

Министерство науки и высшего образования РФ

ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет

Институт леса и природопользования

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

Рабочая программа дисциплины

включая фонд оценочных средств и методические указания
для самостоятельной работы обучающихся

Б1.В.07.03 – ЭТИКА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ СЛУЖАЩЕГО

Направление подготовки 35.04.01 Лесное дело

Направленность (профиль) – «Государственное и муниципальное управление
в области лесных отношений»

Квалификация – магистр

Количество зачётных единиц (часов) – 1 (36)

г. Екатеринбург, 2023

Разработчик: к.ф.н., доцент

И.А. Петрикеева

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры
социально-гуманитарных дисциплин

(протокол № от «» 2023 года)

Заведующий кафедрой

О.Н. Новикова

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе
методической комиссией Института леса и природопользования

(протокол № от «» 2023 года)

Председатель методической комиссии ИЛП

О.В. Сычугова

Рабочая программа утверждена директором Института леса и
природопользования

Директор ИЛП

З.Я. Нагимов

«__» 2023 года

Оглавление

1. Общие положения	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов	6
5.1. Трудоемкость разделов дисциплины.....	6
5.2. Содержание занятий лекционного типа	7
5.3. Темы и формы занятий семинарского типа	8
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	10
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	10
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	11
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	12
7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций	14
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся	18
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	20
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21

1. Общие положения

Дисциплина «Этика служебного поведения и делового общения служащего» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1 учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 35.04.01 – Лесное дело (профиль – Государственное и муниципальное управление в области лесных отношений).

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Этика служебного поведения и делового общения служащего» являются:

– Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 г № 273-ФЗ;

– Приказ Минобрнауки России № 245 от 06.04.2021 г. Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

– Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 35.03.01 «Лесное дело» (уровень бакалавриат), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ № 706 от 26.07.2017;

– Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки (к укрупненным группам специальностей и направлений подготовки), к профессиональному уровню, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

– Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.08.2018 г. № 566н «Об утверждении профессионального стандарта - Инженер по лесопользованию».

– Положение о практической подготовке обучающихся, утвержденное приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 05.08.2020 № 885 и приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 390;

– Учебные планы образовательной программы высшего образования направления 35.04.01 – Лесное дело (профиль – Государственное и муниципальное управление в области лесных отношений), подготовки бакалавров по очной и заочной формам обучения, одобренные Ученым советом УГЛТУ (протокол №3 от 21.03.2024).

Обучение по образовательной программе 35.04.01 – Лесное дело (профиль – Государственное и муниципальное управление в области лесных отношений) осуществляется на русском языке.

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

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Цель дисциплины – сформировать умение применять этику служебного поведения и делового общения служащего в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления; сформировать представление о нравственной культуре; ознакомить с путями (способами) разрешения нравственных конфликтных ситуаций в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.

Задачи дисциплины:

- раскрыть предмет и задачи этики как науки, дать определения морали и нравственности, раскрыть структуру этики как науки;

- показать особенности профессиональной этики и профессиональной морали, сформулировать основное противоречие профессиональной морали, раскрыть понятие профессионального долга;
- раскрыть особенности профессиональной этики менеджмента и этики управления рабочей группой;
- раскрыть основные элементы этики служебного поведения и делового общения служащего;
- раскрыть нравственно-психологические основы конфликтов, их структуру и этапы протекания; сформировать навыки профилактики конфликтов, поведения в ходе конфликтов и путей их разрешения.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих профессиональных компетенций:

- **ПК-3** - Способен участвовать в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- принципы организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.

уметь:

- участвовать в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.

владеть:

- навыками организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная учебная дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ОПОП и написания выпускной квалификационной работы.

Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин

Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
<ul style="list-style-type: none"> - Проектный менеджмент - Современные коммуникативные технологии - Профессиональная педагогика 	<ul style="list-style-type: none"> - Принятие и исполнение государственных решений - Основы межведомственного взаимодействия - Организация работы с населением 	<ul style="list-style-type: none"> - Учебная практика (научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)) - Производственная практика (научно-исследовательская работа) - Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена - Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Указанные связи дисциплины дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

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

Общая трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего академических часов	
	очная форма	заочная форма
Контактная работа с преподавателем*:	24,25	8,25
лекции (Л)	12	4
практические занятия (ПЗ)	12	4
промежуточная аттестация (ПА)	0,25	0,25
контрольная работа (КР)	-	-
Самостоятельная работа обучающихся:	11,75	27,75
изучение теоретического курса	5	10
подготовка к текущему контролю	5	10
подготовка к промежуточной аттестации	1,25	7,75
контрольная работа	-	-
Вид промежуточной аттестации:	зачет	зачет
Общая трудоемкость	1/36	1/36

*Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, лабораторные занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающегося с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации. Контактная работа может включать иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую и индивидуальную работу обучающихся с преподавателем. Часы контактной работы определяются Положением об организации и проведении контактной работы при реализации образовательных программ высшего образования, утвержденным Ученым советом УГЛТУ от 25 февраля 2020 года.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов

**5.1. Трудоемкость разделов дисциплины
очная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Предмет и задачи этики как науки	2	1	-	3	1
2	Особенности профессиональной этики	2	1	-	3	1
3	Профессиональная этика менеджмента	1	1	-	2	2
4	Этика управления рабочей группой	1	1	-	2	1
5	Этика служебного поведения служащего	2	2	-	4	2
6	Этика и этикет делового общения служащего	2	2	-	4	2,5
7	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	2	4	-	6	1
Итого по разделам:		12	12	-	24	11,75
Промежуточная аттестация		х	х	х	0,25	1,25

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
Всего		36				

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Предмет и задачи этики как науки	0,5	0,5	-	1,0	2
2	Особенности профессиональной этики	0,5	0,5	-	1,0	2
3	Профессиональная этика менеджмента	0,5	0,5	-	1,0	2
4	Этика управления рабочей группой	0,5	0,5	-	1,0	2
5	Этика служебного поведения служащего	0,5	0,5	-	1,0	2
6	Этика и этикет делового общения служащего	0,5	0,5	-	1,0	4
7	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	1	1	-	2	6
Итого по разделам:		4	4	-	8,0	27,75
Промежуточная аттестация		х	х	х	0,25	7,75
Контрольная работа		х	х	х	-	-
Всего		36				

5.2. Содержание занятий лекционного типа

Тема 1. Предмет и задачи этики как науки

Понятия этики, морали, нравственности. Исторические формы морали: мораль традиционного общества, античности, средневековья, нового времени. Специфика современных морали и нравственности. Структура этики как науки: теоретическая и нормативная этика, прикладные этические дисциплины.

Тема 2. Особенности профессиональной этики

Понятие профессиональной этики и профессиональной морали. Задачи профессиональной этики. Основное противоречие профессиональной морали. Понятие профессионального долга.

Тема 3. Профессиональная этика менеджмента

Понятие профессиональной этики менеджмента, ее особенности. Различие понятий управления и менеджмента. Функции управления. Мотивационная теория А. Маслоу.

Тема 4. Этика управления рабочей группой

Понятие рабочей группы. «Решетка менеджмента»: типы взаимоотношений в коллективе. Динамика межличностных отношений в системе «руководитель-подчиненный». Формальные и неформальные группы и управление ими.

Тема 5. Этика служебного поведения служащего

Руководство и лидерство. Теории лидерства: подход с позиции личных качеств. Ситуационный подход. Поведенческий подход к лидерству: стили руководства. Этика поведения управляющих и управляемых.

Тема 6. Этика и этикет делового общения служащего

Основные уровни делового общения: руководитель – подчиненный; подчиненный – руководитель; сотрудник-сотрудник. Различие понятий этики и этикета. Принципы, нормы

и правила служебного этикета. Подготовка и проведение переговоров. Прием гостей. Виды приемов. Принципы международного этикета.

Тема 7. Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления

Понятие конфликта. Причины конфликтов, возможности их предотвращения. Типологии конфликтов. Структура конфликта, стадии его протекания. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция. Понятие конфликтной личности, стратегии нейтрализации.

5.3. Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом по дисциплине предусмотрены практические занятия.

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Форма проведения занятия	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
1	Предмет и задачи этики как науки	Семинар-обсуждение	1	0,5
2	Особенности профессиональной этики	Работа в малых группах	1	0,5
3	Профессиональная этика менеджмента	Семинар-обсуждение	1	0,5
4	Этика управления рабочей группой	Индивидуальная работа	1	0,5
5	Этика служебного поведения служащего	Разыгрывание ситуаций	2	0,5
6	Этика и этикет делового общения служащего	Семинар-обсуждение	2	0,5
7	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	Работа в малых группах, тестирование	4	1
Итого часов:			12	4

5.4. Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, час	
			очная	заочная
1	Предмет и задачи этики как науки	Подготовка к опросу	1	2
2	Особенности профессиональной этики	Подготовка доклада	1	2
3	Профессиональная этика менеджмента	Подготовка к опросу	2	2
4	Этика управления рабочей группой	Подготовка к выполнению практических заданий	1	2
5	Этика служебного поведения служащего	Подготовка к тренингу	2	2
6	Этика и этикет делового общения служащего	Подготовка доклада с презентацией	2,5	4
7	Нравственно-психологические основы конфликтов и пути их преодоления	Подготовка к выполнению практических заданий, тестированию	1	6
8	Промежуточная аттестация	Подготовка к промежуточной аттестации	1,25	7,75
Итого:			11,75	27,75

**6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине
Основная и дополнительная литература**

№	Автор, наименование	Год из-дания	Примечание
<i>Основная литература</i>			
1	Овсянникова, О. А. Этика государственной службы и государственного служащего / О. А. Овсянникова. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 280 с. — ISBN 978-5-507-45401-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/267380 (дата обращения: 16.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2023	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Колдушко, А. А. Механизмы регулирования этики государственных служащих (на примере Пермского края) : монография / А. А. Колдушко. — Пермь : ПНИПУ, 2015. — 111 с. — ISBN 978-5-398-01358-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/160992 (дата обращения: 16.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2015	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
<i>Дополнительная литература</i>			
3	Захарова, Е. А. Имидж органов государственной и муниципальной власти : учебное пособие / Е. А. Захарова. — Воронеж : ВИЭСУ, 2019. — 122 с. — ISBN 978-5-42180411-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/204830 (дата обращения: 16.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2019	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
4	Практика противодействия коррупции: проблемы и достижения : материалы VII Всероссийской научно-практической конференции, 9 декабря 2016 г : материалы конференции / составитель А.В. Морозов ; под редакцией А.В. Морозова. — Казань : КНИТУ, 2018. — 132 с. — ISBN 978-5-7882-2367-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/138488 (дата обращения: 16.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	2018	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

Электронные библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронным библиотечным системам, содержащим издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированным по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы:

- электронной библиотечной системе УГЛТУ (<http://lib.usfeu.ru/>),
- электронно-библиотечной системе «Лань». Договор №024/23-ЕП-44-06 от 24.03.2023 г. Срок действия: 09.04.2023-09.04.2024. (<http://e.lanbook.com/>);
- электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека онлайн». Договор №85-05/2022/0046/22-ЕП-44-06 от 27.05.2022 г. Срок действия: 27.06.2022-26.06.2023 г. (<http://biblioclub.ru/>);
- электронной образовательной системе «Образовательная платформа ЮРАЙТ». Лицензионный договор №015/23-ЕП-44-06 от 16.02.2023 г. Срок действия: 01.03.2023 – 28.02.2024 (<https://urait.ru>).

Справочные и информационные системы

1. Справочная правовая система «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>). Договор сопровождения экземпляров системы КонсультантПлюс №0607/ЗК от 25.01.2023. Срок с 01.02.2023 г по 31.01.2024 г.;
2. Справочно-правовая система «Система ГАРАНТ». Свободный доступ (режим доступа: <http://www.garant.ru/company/about/press/news/1332787/>);
3. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат. ВУЗ» (URL: <https://www.antiplagiat.ru/>). Договор №6414/0107/23-ЕП-223-03 от 27.02.2023 года. Срок с 27.02.2023 г по 27.02.2024 г.;
4. Информационная система 1С: ИТС (<http://its.1c.ru/>). Режим доступа: свободный

Профессиональные базы данных

- Федеральная служба государственной статистики. Официальная статистика (<http://www.gks.ru/>). Режим доступа: свободный.
- Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов // Акционерное общество «Информационная компания «Кодекс» (<https://docs.cntd.ru/>). Режим доступа: свободный.
- Профессиональная этика и этикет (http://window.edu.ru/window/library?p_rid=41023). Режим доступа: свободный.
- Информационная система РБК (<https://ekb.rbc.ru/>). Режим доступа: свободный.
- Психологические тесты онлайн (<https://psyttests.org/>). Режим доступа: свободный.
- Официальный интернет-портал правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>). Режим доступа: свободный.
- База полнотекстовых и библиографических описаний книг и периодических изданий (<http://www.ivis.ru/products/udbs.htm>). Режим доступа: свободный.
- Научная электронная библиотека eLibrary. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля
ПК-3 - Способен участвовать в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: опрос; доклад с презентацией; тестирование

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

Критерии оценивания устного ответа на контрольные вопросы к зачету (промежуточный контроль формирования компетенции ПК-3)

«Зачтено» (отлично) - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки, показана способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

«Зачтено» (хорошо) - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью «наводящих» вопросов;

«Зачтено» (удовлетворительно) - дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания обучающимся их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

«Не зачтено» (неудовлетворительно) - обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятия.

Критерии оценивания устного ответа на вопросы при опросе (текущий контроль формирования компетенции ПК-3)

«Зачтено» (отлично) - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки, показана способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

«Зачтено» (хорошо) - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные обучающимся с помощью «наводящих» вопросов;

«Зачтено» (удовлетворительно) - дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания обучающимся их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

«Не зачтено» (неудовлетворительно) - обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые

не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятия.

Критерии оценивания доклада с презентацией (текущий контроль формирования компетенций ПК-3):

5 баллов (отлично): работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема раскрыта полностью, материал актуален и достаточен, обучающийся четко и без ошибок ответил на все вопросы.

4 балла (хорошо): работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема раскрыта, материал актуален, обучающийся ответил на все вопросы с замечаниями.

3 балла (удовлетворительно): работа выполнена в соответствии с требованиями, выбранная тема частично раскрыта, по актуальности доклада есть замечания, обучающийся ответил на все вопросы с замечаниями.

2 балла (неудовлетворительно): обучающийся не подготовил работу или подготовил работу, не отвечающую требованиям, ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

Критерии оценивания результатов тестирования (текущий контроль формирования компетенций ПК-3):

По итогам тестирования оценка производится по четырехбалльной шкале. При правильных ответах на:

86-100% заданий – оценка «отлично»;

71-85% заданий – оценка «хорошо»;

51-70% заданий – оценка «удовлетворительно»;

менее 51% - оценка «неудовлетворительно».

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Контрольные вопросы к зачету (промежуточный контроль)

1. Понятие этики как науки и явления духовной культуры.
2. Понятия морали и нравственности.
3. Структура этики как науки.
4. Нормативные образцы личности.
5. Понятия профессиональной этики и профессиональной морали.
6. Основное противоречие профессиональной морали.
7. Понятие профессионального долга.
8. Управленческая этика.
9. Функции управления.
10. Мотивационная теория А. Маслоу.
11. Этика поведения управляющих и управляемых.
12. Лидер и руководитель. Теории лидерства.
13. Этические составляющие стилей руководства.
14. Личные качества руководителя.
15. Этика управления рабочей группой. Типы взаимоотношений в коллективе.
16. Этика делового общения.
17. Подготовка и проведение переговоров.
18. Деловая документация – важнейшее средство делового общения.
19. Нравственно-этические основы конфликтов, их преодоление.
20. Стратегии поведения в конфликтах.
21. Понятие конфликтной личности.
22. Этикет: определение, происхождение, содержание.
23. Культура общения. Приветствия и представления.
24. Правила поведения в общественных местах.

25. Организация встреч и приемов.
26. Особенности и принципы делового этикета.
27. Прием на работу и собеседование.
28. Составление резюме.
29. Визитные карточки и их использование.
30. Нормы делового телефонного этикета.
31. Одежда делового человека.
32. Деловая переписка.

Контрольные вопросы к опросу (текущий контроль)

1. Что такое этика как наука и явление духовной культуры?
2. Что такое мораль и нравственность? В чём их главное различие?
3. Какова структура этики как науки?
4. Что такое нормативные образцы личности? Приведите примеры.
5. Раскройте понятия профессиональной этики и профессиональной морали. Как понимание этих понятий связано с определениями морали и нравственности в этике?
6. Раскройте основное противоречие профессиональной морали. Почему оно возникает?
7. Что такое профессиональный долг? Какова его структура и особенности?
8. Что такое управленческая этика?
9. Различаются ли понятия управления, руководства и менеджмента? Раскройте значение каждого из этих понятий.
10. Какие Вы знаете функции управления?
11. Что такое мотивационная теория А. Маслоу, и как можно её использовать в мотивировании персонала?
12. Каковы взгляды на мотивацию в современных мотивационных теориях?
13. Назовите принципы этики поведения управляющих и управляемых.
14. Что такое руководство и лидерство?
15. Чем отличаются лидер и руководитель?
16. Почему человек становится лидером: теории лидерства?
17. Каковы этические составляющие стилей руководства?
18. Какие личные качества присущи современным лидерам?
19. Что такое рабочая группа (коллектив)?
20. Что такое этика управления рабочей группой?
21. Какие существуют типы взаимоотношений в коллективе? Каково их этическое значение?
22. Что такое этика делового общения?
23. Как правильно подготовиться и провести переговоры?
24. Какую роль в деловом взаимодействии играет деловая документация?
25. Назовите принципы этики, реализуемые в деловой коммуникации.
26. Что такое конфликт?
27. Какие виды конфликтов существуют?
28. Какова структура конфликта?
29. Какие существуют стадии развития конфликта? Их значение для прогноза развития и разрешения конфликта.
30. Какие Вы знаете стратегии поведения в конфликтах?
31. Что такое конфликтная личность?
32. Какие типы конфликтных личностей существуют?
33. Каковы стратегии общения с различными типами конфликтных личностей?
34. Что такое этикет?
35. Каково значение норм и принципов этикета в служебном поведении и деловых отношениях служащих?
36. Каковы основные принципы и правила приветствия и представления?
37. Как правильно организовать встречу или прием деловых гостей?

38. Какие виды деловых приёмов существуют?
39. Основные принципы и правила деловых встреч.
40. В чем особенности принципов делового этикета?
41. Как правильно подготовиться и пройти собеседование?
42. Как правильно составить резюме?
43. Роль визитных карточек в деловом общении.
44. Как используют визитные карточки?
45. Назовите основные нормы и правила делового телефонного этикета.
46. Что значит правильно одеваться служащему?
47. Каковы нормы и правила деловой переписки?

Доклад с презентацией (текущий контроль)

Темы докладов

- 1) Виды делового общения: деловая беседа
- 2) Виды делового общения: деловое совещание
- 3) Виды делового общения: подготовка и проведение переговоров.
- 4) Публичное выступление: секреты успеха
- 5) Правила ведения спора/диалога
- 6) Как говорить убедительно?
- 7) Искусство делового общения «сверху-вниз»
- 8) Искусство делового общения «снизу-вверх»
- 9) Искусство делового общения «на равных»
- 10) Виды деловой документации, их значение
- 11) Принципы и нормы этикета делового общения
- 12) Особенности этикета делового общения
- 13) Организация деловых встреч и приемов
- 14) Как правильно составить резюме
- 15) Как подготовиться к собеседованию
- 16) Роль визитных карточек в деловом общении. Способы их использования
- 17) Нормы делового телефонного этикета
- 18) Нормы делового поведения служащего
- 19) Значение переписки в деловом общении. Виды писем. Правила оформления

Тестовое задание (фрагмент) (текущий контроль)

Часть А.

К каждому заданию из части А дано несколько вариантов ответа, из которых только один верный. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

1. К каким векам относится расцвет культуры рыцарства?

а) X – XI вв.	в) XII – XV вв.
б) XI – XII вв.	г) XV – XVII вв.

2. Для этикета какой эпохи эталоном культурного поведения считалось соответствие жёстким образцам, стандартам, подчинение своей индивидуальности типичному?

а) Античность	в) Возрождение
б) Средневековье	г) Новое Время

3. От какого слова произошло понятие «куртуазная любовь»?

а) пригород	в) двор
-------------	---------

- а) обязательно поздороваться и начать с ними оживлённую беседу.
- б) только поздороваться
- в) только попрощаться, когда уходите первым
- г) не произносить ни слова.

12. Если много гостей обязательно ли здороваться за руку с каждым в отдельности?

- а) да
- б) нет

Часть В.

При выполнении заданий части В требуется заполнить пропуски, соблюдая инструкции.

1. Закончите нижеприведенную фразу:

Главное для древних греков было жить разумно, согласно принципу ... (какому?)

2. Дополните нижеприведенный перечень:

Основными критериями джентельменства являлись:

- 1) уровень образования
- 2) знатность
- 3) личные достоинства
- 4)
- 5)
- 6)
- 7)

3. Вставьте пропущенные слова

Первый известный трактат о поведении был написан испанским священником (его имя) ... и носил название ...

4. Закончите фразу.

Впервые слово «этикет» было использовано на одном из пышных приемов у (кого?)...

5. Заполните пропуск.

В обыденном смысле под ...(какой?)... культурой подразумевается уважительное, сочувственное, дружелюбное, заботливое взаимоуважение между людьми.

6. Закончите список.

Своеобразие этикетной культуры Нового Времени проявляется в следующих характеристиках:

- 1) практичность
- 2) здравый смысл
- 3)
- 4)
- 5)

7. Заполните пропуски.

Когда на улице встречаются две знакомые пары, то вначале здороваются ..., затем ...и только потом...

8. Вставьте пропущенные слова

Становление этикета зависит от всей системы регулирования отношений между людьми и включает в себя: нормы права, ..., традиции и ...

9. Закончите нижеприведенный перечень

Основными ступенями этикета, необходимыми для того, чтобы стать воспитанным человеком, являются:

- 1) знание
- 2) умение
- 3)
- 4)

10. Если встречаются двое мужчин разных по возрасту, то инициатива протягивания руки принадлежит.....

Часть С.

Ответы на вопросы части С запишите в свободной форме.

1. Дайте современное определение этикета.
2. Почему культура Античности была замкнутой «мужской» культурой?
3. Почему в эпоху Средневековья потребовалось введение жёсткой системы этикета?
4. Что скрывается под понятием Нового Времени «self-made-man»?
5. Перечислите современные принципы этикета.
6. В чем заключается различие понятий «этикет» и «культура общения»?

7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций

Уровень сформированных компетенций	Количество баллов (оценка)	Пояснения
Высокий	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Обучающийся способен самостоятельно участвовать в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.
Базовый	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями. Обучающийся способен участвовать в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.

Уровень сформированных компетенций	Количество баллов (оценка)	Пояснения
Пороговый	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено частично, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки. Обучающийся способен под сторонним руководством участвовать в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.
Низкий	не зачтено	Теоретическое содержание курса не освоено, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий. Обучающийся не способен участвовать в организации деятельности органов государственного и местного самоуправления.

8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой обучающихся).

Самостоятельная работа обучающихся в вузе является важным видом их учебной и научной деятельности. Самостоятельная работа играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. В связи с этим, обучение в вузе включает в себя две, практически одинаковые по взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой обучающихся.

Формы самостоятельной работы обучающихся разнообразны. Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов: законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем «Консультант Плюс», «Гарант», глобальной сети «Интернет»;
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- написание рефератов по теме дисциплины;
- создание презентаций, докладов по выполняемому проекту.

В процессе изучения дисциплины «Этика служебного поведения и делового общения служащего» основными видами самостоятельной работы являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (лекциям и практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- подготовка доклада с презентацией;
- подготовка к опросу;

– подготовка к зачету.

Подготовка к зачету и опросу. Готовиться к зачету (опросу) необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных преподавателем. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить соответствующую основную и дополнительную литературу. Важно делать краткие заметки по каждому вопросу. Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа по каждому вопросу. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом (опросом) за счет обращения не к литературе, а к своим записям. Работу над темой можно считать завершенной, если студент может ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме. При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на консультациях. Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала.

Подготовка доклада с презентацией по выбранной тематике предполагает подбор необходимого материала и его анализ, определение его актуальности и достаточности, формирование плана выступления, таким образом, чтобы тема была полностью раскрыта. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Титульный слайд. Презентация начинается со слайда, содержащего название работы (доклада) и имя автора. Эти элементы обычно выделяются более крупным шрифтом, чем основной текст презентации. В качестве фона первого слайда можно использовать рисунок или фотографию, имеющую непосредственное отношение к теме презентации, однако текст поверх такого изображения должен читаться очень легко. Подобное правило соблюдается и для фона остальных слайдов. Тем не менее, монотонный фон или фон в виде мягкого градиента смотрятся на первом слайде тоже вполне эффектно.

Общие требования. Средний расчет времени, необходимого на презентацию ведется исходя из количества слайдов. Обычно на один слайд необходимо не более двух-трех минут. Необходимо использовать максимальное пространство экрана (слайда) – например, растянув рисунки. Дизайн должен быть простым и лаконичным. Каждый слайд должен иметь заголовок. Оформление слайда не должно отвлекать внимание слушателей от его содержательной части. Завершать презентацию следует кратким резюме, содержащим ее основные положения, важные данные, прозвучавшие в докладе, и т.д.

Оформление заголовков. Назначение заголовка – однозначное информирование аудитории о содержании слайда. В заголовке нужно указать основную мысль слайда. Все заголовки должны быть выполнены в едином стиле (цвет, шрифт, размер, начертание). Текст заголовков должен быть размером 24 – 36 пунктов. Точку в конце заголовков не ставить.

Содержание и расположение информационных блоков на слайде. Информационных блоков не должно быть слишком много (3-6). Рекомендуемый размер одного информационного блока — не более 1/2 размера слайда. Желательно присутствие на странице блоков с разнотипной информацией (текст, графики, диаграммы, таблицы, рисунки), дополняющей друг друга. Ключевые слова в информационном блоке необходимо выделить. Информационные блоки лучше располагать горизонтально, связанные по смыслу блоки - слева направо. Наиболее важную информацию следует поместить в центр слайда. Логика представления информации на слайдах в презентации должна соответствовать логике ее изложения.

Выбор шрифтов. Для оформления презентации следует использовать стандартные, широко распространенные шрифты, такие как Arial, Tahoma, Verdana, Times New Roman, Calibri и др. Размер шрифта для информационного текста — 18-22 пункта. Шрифт менее 16 пунктов плохо читается при проекции на экран, но и чрезмерно крупный размер шрифта затрудняет процесс беглого чтения. При создании слайда необходимо помнить о том, что резкость изображения на большом экране обычно ниже, чем на мониторе. Прописные

буквы воспринимаются тяжелее, чем строчные. Жирный шрифт, курсив и прописные буквы используйте только для выделения.

Цветовая гамма и фон. Слайды могут иметь монотонный фон или фон-градиент. Для фона желательно использовать цвета пастельных тонов. Цветовая гамма текста должна состоять не более чем из двух-трех цветов. Назначив каждому из текстовых элементов свой цвет (например, заголовки – зеленый, текст – черный и т.д.), необходимо следовать такой схеме на всех слайдах. Необходимо учитывать сочетаемость по цвету фона и текста. Белый текст на черном фоне читается плохо.

Стиль изложения. Следует использовать минимум текста. Текст не является визуальным средством. Ни в коем случае не стоит стараться разместить на одном слайде как можно больше текста. Чем больше текста на одном слайде вы предложите аудитории, тем с меньшей вероятностью она его прочтает. Рекомендуется помещать на слайд только один тезис. Распространенная ошибка - представление на слайде более чем одной мысли. Старайтесь не использовать текст на слайде как часть вашей речи, лучше поместить туда важные тезисы, акцентируя на них внимание в процессе своей речи. Не переписывайте в презентацию свой доклад. Демонстрация презентации на экране – вспомогательный инструмент, иллюстрирующий вашу речь. Следует сокращать предложения. Чем меньше фраза, тем она быстрее усваивается. Текст на слайдах лучше форматировать по ширине. Если возможно, лучше использовать структурные слайды вместо текстовых. В структурном слайде к каждому пункту добавляется значок, блок-схема, рисунок – любой графический элемент, позволяющий лучше запомнить текст. Следует избегать эффектов анимации текста и графики, за исключением самых простых, например, медленного исчезновения или возникновения полосами, но и они должны применяться в меру. В случае использования анимации целесообразно выводить информацию на слайд постепенно. Пусть слова и картинки появляются параллельно вашей «озвучке».

Оформление графической информации, таблиц и формул. Рисунки, фотографии, диаграммы, таблицы, формулы призваны дополнить текстовую информацию или передать ее в более наглядном виде. Желательно избегать в презентации рисунков, не несущих смысловой нагрузки, если они не являются частью стилевого оформления. Цвет графических изображений не должен резко контрастировать с общим стилевым оформлением слайда. Иллюстрации и таблицы должны иметь заголовки. Иллюстрации рекомендуется сопровождать пояснительным текстом. Иллюстрации, таблицы, формулы, позаимствованные из работ, не принадлежащих автору, должны иметь ссылки. Используя формулы желательно не отображать всю цепочку решения, а оставить общую форму записи и результат. На слайд выносятся только самые главные формулы, величины, значения.

После создания и оформления презентации необходимо отрепетировать ее показ и свое выступление. Проверить, как будет выглядеть презентация в целом (на экране компьютера или проекционном экране) и сколько времени потребуется на её показ.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Применение цифровых технологий в рамках преподавания дисциплины предоставляет расширенные возможности по организации учебных занятий в условиях цифровизации образования и позволяет сформировать у обучающихся навыки применения цифровых сервисов и инструментов в повседневной жизни и профессиональной деятельности.

Для реализации этой цели в рамках изучения дисциплины могут применяться следующие цифровые инструменты и сервисы:

- для коммуникации с обучающимися: VK Мессенджер (https://vk.me/app?mt_click_id=mt-v7eix5-1660908314-1651141140) – мессенджер, распространяется по лицензии FreeWare;

- для планирования аудиторных и внеаудиторных мероприятий: Яндекс.Календарь (<https://calendar.yandex.ru/>) – онлайн календарь-планер, распространяется по лицензии ShareWare;

- для совместного использования файлов: Яндекс.Документы (<https://docs.yandex.ru/>) – инструмент для создания и совместного использования документов, распространяется по лицензии trialware;

Yandex Forms (<https://cloud.yandex.ru/services/forms>) – бесплатный сервис для создания форм для опроса, регистрации и т.д., распространяется по лицензии trialware.

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

– при проведении лекций используются презентации материала в программе Microsoft Office (PowerPoint), выход на профессиональные сайты, использование видеоматериалов различных интернет ресурсов;

– практические занятия по дисциплине проводятся с использованием Справочной правовой системы «Консультант Плюс».

Для дистанционной поддержки дисциплины используется система управления образовательным контентом Moodle. Для работы в данной системе все обучающиеся на первом курсе получают индивидуальные логин и пароль для входа в систему, в которой размещаются: программа дисциплины, материалы для лекционных и иных видов занятий, задания, контрольные вопросы.

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации, ее усвоение, запоминание, а также структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания пассивных форм (лекция, практическое занятие, консультация, самостоятельная работа) и репродуктивных методов обучения (повествовательное изложение учебной информации, объяснительно-иллюстративное изложение) и интерактивных методов обучения (тренинг, игровые элементы).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- семейство коммерческих операционных систем Microsoft Windows;
- офисный пакет приложений Microsoft Office;
- программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах "Антиплагиат.ВУЗ".

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Требования к аудиториям

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных занятий	Демонстрационное мультимедийное оборудование: проектор, роутер, экран. Переносные: - ноутбук; - комплект электронных учебно-наглядных материалов (презентаций) на флэш-носителях, обеспечивающих тематические иллюстрации.
Помещение практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная столами и стульями. Демонстрационное мультимедийное оборудование: проектор, роутер, экран. Переносные: - ноутбук; - комплект электронных учебно-наглядных материалов (презентаций) на флэш-носителях, обеспечивающих тематические иллюстрации.
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Раздаточный материал.