3-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 321 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449727>
29. Спиноза Б., Иванцов Н. А. Этика : -. - Москва: Юрайт, 2020. - 240 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456261>
30. Цуранова, С. П., Павлова, И. М., Вашкевич, А. С. Психология и этика деловых отношений. Практикум : учебное пособие. - 2025-03-10; Психология и этика деловых отношений. Практикум. - Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2018. - 192 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/93396.html>
31. Шадский О.Г. Профессиональная этика социальной работы : учеб.-метод. пособие. - Тамбов: Изд-во ТГУ им. Г.Р.Державина, 2003. - 22 с.

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Штофер Л. Л. Профессиональная этика : учебное пособие. - Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. - 291 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=568672>
2. Деловая этика: В 2 т., Т.1. - СПб., М.: Экономическая школа, Прогресс, 2001. - 495 с.
3. Деловая этика: В 2 т., Т.2. - СПб., М.: Экономическая школа, Прогресс, 2001. - 1047 с.
4. Александрова З. А., Кондратьева С. Б. Профессиональная этика : учебное пособие. - Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2016. - 136 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469398>
5. Алексина Т. А. Деловая этика : Учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 384 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450264>
6. Антипов, А. А. Этика делового общения. - 2022-10-01; Этика делового общения. - Санкт-Петербург: Университет ИТМО, 2014. - 44 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/65399.html>
7. Болотова, Н. П., Галой, Н. Ю., Горбенко, И. А., Долинская, Л. А., Леванова, Е. А., Попова, С. Ю., Пушкарева, Т. В., Сахарова, Т. Н., Цибулькикова, В. Е., Фарниева, М. Г. Профессиональная этика и коммуникативная культура вожакого : методические рекомендации. - Весь срок охраны авторского права; Профессиональная этика и коммуникативная культура вожакого. - Москва: Московский педагогический государственный университет, 2017. - 66 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/75819.html>
8. Бороздина Г. В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие. - 4-е изд., испр. и доп.. - Минск: РИПО, 2015. - 228 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>
9. Бороздина Г. В., Кормнова Н. А. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 463 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/449705>
10. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений : Учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2003. - 206 с.

11. Власова, Э. И. Этика делового общения : учебное пособие. - 2024-07-01; Этика делового общения. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2011. - 152 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/16309.html>
12. Голубева Л.Ф. Этика и культура управления : Учеб.пособие. - Тамбов: Изд-во ТГУ, 2005. - 223с.
13. Гурьянова Т. Н. Социально-психологическая компетенция и этика психосоциального работника : учебно-методическое пособие. - Казань: Казанский научно-исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2016. - 180 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500909>
14. Дорошенко, В. Ю., Зотова, Л. И., Лавриненко, В. Н., Островский, Э. В., Подвойская, Л. Т., Ратников, В. П., Скрипкина, Ж. Б., Титова, Л. Г., И, А., Чернышева, Л. И., Юдин, В. В. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов. - 2022-03-26; Психология и этика делового общения. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 419 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>
15. Камардина А. А. Профессиональная этика : учебное пособие. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. - 167 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258824>
16. Каргушина, И. Г. Профессиональная этика и этикет : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Профессиональная этика и этикет. - Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2010. - 178 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/23874.html>
17. Кафтан В. В., Чернышова Л. И. Деловая этика : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 301 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/450396>
18. Ковалев, А. Н., Кулик, Н. В. Профессиональная этика : учебное пособие для бакалавриата. - Весь срок охраны авторского права; Профессиональная этика. - Санкт-Петербург: Санкт-Петербургский юридический институт (филиал) Академии Генеральной прокуратуры РФ, 2013. - 98 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/65524.html>
19. Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. Деловая этика и этикет : Учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 118 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/451048>
20. Мишаткина Т.В., Яскевич Я.С. Этика : учеб. пособ. для студ. вузов. - Минск: ООО "Новое знание", 2002. - 508 с.
21. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений : Учебник и практикум Для СПО. - Москва: Юрайт, 2019. - 431 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/444374>
22. Сабиров, В. Ш., Соина, О. С. Этика: исторический и теоретический курс. Часть 1 : учебник. - Весь срок охраны авторского права; Этика: исторический и теоретический курс. Часть 1. - Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2008. - 273 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/68867.html>
23. Троянская, А. И. Деловая этика : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Деловая этика. - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 145 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83263.html>
24. Цвык, В. А. Профессиональная этика социолога : учебно-методическое пособие. - Весь срок охраны авторского права; Профессиональная этика социолога. - Москва: Российский университет дружбы народов, 2017. - 48 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/91056.html>
25. Чернышова Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : Учебное пособие Для СПО. - Москва: Юрайт, 2020. - 161 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/456734>
26. Штомпель Л. А. Теоретическая и прикладная этика в системе современной культуры : сборник научных трудов. - Москва|Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 584 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437470>



### 6.3 Иные источники:

1. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
2. Интернет-энциклопедии - <http://www.rubicon.com/>
3. Российская национальная библиотека - [www.nlr.ru](http://www.nlr.ru)

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Adobe Reader

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Microsoft Windows 10

ABBYY FineReader 8.0 Professional Edition

Операционная система "Альт Образование"

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: <https://cyberleninka.ru>
2. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.