Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Новгородский филиал

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00C5E8D50ED68C58A87E3A75E521F8D3ED
Владелец: Кононова Юлия Юрьевна
Действителен: с 16.09.2025 до 10.12.2026

УТВЕРЖДЕНО

Директор _____Ю.Ю. Кононова

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Аудит и контроллинг персонала
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.О.27 Этика и психология деловых отношений
(индекс, наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом)

38.03.03 Управление персоналом
(код, наименование направления подготовки)

Очная, очно-заочная
(форма обучения)

Год набора – 2025

Великий Новгород, 2025 г.

Автор-составитель:

Доктор филологических наук, профессор кафедры менеджмента и кадровой политики НФ РАНХиГС Д.Б. Терешкина.

Заведующий кафедрой менеджмента и кадровой политики к.э.н., доцент И.А. Ратковская

РПД «Культура речи и деловое общение» одобрена на заседании кафедры менеджмента и кадровой политики.

Протокол от 16 мая 2025 года № 8.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы....4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы....6
3. Содержание и структура дисциплины 7
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине....12
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 26
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине 28
6.1. Основная литература....28
6.2. Дополнительная литература....28
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы....29
6.4. Нормативные правовые документы....30
6.5. Интернет ресурсы....31
6.6. Иные источники 32
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы....34

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

1.1 Дисциплина Б1.О.27 «Этика и психология деловых отношений» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС - 3.2.	формирование навыка соблюдения требований этикета в различных ситуациях делового общения
УК ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС - 5.3.	способность к этичному поведению в условиях разнообразия общества
ОПК-3	Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии управления персоналом, обеспечивать их документационное сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия	ОПК ОС - 3.3.	владение навыками ведения деловой переписки в соответствии с требованиями к владению технологиями электронных коммуникаций

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

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта / трудовые или профессиональные действия)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения

-	УК ОС - 3.2.	на уровне знаний: демонстрирует знание базовых категорий и понятий: группа, разновидности социальных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения; знает сущность феномена социальных групп и командной работы; принципы проведения и организации различных форм командной работы (круглого стола, дискуссии, мозгового штурма и т.д.); сущность этической составляющей делового общения и командной работы; знает содержание требований этикета делового общения.
		на уровне умений: умеет применять полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере; определять способ обработки информации; использовать в своей деятельности различные формы организации командной работы; применять техники и приемы эффективного общения; устанавливать доверительные взаимоотношения в группе.
		на уровне навыков: владеет навыками самостоятельного разрешения конфликтных ситуации в группе; самостоятельной организации работы группы; выбора эффективные формы командной работы; соблюдения требований этикета в различных ситуациях делового общения.
-	УК ОС - 5.3.	на уровне знаний: знает культурное наследие и культурные традиции народов России и зарубежных стран; барьеры эффективной кросс-культурной коммуникации; основные типы корпоративных культур; особенности национальных моделей управления, деловой культуры и организационного поведения; принципы управления конфликтами в многонациональных коллективах; национальные особенности международного делового этикета.
		на уровне умений: умеет толерантно воспринимать социальные, конфессиональные и культурные различия; выявлять, систематизировать и интерпретировать национально-этнические и культурные различия в управленческих процессах и бизнес-окружении различных стран; выбирать эффективные формы, методы и технологии управления персоналом с учетом национальной деловой культуры и ситуации в конкретной стране; анализировать и разрешать этические проблемы, возникающие в коллективе на почве этнического и национально-культурного многообразия.

		на уровне навыков: владеет навыками межличностной и межкультурной коммуникации, основанными на уважении к историческому наследию и культурным традициям; обеспечения эффективного управления персоналом на основе признания и уважения культурных различий и построения совместно разделяемой системы ценностей; командообразования, формирования и поддержания благоприятного психологического климата в многонациональных коллективах; преодоления национально-этнических и культурных барьеров в бизнес-среде; разработки и применения этических стандартов поведения персонала организации.
-	ОПК ОС - 3.3.	на уровне знаний: знает основные принципы и технологии делового общения; методы и технологии проведения переговоров; требования к деловой переписке и электронным коммуникациям.
		на уровне умений: умеет использовать методы построения публичных выступлений и технологии ведения различных видов переговоров, в том числе на иностранном языке.
		на уровне навыков: владеет навыками ведения деловой переписки в соответствии с требованиями к владению технологиями электронных коммуникаций.

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины Б1.О.27 «Этика и психология деловых отношений» составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем, составляет:

- по очной форме обучения - 32 часа: лекции - 16 часов, практические занятия - 16 часов. Самостоятельная работа составляет 76 часов.

- по очно-заочной форме обучения: лекции - 8 часов, практические занятия - 10 часов. Самостоятельная работа составляет 90 часов.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.О.27 «Этика и психология деловых отношений» предусмотрена на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина Б1.О.27 «Этика и психология деловых отношений» относится к обязательной части Блока 1. «Дисциплины (модули)».

В содержательном плане дисциплина реализуется после изучения дисциплин: Б1.О.02 «История (История России, Всеобщая история)» (1 семестр), ФТД.03 «Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально ориентированными НКО» (1 семестр), Б1.О.16 «Основы теории управления» (1 семестр), Б1.О.05 «Психология» (2 семестр); Б1.О.07 «Социология» (2 семестр); Б1.О.14 «Культура речи и деловое общение» (2 семестр), Б1.О.03 «Философия» (2 семестр), Б1.О.18 «Основы кадровой политики и кадрового планирования» (2 семестр),

Дисциплина изучается параллельно с Б1.О.08 «Культурология» (3 семестр); Б1.О.06 «Управление проектами» (3 семестр); Б1.О.29 «Управление человеческими ресурсами» (3 семестр), Б1.О.01 Иностранный язык (1-4 семестр).

Достижение планируемых результатов обучения служит основой для освоения дисциплины Б1.О.10 «Экономика организации» (4 семестр), Б1.О.26 «Документационное обеспечение управления персоналом» (4 семестр), Б1.Б.28 «Социальная психология» (6 семестр) Б1.О.22 «Иностранный язык профессионального общения» (5-7 семестр),

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом – зачет с оценкой в 3 семестре.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КСР/Консультация к экзамену		
Тема 1.	Теоретические основы дисциплины «этика и психология деловых отношений»	12	1		1		10	О
Тема 2.	Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений	12	1		1		10	КС
Тема 3.	Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений	12	2		2		8	О
Тема 4.	Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	12	2		2		8	В, П
Тема 5.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета	12	2		2		8	ГЗ
Тема 6.	Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	12	2		2		8	КС
Тема 7.	Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	12	2		2		8	КР
Тема 8.	Основы ораторского искусства	12	2		2		8	О
Тема 9.	Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса	12	2		2		8	Док
	Промежуточная аттестация							ЗаО
Всего		**108**	**16**		**16**		**76**	

Примечание:

** формы текущего контроля успеваемости: доклад (Док), опрос (О), выступление (В), презентация (П), групповое задание (ГЗ), круглый стол (КС), контрольная работа (КР).*

*** формы промежуточной аттестации: зачет с оценкой (ЗаО).*

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации**
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л/ЭО, ДОТ*	ЛР/ ЭО, ДОТ*	ПЗ/ ЭО, ДОТ*	КСР/Консультация к экзамену		
Тема 1.	Теоретические основы дисциплины «этика и психология деловых отношений»	12	0,5		1		10	О
Тема 2.	Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений	12	1		1		10	КС
Тема 3.	Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений	12	1		1		10	О
Тема 4.	Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	12	1		2		10	В, П
Тема 5.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета	12	1		1		10	ГЗ
Тема 6.	Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	12	1		1		10	КС
Тема 7.	Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	12	1		1		10	КР
Тема 8.	Основы ораторского искусства	12	1		1		10	О
Тема 9.	Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса	12	0,5		1		10	Док
	Промежуточная аттестация							ЗаО
	Всего	**108**	**8**		**10**		**90**	

Содержание дисциплины

Тема 1. Теоретические основы дисциплины «Этика и психология деловых отношений» (Проблемная лекция, практическое занятие в форме опроса)

Понятие, предмет и объект этики и психологии деловых отношений. Содержание понятий этика и психология деловых отношений. Происхождение и сущность понятий «этика», «мораль», «нравственность», «этикет», их соотношение между собой и с понятиями «обычай», «традиция», «манеры». Общение как инструмент этики и психологии деловых отношений.

Нравственный смысл регуляции поведения человека. Единство внутреннего и внешнего в поведении человека как критерий уровня его культуры. Чувство собственного

достоинства и уважение к другим как базовые моральные ценности. Структура профессиональной морали. Формы существования профессиональной морали.

Этика деловых отношений как структурный элемент системной модели корпоративной культуры, одна из форм выражения миссии организации, ее корпоративного духа.

Объективные причины актуализации проблемы этики и психологии деловых отношений в современной России. Соблюдение требований этики деловых отношений как один из критериев оценки профессионализма и деловой репутации как каждого сотрудника, так и организации в целом.

Тема 2. Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений (Лекция, практическое занятие в форме круглого стола)

Определение организационной культуры, ее функции, признаки и типы. Культурная идентификация и функции культуры. Признаки и типы организационной культуры. Функции организационной культуры.

Модели организационной культуры. Культура власти. Культура роли. Культура задачи. Культура личности.

Психологические аспекты формирования и поддержания организационной культуры. Влияние этики и психологии деловых отношений на эффективность работы организации. Культура, социальная ответственность и этика деловых отношений.

Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений (Проблемная лекция, практическое занятие в форме опроса)

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности. Виды общения. Характеристики делового общения. Коммуникативные барьеры, пути их преодоления. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.

Определение и структура процесса коммуникации. Условия эффективности вербальных коммуникаций. Психологические явления в процессе коммуникации. Коммуникационные цепочки. Влияние организационной структуры на информационные потоки. Стили профессионального общения: авторитарный, манипулятивный, гуманистический и другие. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты в деловых отношениях. Современные психотехнологии убеждающего воздействия.

Моральные регуляторы человеческих отношений. Этические проблемы в организации: макроуровень и микроуровень. Нравственный аспект взаимоотношений организации с государством, обществом, гражданами, партнерами, поставщиками, клиентами, со своими работниками, с окружающей средой. Этические кодексы: виды, назначение, содержание. Механизмы реализации требований этических кодексов.

Тема 4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме выступления с презентацией)

Этические и психологические особенности в различных формах деловой коммуникации. Деловой разговор. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания. Торги.

Пресс-конференция. Деловые переговоры. Протокол ведения переговоров.

Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты.

Правила ведения собеседования.

Требования этикета к деловой переписке.

Публичная речь. Презентации. Самопрезентация.

Тема 5. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета (Лекция-дискуссия, практическое занятие в форме группового задания)

Психология общения и организационные коммуникации. Определение и структура процесса коммуникации. Условия эффективности вербальных коммуникаций. Виды вербальной коммуникации. Средства электронного общения.

Невербальное общение. Индивидуальные различия в общении. Психологические явления в процессе коммуникации. Неформальное общение. Влияние организационной структуры на информационные потоки.

Основные черты современного этикета: ситуационный, регламентирующий характер, классификация правил по признакам статуса, возраста, пола. Особенности делового этикета: упрощение требований, связанных с половыми различиями. Несимметричность служебных отношений, ее отражение в требованиях современного делового этикета.

Общие принципы делового этикета: принцип гуманизма, целесообразности, эстетической привлекательности, следования традициям, субординации, паритетности.

Тема 6. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений (Лекция, практическое занятие в форме круглого стола)

Нравственная основа этикета. Этикет как специфический институт общественной жизни, способ регуляции деловых отношений, составная часть культуры человека, совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений.

Функциональное назначение современного делового этикета. Единство знаний, умений и навыков в овладении требованиями современного делового этикета.

Функции делового этикета: информационная; функция стандартизации моделей индивидуального и группового поведения; функция обеспечения социального контроля и социального влияния; функция дипломатии, политической борьбы; функция идентификации с окружающими, создания психологического комфорта.

Закономерности межличностных отношений как объективно существующая устойчивая связь явлений, накладывающих отпечаток на характер этих взаимоотношений (закономерность неопределенности отклика, т.е. зависимость восприятия внешних воздействий от личностных особенностей, конкретной ситуации; закономерность неадекватности отображения человека человеком и неадекватности самооценки, т.е. зависимость оценки нравственных качеств людей и самооценки от степени взвешенности и корректности оценивающего; закономерность искажения смысла информации, т.е. многовариантность трактовки понятийного состава языка, различия в восприятии информации; закономерности психологической защиты, т.к. ведущий мотив социального поведения – сохранение личного статуса, собственного достоинства).

Тема 7. Требования делового этикета в различных служебных ситуациях (Лекция, практическое занятие в форме контрольной работы)

Руководитель и подчиненный: правила межличностных отношений. Стили руководства, их отражение в этикете. Критерии выбора модели поведения.

Управление нравственными отношениями в коллективе. Морально-психологический климат коллектива, факторы его формирования и поддержания. Личные

качества руководителя и подчиненных как источники напряженности в коллективе или оптимизма.

Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем. Признаки, определяющие «трудного» руководителя. Модели поведения подчиненных во взаимоотношениях с «трудным» руководителем. Правила конструктивной критики, последовательность их соблюдения в процессе беседы. Приемы конструктивной критики. Установки на восприятие критики. Правила решения конфликтных ситуаций.

Ситуация распоряжения. Выбор между приказанием, поручением и просьбой. Ситуации поощрения и наказания, увольнения, делового общения: правила поведения руководителя и подчиненного.

Способы регулирования межличностных отношений в коллективе: проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений; учет социально-психологических процессов и явлений в коллективе в интересах оптимального функционирования организации; целенаправленное систематическое обучение персонала современным технологиям нормативного взаимодействия; регулирование межличностных отношений.

Тема 8. Основы ораторского искусства (Проблемная лекция, практическое занятие в форме опроса)

Понятия «ораторское искусство», «риторика», «красноречие». Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия: доступность, ассоциативность, сенсорность, экспрессивность, интенсивность. Методы достижения эффекта речевого воздействия: эффект визуального имиджа; эффект первых фраз; эффект аргументации; эффект квантового выброса информации; эффект интонации и паузы; эффект художественной выразительности; эффект релаксации; эффект дисперсии.

Культура речи, ее основные показатели в деловом общении. Средства выразительности деловой речи: варьирование тональностью; выделение главных мыслей; постановка риторических вопросов; использование форм диалога; призыв к действиям; включение образных сравнений, примеров; применение повторов; демонстрация заинтересованности и убежденности.

Основные законы риторики. Подготовка речи. Структура речи. Способы словесного оформления публичного выступления. Логические и интонационно-мелодические закономерности речи.

Тема 9. Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса (Лекция, практическое занятие в форме докладов)

Понятие международного этикета, его обусловленность культурными традициями страны, национальным характером и менталитетом, религиозной ориентацией. Необходимость знания национальных особенностей общения и культурно-психологических различий партнеров как неотъемлемое условие делового успеха.

Элементы международного делового этикета: ситуации обращения, представления, знакомства, приветствия, порядок рассадки в автомобиле, за столом переговоров. Формы обращения и светские титулы, принятые в международном деловом этикете. Правила дарения подарка и принятия его. Требования к внешнему облику.

Правила международной переписки. Формулы выражения просьбы, благодарности, извинения, заключительной фразы. Заключительная формула вежливости. Требования к оформлению адресата. Национальные особенности делового этикета.

Понятие международной вежливости как основа дипломатического протокола. Этикет Государственного герба, Государственного флага, Государственного гимна,

государственного визита, официальных подарков. Совокупность общепринятых в международной практике правил этикета, почтительности и взаимного уважения.

Переговорный процесс – как тип деловых отношений. Психологические механизмы переговорного процесса. Согласование целей и интересов. Стремление к взаимному доверию сторон. Обеспечение баланса власти и взаимного контроля сторон. Переговорный процесс как технология. Способы подачи позиции. Принципы конструктивного взаимодействия. Тактические приемы на переговорах с учетом этики и психологии деловых отношений.

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

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

4.1.1. В ходе реализации дисциплины: Б1.О.27 «Этика и психология деловых отношений» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)		Методы текущего контроля успеваемости	Количество баллов текущего контроля в рамках БРС (макс.)
Тема 1.	Природа, сущность, содержание понятий этика и психология деловых отношений	опрос	10
Тема 2.	Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений	круглый стол	10
Тема 3.	Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений	опрос	10
Тема 4.	Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания	выступление, презентация	10+10
Тема 5.	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета	групповое задание	10
Тема 6.	Этикет как регулятор межличностных деловых отношений	круглый стол	10
Тема 7.	Требования делового этикета в различных служебных ситуациях	контрольная работа	10
Тема 8.	Основы ораторского искусства	опрос	10
Тема 9.	Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса	доклад	10
	ВСЕГО		100

4.1.2. Зачет с оценкой проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме вопросы и задания к зачету с оценкой.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости.

Преподаватель оценивает уровень подготовленности обучающихся к занятию по следующим показателям:

- устные ответы на вопросы к опросам по теме занятия,
- участие в работе круглого стола,
- выступление на круглом столе,
- выступление с презентацией,
- выполнение группового задания,
- выполнение контрольной работы,
- выполнение практических заданий,
- выступление с докладами по вопросам к опросам,
- участие в обсуждении докладов.

Опрос обучающихся.

Опрос - устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, оценивается в соответствии с правовыми и нормативными актами в социального законодательства. Преподаватель учитывает степень осведомленности студента, а также актуальность используемых источников и материалов.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе пяти-балльной системе.

Алгоритм формирования оценки таков:

- вес инициативности W = 0,1
- вес актуальности W = 0,3
- вес убедительности W = 0,4
- вес наличия примеров W = 0,2

Результирующая оценка в пяти-бальной шкале (Орез) есть сумма четырех оценок за инициативность (Ои.), актуальность (Оа), убедительность (Оу), наличия примеров (Оп):

Орез = (Wи х Ои) + (Wа х Оа) + (Wу х О у) + (Wп х Оп)

Оценка зачитывается, если студент набрал не менее 30% баллов (Орез ≥ 3)

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) соответственно 3 (30%-50%), 4(51%-80%),5(81%-100%) - оценка имеет вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

Выступление на круглом столе.

Критерии оценивания на круглом столе:

- обучающийся выступает с проблемным вопросом;
- высказывает собственное суждение;
- отвечает аргументировано на вопросы;
- демонстрирует информационную готовность к обсуждению;
- грамотно и четко формулирует вопросы к выступающему.

Выступление с презентацией по теме занятия.

Критерии оценивания выступления:

- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и научными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции;
- культура представления презентации (лексический запас, грамматические конструкции, речевой стиль, четкость речи, темп);
- соблюдение регламента.

Презентация.

По оформлению:

- оформлен титульный лист;
- количество слайдов соответствует требованиям (мин. 10 слайдов);

- использование дополнительных эффектов в Power point., инфрографики;
- слайды представлены в логической последовательности.

Выполнение группового задания:
- выполнение задания по указанной форме;
- коллегиальность в выполнении задания, умение выстраивать коммуникацию;
- умение выслушивать иные точки зрения и формулировать свою;
- умение предложить пути решения проблемной ситуации;
- соблюдение правил групповой работы;
- правильность изложения материала, логика, четкость;
- умение дополнять выступающего.

Выполнение письменной контрольной работы:
Критерии оценивания контрольной работы:
- степень усвоения понятий и категорий по теме;
- умение работать с документальными и литературными источниками;
- грамотность изложения материала;
- самостоятельность работы, наличие собственной обоснованной позиции.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы 70% из 100% (70 баллов из 100) - вклад по результатам посещаемости занятий, активности на занятиях, ответов на вопросы преподавателя в ходе занятий, выступлений с презентациями, участия в круглом столе, выполнения группового задания, написания контрольной работы.

Детализация баллов и критерии оценки текущего контроля успеваемости утверждаются на заседании кафедры.

Типовые оценочные материалы по темам
Вопросы для подготовки к опросам, круглым столам, выступлениям, презентациям

Тема 1. Природа, сущность, содержание понятий этики и психологии деловых отношений

1. Общечеловеческие ценности, их роль и место в современном мире.
2. Объективные и субъективные факторы актуализации моральных проблем в контексте возрастания реальных угроз, стоящих перед человечеством: планетарный уровень.
3. Этика и психология деловых отношений как особые компоненты профессионального взаимодействия: понятие, сущность.
4. Объект и предмет этики и психологии деловых отношений как научной дисциплины.
5. Причины актуализации проблемы этики и психологии деловых отношений в современной России.

Тема 2. Психология организационной культуры, социальной ответственности и этики деловых отношений

1. Моральные регуляторы человеческих отношений.
2. Нравственный аспект взаимоотношений организации с государством, обществом, гражданами, партнерами, поставщиками, клиентами, со своими работниками, с окружающей средой.
3. Этические кодексы: виды, назначение, содержание.

4. Механизмы реализации требований этических кодексов.
5. Культура, социальная ответственность и этика деловых отношений.

Тема 3. Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
2. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
3. Влияние психологических явлений и организационной структуры на информационные потоки.
4. Стили профессионального общения. Коммуникативный, интерактивный и перцептивный компоненты в деловых отношениях.
5. Современные психотехнологии убеждающего воздействия.
6. Моральные регуляторы человеческих отношений.

Тема 4. Формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонные разговоры, переговоры, служебные совещания

1. Этические и психологические особенности в различных формах деловой коммуникации: общее и особенное.
2. Требования этикета к деловой переписке.
3. Публичная речь. Презентации. Самопрезентация.
4. Пресс-конференция.
5. Деловые переговоры. Протокол ведения переговоров.
6. Дискуссия, симпозиум, полемика, дебаты.

Тема 5. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации и требования делового этикета

1. Психология общения и организационные коммуникации.
2. Психологические явления в процессе коммуникации.
3. Виды вербальной коммуникации. Условия эффективности вербальных коммуникаций.
4. Невербальные средства деловой коммуникации..
5. Особенности делового этикета.
6. Принципы делового этикета.

Тема 6. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений

1. Понятие, виды современного этикета.
2. Нравственная основа этикета.
3. Соотношение правил общепринятого и делового этикета.
4. Общие принципы современного делового этикета.
5. Функции делового этикета.
6. Общие закономерности межличностных отношений.

Тема 7. Требования делового этикета в различных служебных ситуациях

1. Общие закономерности межличностных отношений.
2. Этикет взаимоотношений руководителя с подчиненными. Этическое решение проблемы взаимоотношений с «трудным» руководителем.

3. Критика: виды, приемы конструктивной критики, установки на ее восприятие.

4. Требования этикета в ситуациях распоряжения, поощрения, наказания, увольнения.

5. Роль и место этикета в системе механизмов регулирования поведения работника организации.

6. Алгоритм поведения работника организации в типовых ситуациях делового общения.

7. Способы регулирования межличностных отношений в коллективе в контексте требований делового этикета.

Тема 8. Основы ораторского искусства

1. Понятия «ораторское искусство», «риторика», «красноречие». Основы деловой риторики.

2. Культура речи, ее основные показатели в деловом общении.

3. Средства выразительности деловой речи.

4. Основные законы риторики.

5. Способы словесного оформления публичного выступления.

Тема 9. Международный деловой этикет, национальные особенности общения и психологические аспекты переговорного процесса

1. Международный этикет, его требования в различных деловых ситуациях.
2. Национальные особенности международного этикета.
3. Правила международной переписки.
4. Переговорный процесс – как тип деловых отношений.
5. Психологические механизмы переговорного процесса.
6. Переговорный процесс как технология
7. Тактические приемы на переговорах с учетом этики и психологии деловых отношений.

Пример группового задания

Практическое занятие проходит в форме викторины. Группа обучающихся разбивается на микрогруппы по 3-4 человека (произвольно). До озвучивания вопроса, каждая микрогруппа принимает решение, относительно выбора уровня сложности вопроса. Преподаватель раздает пустые листы для написания в последствие ответа на выбранный микрогруппой уровень вопроса (можно листы разного цвета или с пометкой). Далее зачитывается вопрос и дается 1 минута для совещания и написания ответа (сначала зачитывается вопрос 1 уровня, для выбравших его микрогрупп, а затем вопрос 2 уровня). Преподаватель после написания ответа в отведенную 1 минуту, собирает листы и сохраняет их, до конца озвучивания всех вопросов по данному семинару.

После завершения озвучивания вопросов преподаватель отдает каждой микрогруппе комплекты их ответов на все 12 вопросов. Далее происходит озвучивание ответов и разбор спорных моментов (индивидуально). После каждого ответа микрогпуппа на своих листах ставит баллы (за правильный ответ 1 уровня – 4 балла; за правильный ответ 2 уровня – 2 балла). В конце занятия каждая группа подсчитывает итоговый балл за работу на занятии.

Вопросы викторины (теста):

1. Выберите правильный вариант ответа.

Этика – это:

1) наука о морали;
2) то же, что и нравственность;
3) кодекс поведения;
4) совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений.

2. *Выберите правильное определение понятия «этика»:*
1) совокупность правил поведения человека в обществе;
2) философская наука, объектом которой является мораль;
3) область знаний, объясняющая мотивы поступков человека;
4) нормативная дисциплина, систематизирующая и формулирующая моральные требования, стихийно складывающиеся в нравственном сознании общества.

3. Выберите правильный ответ: Мораль – это:
1) то же, что и обычай, традиция;
2) форма общественного сознания;
3) совокупность правил должного поведения;
4) вид специфических общественных отношений.

4. *Отметьте неверные суждении (отметьте все правильные ответы)*:
1) мораль и нравы возникли одновременно;
2) нравы появились позже морали, когда должное пробрело форму сущего;
3) нравы всегда соответствуют морали;
4) нравы могут не соответствовать морали.

5. *Основные особенности морального регулирования, в отличие от правового (отметьте все правильные ответы)*:
1) добровольное следование моральным требованиям;
2) нормативный характер регулирования поведения людей;
3) всеобщий характер регулирования;
4) свобода выбора в поведении;
5) наличие санкций за нарушение требований.

6. *К функциям морали относятся(отметьте все правильные ответы)*:
1) гуманизирующая;
2) регулятивная;
3) запретительная;
4) принудительная;
5) воспитательная;
6) информационная;
7) ценностно-ориентирующая;
8) социализирующая.

7. *Формирование новых видов профессиональной этики обусловлено:*
1) появлением новых профессий;
2) желанием профессионалов защитить свои корпоративные интересы;
3) стремлением общества защитить свои интересы;
4) необходимостью упорядочить взаимоотношения людей в профессиональной среде;
5) потребностью гармонизировать взаимоотношения профессионалов с обществом.

8 . Профессиональная этика выражает требования и защищает интересы:
1) профессионалов;
2) организации;
3) руководства;
4) общества.

9. Возникновение новых видов профессиональной этики обусловлено:
1) экономическими причинами;
2) политическими причинами;
3) потребностью руководства организации повысить ее престиж;

4) потребностью профессиональной корпорации доказать обществу социальную полезность своей деятельности.

10. Какой стиль руководства предпочтительнее с точки зрения этикета и обеспечения нормального морально-психологического климата в коллективе?

1. Авторитарный.

2. Демократический.

3. Партисипативный.

4. Либеральный.

11. В какой форме лучше поощрить сотрудника за качественно выполненную работу?

1. Форма не имеет значения.
2. Поощрение может быть отложено на некоторое время.
3. Поощрение должно быть публичным.
4. Поощрять сотрудника лучше с глазу на глаз.
5. *Поощрять сотрудника надо за конкретную работу.*

12. Критику сотрудника за неудовлетворительно выполненную работу следует высказывать:

1) публично в присутствии его коллег в назидание другим;
2) в любой форме, свойственной характеру руководителя;
3) *с глазу на глаз, не задевая достоинства сотрудника;*
4) в корректной форме, соблюдая такт.

Темы контрольных работ

1. Актуальные вопросы изучения этики и психологии деловых отношений.
2. Нравственный аспект взаимоотношений организации с государством, обществом, гражданами, партнерами, поставщиками, клиентами, со своими работниками, с окружающей средой.
3. Принципы современного делового этикета.
4. Психологические явления в процессе коммуникации.
5. Психология власти и влияния в организации.
6. Роль и место этикета в системе механизмов регулирования поведения работника организации.
7. Условия эффективности вербальных коммуникаций.
8. Формирование и поддержание организационной культуры.
9. Нравственная основа этикета.
10. Алгоритм поведения работника организации в типовых ситуациях делового общения.
11. Культура, социальная ответственность и этика деловых отношений.
12. Этические кодексы: виды, назначение, содержание.

Темы докладов

1. Виды и функции современного этикета.
2. Влияние организационной культуры на эффективность работы организации.
3. Влияние организационной структуры на информационные потоки.
4. Коммуникационные цепочки.
5. Комплимент как элемент деловой коммуникации.
6. Механизмы реализации требований этических кодексов.
7. Модели организационной культуры.
8. Моральные регуляторы человеческих отношений.
9. Национальные особенности организационной культуры.
10. Определение и структура процесса коммуникации.

11. Определение организационной культуры, ее функции, признаки и типы.
12. Особенности переговорного процесса как типа деловых отношений.
13. Понятия культуры речи и речевого этикета.
14. Правила ведения деловой беседы, собеседования, совещания.
15. Проксемические особенности невербального общения.
16. Протокол ведения переговоров.
17. Средства невербального общения, их содержательная составляющая.
18. Телефонные разговоры: требования этикета.
19. Технологии ведения эффективных переговоров.
20. Технологии эффективного управления организационными коммуникациями.
21. Требования этикета к деловой переписке.
22. Управление разногласиями в коллективе.
23. Репрезентативные системы в коммуникации, влияющие на психологию деловых отношений.
24. Конструктивная критика в деловой коммуникации.
25. Объективные причины актуализации проблемы этики и психологии деловых отношений в сфере государственной службы.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. Структура и содержание понятий этика и психология деловых отношений.
2. Этические принципы и нормы деловых отношений.
3. Конкретно-историческая обусловленность содержания требований этики деловых отношений.
4. Закономерности межличностных отношений и деловой этикет.
5. Этические проблемы на макроуровне деловых отношений.
6. Этические проблемы на микроуровне деловых отношений.
7. Социальная ответственность организации.
8. Этика руководителя.
9. Методы и технологии этизации деловых отношений.
10. Взаимоотношения руководителя и подчиненного: требования этикета.
11. Этические проблемы взаимоотношений с «трудным» руководителем.
12. Деловая переписка: требования этикета.
13. Основы риторики.
14. Роль невербальной коммуникации в деловом общении.
15. Классификация невербальных средств общения.
16. Речевой этикет государственного служащего.
17. Культура деловых телефонных разговоров.
18. Национальные особенности международного делового этикета.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способен вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС - 3.2.	формирование навыка соблюдения требований этикета в различных ситуациях делового общения

УК ОС-5	Способен проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества в социально-историческом и философском контекстах, соблюдать нормы этики и использовать дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК ОС - 5.3.	способность к этичному поведению в условиях разнообразия общества
ОПК-3	Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии управления персоналом, обеспечивать их документационное сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия	ОПК ОС - 3.3.	владение навыками ведения деловой переписки в соответствии с требованиями к владению технологиями электронных коммуникаций

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
УК ОС - 3.2. формирование навыка соблюдения требований этикета в различных ситуациях делового общения	Способен соблюдать требования этикета в различных ситуациях в рамках выполнения командной задачи	- демонстрирует знание базовых категорий и понятий: группа, разновидности социальных групп, основные принципы групповой динамики, специфику передачи информации между людьми, специфику межличностного и межгруппового взаимодействия, основные техники и приемы эффективного общения; знает сущность феномена социальных групп и командной работы; принципы проведения и организации различных форм командной работы (круглого стола, дискуссии, мозгового штурма и т.д.); сущность этической составляющей делового общения и командной работы; знает содержание требований этикета делового общения умеет применять полученные знания для анализа социальной реальности и практических решений в личной жизни и профессиональной сфере; определять способ обработки

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
		информации; использовать в своей деятельности различные формы организации командной работы; применять техники и приемы эффективного общения; устанавливать доверительные взаимоотношения в группе - владеет навыками самостоятельного разрешения конфликтных ситуации в группе; самостоятельной организации работы группы; выбора эффективные формы командной работы; соблюдения требований этикета в различных ситуациях делового общения.
УК ОС - 5.3. способность к этичному поведению в условиях разнообразия общества	способен соблюдать нормы этики в социальной и профессиональной сфере	- знает культурное наследие и культурные традиции народов России и зарубежных стран; барьеры эффективной кросс-культурной коммуникации; основные типы корпоративных культур; особенности национальных моделей управления, деловой культуры и организационного поведения; принципы управления конфликтами в многонациональных коллективах; национальные особенности международного делового этикета. - умеет толерантно воспринимать социальные, конфессиональные и культурные различия; выявлять, систематизировать и интерпретировать национально-этнические и культурные различия в управленческих процессах и бизнес-окружении различных стран; выбирать эффективные формы, методы и технологии управления персоналом с учетом национальной деловой культуры и ситуации в конкретной стране; анализировать и разрешать этические проблемы, возникающие в коллективе на почве этнического и национальнокультурного многообразия владеет навыками межличностной и межкультурной коммуникации, основанными на уважении к историческому наследию и культурным традициям; обеспечения эффективного управления персоналом на основе признания и уважения культурных различий и построения совместно разделяемой системы ценностей; командообразования, формирования и поддержания благоприятного психологического климата в многонациональных коллективах; преодоления национально-этнических и культурных барьеров в бизнес-среде; разработки и применения этических стандартов поведения персонала организации
ОПК ОС - 3.3.	Способен вести	- знает основные принципы и технологии

Компонент компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
владение навыками ведения деловой переписки в соответствии с требованиями к владению технологиями электронных коммуникаций	деловую переписку в соответствии с требованиями к владению технологиями электронных коммуникаций	делового общения; методы и технологии проведения переговоров; требования к деловой переписке и электронным коммуникациям. - умеет использовать методы построения публичных выступлений и технологии ведения различных видов переговоров, в том числе на иностранном языке владеет навыками ведения деловой переписки в соответствии с требованиями к владению технологиями электронных коммуникаций

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к зачету с оценкой

1. Конкретно-историческая обусловленность содержания требований этики к деловым отношениям.
2. Методы и технологии этизации деловых отношений.
3. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
4. Основные принципы этики и психологии деловых отношений.
5. Взаимоотношения руководителя и подчиненного: требования этикета.
6. Виды делового общения.
7. Деловая переписка: требования этикета.
8. Закономерности межличностных отношений и деловой этикет.
9. Классификация невербальных средств общения.
10. Коммуникативная культура в деловом общении.
11. Культура делового письма.
12. Культура деловых телефонных разговоров.
13. Культура дискуссии, полемического спора.
14. Культура речи в деловом общении.
15. Манипуляции в общении, правила нейтрализации манипуляций в деловом взаимодействии.
16. Международный этикет, его требования в различных деловых ситуациях.
17. Национальные особенности международного делового этикета.
18. Нормы этического поведения руководителя.
19. Основы деловой риторики.
20. Основы невербального общения.
21. Переговорный процесс как технология деловых отношений.
22. Повышение этического уровня организации.
23. Правила конструктивной критики.
24. Правила международной переписки.
25. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
26. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
27. Правила подготовки публичного выступления.
28. Правила проведения переговоров.
29. Правила проведения собеседования.
30. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.
31. Проксемические особенности невербального общения.

32. Психологические механизмы переговорного процесса.
33. Психология организационной культуры.
34. Речевой этикет государственного служащего.
35. Роль невербальной коммуникации в деловом общении.
36. Социальная ответственность и этика деловых отношений.
37. Социальная ответственность организации.
38. Структура и содержание понятий этика и психология деловых отношений.
39. Сущность этики и психологии деловых отношений на государственной службе.
40. Тактические приемы на переговорах с учетом этики и психологии деловых отношений.
41. Управление деловым общением.
42. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе.
43. Этика взаимоотношений с «трудным руководителем».
44. Этика и психология деловых отношений: сущность и природа.
45. Этика и социальная ответственность организации.
46. Этика использования средств выразительности деловой речи.
47. Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций в организации.
48. Этикет и имидж делового человека.
49. Этические и психологические проблемы деловых отношений.
50. Этические нормы организации и этикета руководителя.
51. Этические принципы и нормы деловых отношений.
52. Этические проблемы взаимоотношений с «трудным» руководителем.
53. Этикет как регулятор межличностных деловых отношений.
54. Коммуникативная компетентность специалиста и нравственный аспект деловых отношений.
55. Объективные причины актуализации проблемы этики и психологии деловых отношений в сфере государственной службы.

Примеры практических заданий на зачет с оценкой

Практическое задание № 1:

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам.

Практическое задание № 2:

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо: расположить к себе клиента; убедить его сделать заказ.

Практическое задание № 3:

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации.

Практическое задание № 4:

Особенности телефонных разговоров в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Практическое задание № 5:

Предлагается выявить в других людях деловые качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию. Создайте модель компетенций современного руководителя.

Практическое задание № 6:

Дайте полную характеристику типа совещания по следующим информационным поводам: Подготовка к научной международной конференции, переход на шестидневную рабочую неделю, информирование руководителей образовательных учреждений о состоянии детской преступности, решение вопроса о поведении рекламной кампании с минимальным бюджетом и в сжатые сроки, решение вопроса о переименовании фирмы, совещание глав администраций района по поводу изменения бюджета, совещание с директорами филиалов банка по поводу текущих вопросов.

Практическое задание № 7:

Разработайте план совещания с учетом следующих критериев: 1) административное совещание, инструктивный характер, местное или выездное, в узком составе; 2) научно-техническое совещание, селекторного типа, международное по характеру, в расширенном составе, проблемного характера.

Практическое задание № 8:

Рассмотрите вариант приглашения, проанализируйте речевую структуру, какие элементы, на Ваш взгляд, лишние? Составьте приглашение на пресс-конференцию, связанную с выпуском книги, на юбилейный вечер организации.23 ПРИГЛАШЕНИЕ Уважаемый _____, информируем Вас, что научно-практическая конференция состоится 26.02.2006 года. Ваша заявка зарегистрирована. Высылаем Вам программу конференции.

Практическое задание № 9:

Напишите приглашения на мероприятия (предварительно определите целевую аудиторию): Вечер первокурсника, День открытых дверей в САУМК (для абитуриентов и их родителей), выставка редких книг в ГПНТБ, презентация канцелярских товаров, детского питания, научная конференция в институте Истории, открытие гостиницы для домашних животных.

Практическое задание № 10:

Составьте текст гарантийного письма об оплате участия в бизнес- тренинге «Создание гипнотических текстов» троих сотрудников Вашей фирмы, гарантийное письмо об оплате материалов для протезирования инвалидов боевых действий, гарантийное письмо об оплате молочных продуктов для детского дома.

Практическое задание № 11:

Проанализируйте корпоративный кодекс организации (по Вашему выбору). Выявите этические составляющие, как они связаны с имиджем организации?

Шкала оценивания.

Оценка знаний, умений, навыков проводится на основе балльно-рейтинговой системы: 30% из 100% (или 30 баллов из 100) - вклад в итоговую оценку по результатам промежуточной аттестации.

При оценивании всех форм работы обучающегося по каждой теме (максимум 10 баллов) в ходе промежуточной аттестации можно опираться на следующие критерии:

Баллы	Критерий оценки
7-10	Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания программного материала, учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия, но и анализирует их с точки зрения различных авторов. Обучающийся показывает не только высокий уровень теоретических знаний, но и видит междисциплинарные связи. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументированно формулирует выводы. Знает в рамках требований к направлению и профилю подготовки законодательно-нормативную и практическую базу. На вопросы отвечает кратко, аргументировано, уверенно, по существу.
4-6	Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания материалов занятий, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Знает нормативно-законодательную и практическую базу, но при ответе допускает несущественные погрешности. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление: о междисциплинарных связях, увязывает знания, полученные при изучении различных дисциплин, умеет анализировать практические ситуации, но допускает некоторые погрешности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный и иллюстрированный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы не вызывают существенных затруднений.
2-3	Обучающийся показывает достаточные знания материалов занятий, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные членами комиссии вопросы отвечает неуверенно, допускает погрешности. Обучающийся владеет практическими навыками, привлекает иллюстративный материал, но чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания.
0-1	Обучающийся показывает слабые знания материалов занятий, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на вопросы или затрудняется с ответом.

Шкала перевода (по итогам курса) из многобалльной системы в традиционную:

– обучающемуся выставляется оценка «неудовлетворительно», если обучающийся набрал менее 50 баллов,

– оценка «удовлетворительно» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 50 до 65 баллов;

– оценка «хорошо» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 66 до 75 баллов;

– оценка «отлично» выставляется при условии, если обучающийся набрал от 76 до 100 баллов.

100 баллов выставляется при условии выполнения всех требований, а также при обязательном проявлении творческого отношения к предмету, умении находить оригинальные, не содержащиеся в учебниках ответы, умении работать с источниками, которые содержатся дополнительной литературе к курсу, умении соединять знания, полученные в данном курсе со знаниями других дисциплин.

4.4. Методические материалы

Студент допускается к зачету с оценкой по дисциплине в случае выполнения им всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Зачет с оценкой

выставляется студенту по результатам выполненных работ в течение семестра, при условии, что оценки студента за работу в течение семестра (по всем результатам текущего контроля знаний) составляют не менее чем на 70 % «отлично» и 30 % «хорошо», пропуски занятий отсутствуют.

Зачет с оценкой проводится в устной форме по вопросам и заданиям к зачету с оценкой. Готовиться к зачету необходимо самостоятельно, последовательно, на протяжении всего периода изучения дисциплины.

Устный опрос является одним из основных способов проверки усвоения знаний обучающимися. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях. Основные критерии оценки устного ответа: правильность ответа по содержанию; полнота и глубина ответа; логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией); использование дополнительного материала.

Практические задания являются необходим звеном для оценки умений и навыков обучающихся. Основные критерии оценки практического задания: качество предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанной в практическом задании, качество обоснования анализа проблем и последствий внедрения сформулированных предложений и рекомендаций по решению проблемы (выходу из ситуации), описанном в практическом задании.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Подготовка к занятиям должна носить систематический характер. Это позволит обучающемуся в полном объеме выполнить все требования преподавателя. Обучающимся рекомендуется изучать как основную, так и дополнительную литературу, а также знакомиться с Интернет-источниками (список приведен в рабочей программе по дисциплине).

Список вопросов для самостоятельной подготовки к опросам по темам приведен в рабочей программе по дисциплине в п. 4.2.

Методические указания по подготовке к опросу

Подготовка обучающихся к опросу предполагает изучение в соответствии тематикой дисциплины основной/ дополнительной литературы, нормативных правовых документов, интернет-ресурсов. Обучающийся готовит доклад в форме устного сообщения по теме дисциплины.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Доклад – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд

автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в устной форме. Структура доклада включает:

1. Введение:

– указывается тема и цель доклада;

– обозначается проблемное поле и вводятся основные термины доклада, а также тематические разделы содержания доклада;

– намечаются методы решения представленной в докладе проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание доклада:

– последовательно раскрываются тематические разделы доклада.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст доклада должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более семи минут.

Рекомендации по подготовке к круглому столу

Подготовка к круглому столу представляет собой проектирование студентом обсуждения в группе в форме дискуссии. В этих целях студенту необходимо:

– самостоятельно выбрать тему (проблему) круглого стола;

– разработать вопросы, продумать проблемные ситуации (с использованием периодической, научной литературы, а также интернет-сайтов);

– разработать план-конспект обсуждения с указанием времени обсуждения, вопросов, вариантов ответов.

Методические рекомендации по подготовке выступления и презентации

Выступление – это официальное сообщение, посвященное заданной теме, которое может содержать описание состояния дел в какой-либо сфере деятельности или ситуации; взгляд автора на ситуацию или проблему, анализ и возможные пути решения проблемы. Доклад должен быть представлен в устной форме. Структура доклада включает:

1. Введение:

– указывается тема и цель выступления;

– обозначается проблемное поле и вводятся основные термины выступления, а также тематические разделы содержания выступления;

– намечаются методы решения представленной в выступлении проблемы и предполагаемые результаты.

2. Основное содержание:

– последовательно раскрываются тематические разделы выступления.

3. Заключение:

– приводятся основные результаты и суждения автора по поводу путей возможного решения рассмотренной проблемы, которые могут быть оформлены в виде рекомендаций.

Текст выступления должен быть построен в соответствии с регламентом предстоящего выступления: не более пяти–семи минут.

Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся

Контроль самостоятельной работы осуществляется в рамках опросов по темам, предусмотренным рабочей программой дисциплины.

Методические рекомендации по выполнению кейсов (практических заданий)

Кейсы – это проблемные ситуации, специально разработанные на основе фактического материала для оценки умений и навыков обучающихся.

Цель метода применения кейсов - научить обучающихся, анализировать проблемную ситуацию, возникшую при конкретном положении дел, и выработать наиболее рациональное решение; научить работать с информационными источниками, перерабатывать и анализировать их.

На знакомство и решение кейса обучающемуся отводится 30 мин. Обучающийся знакомится с материалом кейса. Осмысливает ситуацию. Если необходимо, собирает необходимую информацию по ситуации. Рассматривает альтернативы решения проблемы и находит ее верное или оптимальное решение. Обучающийся презентирует (защищает) свое решение. Преподаватель оценивает качество выполнения задания по критериям: диагностики проблемы, качества предложений и рекомендаций по решению кейса, качества изложения материала.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература

1. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова; Под ред. А.Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. – Москва: НИЦ ИНФРА-М, 2020. – 383 с.: + (Доп. мат. znanium.com). – (ВО: Бакалавр.). – ISBN 978-5-16-006723-0. – Текст: электронный. – URL: https://znanium.com/catalog/product/1047095
2. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К., Панина Е.М., Панов М. И. Этика деловых отношений. НИЦ ИНФРА-М, 2026. URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=481282%5Breference:1%5D
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2026. URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=139964&ysclid=mr99jibqu733461417
4. Коноплева Н.А. Психология делового общения. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2025. URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=484686&ysclid=mr99ku9em8471661027
5. Кошевая И.П., Канке А.А. Профессиональная этика и психология делового общения. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2026. URL: https://znanium.ru/catalog/document?id=475101&ysclid=mr99mhgm1699934733

6.2. Дополнительная литература

1. Базаров Т.Ю. Психология управления персоналом: Учебник и практикум / Т.Ю. Базаров. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 381 с.

2. Бережкова Н.Ф. Правовое регулирование государственной службы в России. Этические нормы и присяга: монография / Н.Ф. Бережкова. – Электрон. текстовые данные. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 583 с. – Электронный ресурс: http:// www.iprbookshop.ru/34496

3. Зуб А.Т. Психология управления: учебник и практикум. / А.Т. Зуб. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 372 с.

4. Литвак Б.Г. Наука управления. – М.: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2012. – 424 с.

5. Мандель Б.Р. Современная организационная психология. Модульный курс: учебное пособие для обучающихся в гуманитарных вузах (бакалавры, магистры) Директ-Медиа 2016. – 446 с.

6. Мизинцева М.Ф., Сардарян А.Р. Оценка персонала: учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2015. – 378 с. – Электронный ресурс: http://www.biblio-online.ru/thematic/?45&id=urait.content.620278BE-9A63-4AB3-BA6A-650E4497B6A3&type=c_pub.

7. Морозов А.В. Управленческая психология. – М.: Издательство: Академический проект, 2013. – 288 с.

8. Начкебия М.С. Формирование управленческой культуры муниципальных служащих // Вестник ПАГС. – 2012. – № 3. – Электронный ресурс: http://cyberleninka.ru/article/n/formirovanie-upravlencheskoy-kultury-munitsipalnyh-sluzhaschih

9. Общий менеджмент: учебное пособие / РАНХиГС при Президенте РФ; ИБДА. – изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Дело, 2015. – 352 с.

10. Селезнева Е.В. Психология управления. Учебник и практикум. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 373 с.

11. Хутова А.А. К вопросу о сущности этики деловых отношений // Новая наука: Стратегии и векторы развития. – 2015. – № 5-2. – С. 70–73.

12. Шувалова Н.Н. Административная этика: презентационные материалы: [учебное пособие] / РАГС при Президенте РФ, Кафедра государственной службы и кадровой политики. – М.: Изд-во РАГС, 2010. – 94 с.

13. Шувалова Н.Н. Почему бездействуют комиссии по соблюдению требований к служебному поведению в конфликте интересов // Государственная служба. 2009. № 2. С. 34–37.

14. Шувалова Н.Н. Правовое регулирование антикоррупционного поведения государственных служащих: актуальные проблемы // Право и управление XXI век. 2016. № 3(40) – С. 46-54.

15. Шувалова Н.Н. Служебное поведение государственного гражданского служащего: моральные основы: Учебно-практическое пособие.Ростов-н-Дону, Издательство Феникс, 2009.

16. Шувалова Н.Н. Этика и этикет государственной и муниципальной службы: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Издательство Юрайт, 2018.

17. Шувалова Н.Н.Нравственность как императив успешного управления в кризисной ситуации // Право и управление XXI век. 2016. № 3(40) С. 46-54.

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Guy Axtell and Philip Olson. Recent work in applied virtue ethics // American Philosophical Quarterly. – 2012. – Vol. 49. –№ 3. – P. 183–203.

2. Seraphim Voliotis Abuse of Ministerial Authority, Systemic Perjury, and Obstruction of Justice: Corruption in the Shadows of Organizational Practice // Journal of Business Ethics. – 2011. – Vol. 102. – № 4. – P. 537–562.

3. Агапов В.С. Социально-психологические детерминанты креативной компетентности студентов: монография / Агапов, Валерий Сергеевич, Давлетова, Рада Уеловна. – М.: Макеев Игорь Вячеславович, 2016. – 163 с.

4. Афанасьев М.Ю. История [Электронный ресурс]: методические рекомендации по изучению курса и подготовке к семинарским занятиям. Учебное пособие/ Афанасьев М.Ю. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Институт специальной педагогики и психологии, 2011. – 40 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/29973.html – ЭБС «IPRbooks».

5. Володина А.Ю. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс] / Володина А.Ю., Костин И.В.— Электрон. текстовые данные. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015. – 22 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46478.html. – ЭБС «IPRbooks».

6. Дзялошинский И.М., Пильгун М.А. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров. – М., 2014. – 438 с.

7. Коростылева Н.Н. Практика реализации социального пакета на отечественных предприятиях. – М.: Научная книга. 2011. – 186 с. [http://e-library.ranepa.ru/marcweb2/ShowMarc.asp?docid=342554].

8. Красникова Е.А. Этика и психология профессиональной деятельности: учебное пособие. – Изд. 2-е, испр. и доп. – М., 2013. – 208 с.

9. Модель позиционного обучения студентов [Электронный ресурс]: теоретические основы и методические рекомендации/ И.Б. Шиян [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московский городской педагогический университет, 2012. – 152 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/27375.html. – ЭБС «IPRbooks».

10. Новиков В.К. Методические рекомендации по подготовке и защите выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс]/ Новиков В.К. – Электрон. текстовые данные. – М.: Московская государственная академия водного транспорта, 2015. – 34 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/46479.html. – ЭБС «IPRbooks».

11. Образовательные инновации и практики карьеры: сборник методических материалов и статей / РАНХиГС при Президенте РФ. – М.: Дело, 2015. – 192 с.

12. Психология адаптации и социальная среда. Современные подходы, проблемы, перспективы [Электронный ресурс] / Л.Г. Дикая [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – М.: Пер Сэ, 2007. – 624 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru.ezproxy.ranepa.ru:3561/7431.html. – ЭБС «IPRbooks».

13. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М., 2015. – 430 с.

14. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2010. – 192 с.

15. Социально-психологические аспекты формирования культуры самообучающейся организации / А.Я. Николаев [и др.] // Вопросы психологии. – 2014. – № 6. – С. 44-52.

16. Шувалова Н.Н.Этика деловых отношений: учебно-практическое пособие. – М., 2009. – 270 с.

6.4. Нормативные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12.12.1993 // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2014. – № 9. – Ст. 851.

2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ // СЗ РФ. 07.01.2002. № 1 (ч. 1), ст. 3.

3. О системе государственной службы Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 27 мая 2003 г. № 58–ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2003. – № 22. – Ст. 2063.

4. Указ Президента РФ от 16.01.2017 № 16 "О квалификационных требованиях к стажу государственной гражданской службы или стажу работы по специальности, направлению подготовки, который необходим для замещения должностей федеральной государственной гражданской службы".

5. Указ Президента РФ от 11.08.2016 № 403 "Об Основных направлениях развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 - 2018 годы".

6. Постановление Правительства РФ от 03.03.2017 № 256 "О федеральной государственной информационной системе "Единая информационная система управления кадровым составом государственной гражданской службы Российской Федерации".

7. Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 17.06.2015) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011 – 2020 годы)».

8. Распоряжение Правительства РФ от 12.09.2016 № 1919-р <Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Основных направлений развития государственной гражданской службы Российской Федерации на 2016 – 2018 годы", утв. Указом Президента РФ от 11.08.2016 № 403>.

9. Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении стратегии инновационного развития РФ на период до 2020 г.» (документ 2227-р от 8 декабря 2011).

10. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 08.08.2009) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» (вместе с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»).

11. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года.(Утв. распоряжением Правительства РФ от 8 декабря 2011 г. N 2227-р).

6.5. Интернет ресурсы

1. GOOGLESCHOLAR (GOOGLEАКАДЕМИЯ). URL: https://scholar.google.ru/

2. Архивы научных журналов NEICON. URL: http://archive.neicon.ru/xmlui/

3. Журнал «Социологические исследования» / Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». URL: http://ecsocman.hse.ru/socis/volumes.html

4. Исследовательский центр портала Superjob.ru: http://www.superjob.ru/research

5. Конституция Российской Федерации: http://www.constitution.ru/

6. КонсультантПлюс - надёжная правовая поддержка [Электронный ресурс] : офиц. сайт / Компания «КонсультантПлюс». – Электрон. дан. – М., 1997 – 2012. – Режим доступа.: http://www.consultant.ru, свободный из локальной сети Сиб. ин-та управления РАНХиГС.

7. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/

8. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp

9. Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru

10. Нечаев В.Д. Проект по разработке компетентностной модели Менеджера 2011 // Пресс-релизы НИ «Высшая школа управления». Режим доступа: http://www.vshu.ru/news.php?a=info&id=2984

11. Новый менеджмент: http://www.new-management.info/

12. Обучение персонала. http://grebennikon.ru/cat-248-1-3.html

13. Официальный сайт Национального союза кадровиков [Электронный ресурс] / Нац. союз кадровиков. - [М?], 2002 - 2012. - Режим доступа: http://www.kadrovik.ru/, свободный.

14. Психология и бизнес. Режим доступа: http://www.this-business.ru/upravl14.php

15. Работа с персоналом [Электронный ресурс]: электрон. журн. - [М.], 2003 - 2012. – Режим доступа: http://www.HR-Journal.ru, свободный.

16. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru

17. Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru

18. Сайт журнала «Управление персоналом». www.top-personal.ru /

19. Синергетика, нелинейная динамика и междисциплинарные исследования: http://nonlin.ru/

20. Социальное управление как система: http://vasilievaa.narod.ru/ptpu/20_2_97.htm

21. Университетская информационная система РОССИЯ [Электронный ресурс] : тематич. электрон. б-ка / Науч.-исслед. вычислит. центр МГУ; Автоном. некоммерч. организация «Центр информац. исслед.». – Электрон. дан. – М., 2000 – 2012. - Режим доступа: http://uisrussia.msu.ru, требуется авторизация.

22. Управление персоналом [Электронный ресурс]: сайт журн. «Упр. персоналом» / Издат. дом «Упр. персоналом». – М., 2001 – 2012. - Режим доступа: http://www.top-personal.ru, свободный.

23. Федеральный образовательный портал: http://ecsocman.hse.ru/text/18748029/?eng=1

24. Шакун Ю.А. Профессиональные компетенции сотрудников как инструмент конкурентоспособности организации. Режим доступа: http://www.b-seminar.ru/article/show/93.htm. www.uptp.ru / – сайт журнала «Проблемы теории и практики управления».

25. Экономика труда [Электронный ресурс] / Федеральный образовательный портал по социологии, экономике и менеджменту. - [М], 2012. - Режим доступа:, http://ecsocman.hse.ru/net/16000159, свободный

26. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/

27. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com

28. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: http://www.biblio-online.ru/

29. Электронные книги по управлению персоналом и экономике труда. [Электронный ресурс] / Административно-управленческий портал. - [М?], 1999 - 2012. - Режим доступа:, http://www.aup.ru/books/i006.htm, свободный.

6.6. Иные источники

1. Kilduff Gavin J., Elfenbein Hillary Anger, Staw Barry The psychology of rivalry: a relationally dependent analysis of competition // Academy of Management Journal. – Oct 2010. – Vol. 53. – Iss. 5. – Pp. 943–969. – https://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=7&sid=093ef826-7e0f-44f3-872c-02ecd3438183%40sessionmgr4003&hid=4211

2. Антонова Н.В. Психология управления. – М.: Изд-во Высшая школа экономики, 2010. – 269 с.

3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. Учебник для вузов. 5-е издание, переработанное и дополненное. – СПб.: Питер, 2013. – 512 с.

4. Бакштанский В.Л., Жданов О.И. Менеджмент жизни. Стратегия личной эффективности. – М.: Беловодье, 2012. – 464 с.

5. Белолипецкий В.К. Этика и культура управления: учеб.-практ. пособ. / В.К.Белолипецкий, Л.Г.Павлова. - М.: МарТ; Ростов н/Д: МарТ, 2004. - 384 с.

6. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебник. – 5 изд. – М.: Магистр; ИНФРА-М, 2014. – 576 с.

7. Воеводина Н.А., Данилова И.А., Нуриева Р.Н. Социология и психология управления. – М.: Омега-Л, 2011. – 208 с.

8. Губин В.Д. Основы этики: Учебное пособие / В.Д. Губин, Е.Н. Некрасова. - М.: Форум, Инфра-М, 2008. - 224 с.

9. Евтихов О.В. Психология управления: учебное пособие. – Красноярск, 2011. – 156 с.

10. Зуб А.Т. Организационная психология. – М.: Юрайт, 2015. – 521 с.

11. Карнаух И.И., Танаев В.М. Практическая психология управления. Типология на работе и дома. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 480 с.

12. Кибанов А.Я. Управление социальными конфликтами и стрессами. – М.: Изд-во Проспект, 2015. – 64 с.

13. Кови С. Семь навыков высокоэффективных людей. – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 398 с.

14. Козлов В.В. Психология управления: учебник для студ. высш. учеб. заведений / В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов, Н.П. Фетискин. – 2е изд., доп. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 240 с.

15. Кремень М.А. Практическая психология управления: пособие для студентов вузов. – М.: ТетраСистемс, 2011. – 400 с.

16. Макклетчи С. От срочного к важному: система для тех, кто устал бежать на месте. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. – 208 с.

17. Мананикова Е.Н. Психология управления. Учебное пособие. 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2011. – 320 с.

18. Мандель Б.Р. Современная психология управления. Модульный курс. ФГОС-3+: учебное пособие. М.: Директ-Медиа, 2015. – 348 с.

19. Менеджмент организации: теория, история, практика: Учеб. пособие / Тихомирова О.Г., Варламов Б.А. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 256 с.

20. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. 3-е изд. – М.: Вильямс, 2015.

21. Минаева Н.Л. Управление персоналом: курс лекций. – М.: Экон-информ, 2012. – 171 с.

22. Моргенстерн Дж. Технология эффективной работы. – М.: Изд-во «Добрая книга», 2006. – 336 с.

23. Мотивация персонала. Измерение и анализ: учебно-практическое пособие / Н. А. Жданкин. – М.: Финпресс, 2010. – 272 с.

24. Огородников А.Ю. Социология управления. – М.: РАГС, 2012. – 246 с.

25. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные психотехнологии убеждающего воздействия. – М: Изд-во «Дело», 2001. – 312 с..

26. Паттерсон К., Гренни Дж., Макмиллан Р., Свитцлер А. Управление конфликтом. Что делать, если вы столкнулись с невыполненными обещаниями, обманутыми ожиданиями и агрессивным поведением. М.: Вильямс, 2015. – 256 с.

27. Петрушин В.И., Полукаров В.Л. Психология менеджмента: учебное пособие. – 2-е изд., стер. – М.: КноРус , 2010. – 280 с.

28. Психологическая компетентность руководителя / М.А. Пономарева. – М.: ФОРУМ, 2012. – 208 с.

29. Психологические проблемы современного бизнеса: сборник научных статей. – М.: Изд-во: ГУ ВШЭ, 2011. – 343 с.

30. Психология бизнеса: теория и практика: учебник для магистров // Под общ. ред. Н.Л. Ивановой, В.А. Штроо, Н.В. Антоновой. М.: ЮРАЙТ, 2014.

31. Психология управления: Учебное пособие / Л.М. Королев. – 5-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2016. – 188 с.

32. Рамендик Д.М. Управленческая психология. – Серия: Профессиональное образование. – М.: ФОРУМ, 2010. – 256 с.

33. ред. А. А. Гусейнова. — М. : Издательство Юрайт, 2012. — 306 с. — Серия : Бакалавр. Доступ из Унив.б-ки ONLINE. - Режим доступа : http://www.biblioclub.ru, свободный, требуется авторизация (дата обращения: 07.02.2012). - Загл. с экрана.

34. Руденко А.М. Управленческая психология. – Ростов на/Д: Феникс, 2010.

35. Социально-психологическая оценка персонала. Учебное пособие / Анцупов А.Я., Ковалев В.В. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 395 с.

36. Уитмор Дж. Внутренняя сила лидера: Коучинг как метод управления

персоналом. – 3-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2015. – 309 с.

37. Управление персоналом: Учебник / Под общ. ред. А.И. Турчинова. М.: Изд-во РАГС, 2008. – 608 с.

38. Управление персоналом: Учебник для вузов / Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 563 с.

39. Шпотов Б. Деловая этика и менеджмент: современные подходы // Проблемы теории и практики управления. – 2002. - № 1. – С 89-94.13 4.

40. Этика: энцикл. слов. / Ин-т философии РАН; под ред. Р.Г.Апресяна, А.А.Гусейнова.– М.: Гардарики, 2001. - 671 с.

41. Ягер Д. Заставьте офис работать на вас! Как добиться комфорта, легкости и эффективности на своем рабочем месте. – М.: Инфотропик Медиа, 2012. – 192 с.

42. Яккока Л. Карьера менеджера. – М.: Попурри, 2014. – 528 с.

43. Якобсон А.Я. Инновационный менеджмент. М.: Омега-Л, 2012. 176 с.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение 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.

Программное обеспечение: Microsoft Windows 10 LTSB 1607, Microsoft Office Professional 2016.

Информационные справочные системы: Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/; Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp; Национальная электронная библиотека. URL: www.nns.ru; Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru; Российская национальная библиотека. URL: www.nnir.ru; Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/; Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com; Электронная библиотечная система «Znanium» https://znanium.ru/.