

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И. Т. ТРУБИЛИНА»

ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического
факультета

профессор К. Э. Тюпаков
21 мая 2018 г.

Рабочая программа дисциплины

Профессиональная этика и служебный этикет

Специальность

38.05.01 Экономическая безопасность

Специализация

«Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности»

Уровень высшего образования

специалитет

Форма обучения

очная и заочная

Краснодар
2018

Рабочая программа дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» разработана на основе ФГОС ВО 38.05.01 Экономическая безопасность, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 16 января 2017 г. № 20

Автор
канд. филос. наук, доцент

 Н.П. Петрова

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 23.04.2018 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой
д-р ист. наук, профессор

 В. А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии экономического факультета, протокол от 14.05.2018 г. № 16.

Председатель
методической комиссии
д-р экон. наук, профессор

 А. В. Толмачев

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
д-р экон. наук, профессор

 А. Б. Мельников

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» является формирование у будущего специалиста в области экономической безопасности комплекса знаний об организационных, научных и методических основах системы эффективных межличностных коммуникаций, основанных на соблюдении норм и правил профессиональной этики и служебного этикета.

Задачи дисциплины

- изучить нормы профессиональной этики, возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности;
- изучить этические и психолого-педагогические основы формирования антикоррупционного поведения;
- научиться применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы;
- развивать способность планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПК-19 – способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы;

ПК-42 способностью планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов.

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Профессиональная этика и служебный этикет» является дисциплиной вариативной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по специальности 38.05.01 Экономическая безопасность специализация «Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности».

4 Объем дисциплины(72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Заочная
Контактная работа	35	9
в том числе:		
– аудиторная по видам учебных занятий	34	8
– лекции	18	4
– практические	16	4
– внеаудиторная	1	1
– зачет	1	1
Самостоятельная работа	37	63
Итого по дисциплине	72	72

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается: на 2 курсе, в 3 семестре очной формы обучения, на 2 курсе, в 3 семестре заочной формы обучения

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
1	Этика как наука. История становления этического знания Место этики в социально-культурологическом пространстве общества. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.	ПК-19 ПК-42	3	2	2	4
2	Этика в деловой коммуникации. Культура общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Профессиональная этика.	ПК-19 ПК-42	3	2	2	5
3	Слушание в деловой коммуникации. Умение слушать. Трудности эффективного слушания. Уровни и виды слушания. Понятие о барьерах коммуникации.	ПК-19 ПК-42	3	2	2	4
4	Корпоративная и управленческая этика	ПК-19 ПК-42	3	2	2	4

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа
	Формирование корпоративной культуры, ее компоненты и типы. Руководитель, власть, авторитет Этика служебных взаимоотношений руководителя и подчиненного.					
5	Этические аспекты управления. Отличие управления от манипулирования. Манипуляции как нарушение этики в деловом общении Психологическая защита от манипулятивного воздействия.	ПК-19 ПК-42	3	2	2	4
6-7	Отражение корпоративной культуры в деловой коммуникации. Соблюдение этики и этикета в деловой беседе. Дипломатический протокол и международный этикет Культура деловых переговоров и стиль их проведения: российский, американский, французский, английский, немецкий, японский, китайский. Деловое общение и конфликты. Деловой конфликт.	ПК-19 ПК-42	3	4	2	6
7	Интернет и СМИ как ресурс деловой коммуникации. Организация деловой коммуникации с прессой. Мероприятия для прессы. Общение в сети интернет	ПК-19 ПК-42	3	2	2	5
8	Этикет письменного общения. Стили речи. Служебная документация. Тон и речевой этикет письма строго официального характера	ПК-19 ПК-42	3	2	2	5
Итого				18	16	37

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа

1	<p>Этика как наука.</p> <p>История становления этического знания</p> <p>Место этики в социально-культурологическом пространстве общества.</p> <p>Универсальные этические и психологические нормы и принципы.</p> <p>Этика в деловой коммуникации.</p> <p>Культура общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Профессиональная этика.</p> <p>Слушание в деловой коммуникации.</p> <p>Умение слушать. Трудности эффективного слушания. Уровни и виды слушания. Понятие о барьерах коммуникации.</p> <p>Корпоративная и управленческая этика</p> <p>Формирование корпоративной культуры, ее компоненты и типы.</p> <p>Руководитель, власть, авторитет</p> <p>Этика служебных взаимоотношений руководителя и подчиненного.</p>	ПК-19 ПК-42	3	2	2	33
5	<p>Этические аспекты управления.</p> <p>Отличие управления от манипулирования.</p> <p>Манипуляции как нарушение этики в деловом общении</p> <p>Психологическая защита от манипулятивного воздействия.</p> <p>Отражение корпоративной культуры в деловой коммуникации.</p> <p>Соблюдение этики и этикета в деловой беседе.</p> <p>Дипломатический протокол и международный этикет</p> <p>Культура деловых переговоров и стиль их проведения: российский, американский, французский, английский, немецкий, японский, китайский.</p> <p>Деловое общение и конфликты. Деловой конфликт. Интернет и СМИ как ресурс деловой коммуникации.</p> <p>Организация деловой коммуникации с прессой. Мероприятия для прессы. Общение в сети интернет</p> <p>Этикет письменного общения. Стили речи. Служебная документация. Тон и речевой этикет письма строгого официального характера</p>	ПК-19 ПК-42	3	2	2	30
Итого				4	4	63

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Методические указания (для самостоятельной работы)

Профессиональная этика и служебный этикет : метод. указания / сост. Н.П. Петрова. – Краснодар : КубГАУ, 2018. – 29с. – Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Metod.ukaz_Prof.ehtika_1_593682_v1.PDF

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
ПК-19	–способностью применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы
2	Психология и педагогика
3	<i>Профессиональная этика и служебный этикет</i>
6	Коммуникативистика и управление конфликтами
8	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
A	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты
ПК-42	способностью планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов
3	<i>Профессиональная этика и служебный этикет</i>
7	Управление человеческими ресурсами
8	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
A	Преддипломная практика
A	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к защите и процедуру защиты

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

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
ПК-19 способностью применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы					

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
Знать: – отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; – аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	Не знает: – отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	Частично знает: – отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	Знает: – отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; – аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	Отлично знает: – отечественную и международную нормативную базу в соответствующей области знаний; – аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации.	Опрос, реферат, доклад, научная дискуссия, деловая игра, тест, вопросы и задания для проведения зачета
Уметь: – проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; – проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований	Не умеет: – проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследования	Не всегда умеет: – проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследования;	Умеет: – проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследования;	Умеет полно: – проводить анализ целесообразности подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследования;	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
	исследований				
Владеть: – навыками разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний; – навыками разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Не владеет: – навыками разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний; – навыками разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Владеет некоторыми: – навыками разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний;	Владеет: – навыками разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний;	Свободно владеет: – навыками разработки перспективных планов подготовки кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний;	
ПК-42 способностью планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов					
Знать: аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации <input type="checkbox"/> методические основы деятельности по подготовке и повышению квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Не знает: аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации <input type="checkbox"/> методические основы деятельности по подготовке и повышению квалификации кадров высшей квалификации	Посредственно знает: аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации <input type="checkbox"/> методические основы деятельности по подготовке и повышению квалификации кадров высшей квалификации	Знает: аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации <input type="checkbox"/> методические основы деятельности по подготовке и повышению квалификации кадров высшей квалификации	Знает: аналитические методы оценки потребности в кадрах высшей квалификации <input type="checkbox"/> методические основы деятельности по подготовке и повышению квалификации кадров высшей квалификации	Реферат, тест, контрольная работа, вопросы и задания для проведения зачета

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
	лификации в соответствующей области знаний	высшей квалификации в соответствующей области знаний	лификации в соответствующей области знаний	лификации в соответствующей области знаний	
Уметь: – проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; – разрабатывать методическое обеспечение для подготовки и повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Не умеет: – проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследований; разрабатывать методическое обеспечение для подготовки и повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Не всегда умеет: – проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследования;	Умеет: – проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследования;	– Умеет полно: проводить анализ целесообразности повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний для выбранного направления исследования; – разрабатывать методическое обеспечение для подготовки и повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	
Владеть: – навыками разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний – навыками	Не владеет: – навыками разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Владеет некоторыми: навыками разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Владеет: навыками разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	Свободно владеет: навыками разработки перспективных планов повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний	

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
осуществления методического руководства программами подготовки и повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний.	ющей области знаний – навыками осуществления методического руководства программами подготовки и повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний.	соответствующей области знаний – навыками осуществления методического руководства программами подготовки и повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний.	ющей области знаний – навыками осуществления методического руководства программами подготовки и повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний.	ющей области знаний – навыками осуществления методического руководства программами подготовки и повышения квалификации кадров высшей квалификации в соответствующей области знаний.	

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Вопросы для устного опроса (приведены примеры)

1. Как переводится с древнегреческого языка термин «этика»?
2. Что является объектом и предметом исследований в этике?
3. Сформулируйте определение этики как науки
4. Какие нормы и принципы являются универсальными этическими и психологическими принципами?
5. Назовите и кратко охарактеризуйте основные категории этики
6. В чем заключаются основные задачи этики как науки?
7. Какие отечественные философы внесли весомый вклад в развитие этических учений?
8. Этические труды каких западно-европейских философов вам известны?
9. Виды деловой беседы.
10. Структура деловой беседы.
11. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
12. Парирование замечаний собеседников.
13. Психологические приемы влияния на партнера.
14. Деловой разговор по телефону.

15. Структура деловой встречи, правила организации и проведения.
16. Культура деловых переговоров.
17. Стили речи.
18. Служебная документация.
19. Тон и речевой этикет письма строго официального характера

Темы рефератов(приведены примеры)

1. Морально-этические учения в истории человечества
2. Проблемы общения в истории философской и психологической мысли
3. Общение как объект социально-психологического анализа
4. Понятие и особенности профессиональной этики
5. Технологии делового общения
6. Восприятие и понимание в процессе общения
7. Стереотипы и установки восприятия личности
8. Средства и методы воздействия на личность
9. Технологии обмана и манипуляций в деловом общении
10. Механизмы психологической защиты в процессе деловой коммуникации
11. Модели поведения в конфликтной ситуации
12. Вербальные и невербальные средства общения и этикет
13. Особенности публичной речи
14. Деловая информация, способы ее защиты и хранения
15. Понятие и особенности корпоративной этики
16. Этика приветствия и прощания в деловом общении
17. Этика телефонного разговора
18. Визитная карточка как атрибут делового человека
19. Деловая беседа: виды, подготовка, методы ее ведения
20. Мораль и этика делового общения
21. Этика и имидж делового человека

Темы докладов

1. Этические искания в трудах западных философов.
2. Ф Ницше. Конфуций. Макиавелли. Э.Кант о добре и зле, как важнейшей категории этики
3. Этические искания в трудах отечественных философов В.Соловьева, Н. Бердяева, И Ильина
4. Национально – культурные особенности этики и этикета Западной и Восточной деловой культуры
5. Место этики управления в культурном развитии человечества
6. История субординационных отношений в России
7. Дилеммы профессиональной морали
8. Маскулизм и феминизм в деловой культуре
9. Сравнительный анализ культуры управления в странах Запада, США, Японии, России
10. Корпоративная культура: генезис, особенности, социальные последствия.

Научная дискуссия

Задание 1

Тема: Управленческая этика

План проведения занятия в интерактивной форме.

1. Тема занятия: Управленческая этика *2. Форма занятия:* Дискуссия, «мозговой штурм»

3. Цель занятия. Закрепление знаний обучающихся о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

4. Порядок проведения занятия:

4.1. Подготовительный этап. За одну-две недели обучающиеся получают установку на проведение интерактивного занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

4.2. Основной этап. В ходе этого этапа студенческая группа делится на три подгруппы. Обучающимся предлагаются решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

3. Завершающий этап. Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе. Оценивается работа каждой подгруппы.

Задание 2

Тема: Профессиональная этика и манипуляции в деловом общении

Интерактивное занятие проводится в форме «круглого стола»

1. Тема занятия: Профессиональная этика и манипуляции в деловом общении

2. Форма занятия: Круглый стол.

3. Цель занятия: Определить сущность, содержание и проявление служебного этикета в профессиональной деятельности специалиста в области экономической безопасности. Обозначить опасность манипулятивных технологий

4. Задачи: Проанализировать специфику профессионально - нравственной составляющей деятельности специалиста в области экономической безопасности. Уточнить особенности этикета служебных отношений. Научиться противостоять манипуляциям.

5. Порядок проведения занятия:

5.1. Подготовительный этап. Краткое вводное слово преподавателя. Блицопрос присутствующих в аудитории с целью согласования тематики и порядка работы. Уточнение порядка и характера работы.

5.2. Основной этап. Постановка перед участниками «круглого стола» вопросов для обсуждения. Заслушивание мнения выступающих из аудитории. Нахождение истины в ходе дискуссионного обсуждения.

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональная мораль в деятельности специалиста в области экономической безопасности.
 2. Нравственные аспекты пользования специалистами в области экономической безопасности предоставленными им властными полномочиями.
 3. Основные принципы и нормы служебного этикета.
 4. Технологии манипуляций и психологическая защита от них в служебном коллективе.
- 5.3. *Завершающий этап.* Нахождение истины в ходе дискуссионного обсуждения и выработка согласованных позиций по предмету обсуждения.

Деловая игра

Деловая игра «Передача информации»

Цель деловой игры: формирование у обучающихся установки и проблемного взгляда на возможность искажения передаваемой информации.

Содержание деловой игры: проведение социально-психологического тренинга «Передача информации», анализ причин изменения, искажения информации.

Деловая игра «Обратная связь»

Цель деловой игры: выработка у обучающихся установки на необходимость обратной связи в трудовой и учебной деятельности.

Содержание деловой игры: проведение социально-психологического тренинга «Обратная связь», демонстрация необходимости учета обратной связи в педагогической практике и трудовой деятельности.

Деловая игра «Конфликт или взаимодействие»

Цель: продемонстрировать обучающимся, что часто люди относятся к жизненным ситуациям как к соревнованиям, в которых есть победители и проигравшие.

Содержание деловой игры: проведение социально-психологического тренинга «Конфликт или взаимодействие», анализируя, почему одни пары участников состязались, в то время как другие – взаимодействовали и достигали лучших результатов.

Вопросы для контрольной работы

1. Место этики и управления в культурном развитии человечества.
2. Понятие культуры деловых коммуникаций, ее сущности и закономерности развития
3. Социальное управление его возникновение и функции.
4. Понятие этики. Назначение и природа этики в истории культуры.
5. Принципы этики управления.
6. Понятие, сущность и признаки профессиональной этики.
7. Дileммы профессиональной морали.
8. Нормы и принципы служебной этики.
9. Этический кодекс государственной службы.
10. Корпоративная культура: генезис, особенности, социальные последствия.

11. Механизмы построения корпоративной культуры.
12. Корпоративная этика и ее основные характеристики.
13. Взаимосвязь этики организации и этики деятельности руководителя
14. Развитие личных управленческих качеств.
15. Этические нормы поведения руководителя на службе.
16. Основные принципы и нормы взаимоотношения сотрудника с руководителем организации.
17. История субординационных отношений в России.
18. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного на службе.
19. Западная и Восточная деловые культуры, их основные различия.
20. Эгалитаризм и коллективизм.
21. Маскулизм и феминизм.
22. Сравнительный анализ культуры управления в странах Запада, США, Японии, России.
23. Влияние христианской этики на формирование этики и культуры управления в Европе.
24. Сущность этики делового общения
25. Эффективность деловой и коммуникации и виды делового общения.
26. Коммуникативная культура в деловом общении.
27. Особенность языка служебных документов и служебной переписки.
28. Официально-деловой стиль речи.
29. Официальная переписка.
30. Сущность административного речевого этикета.
31. Основы деловой риторики в управленческом общении.
32. Культура речи в деловом общении.
33. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора.
34. Спор. Конфликт. Стратегии поведения.
35. Диалектика - искусство спора.
36. Разновидности и методы спора
37. Невербальные средства общения.
38. Кинесика, такесика и этикет.
39. Правила нейтрализации манипуляций.
40. Приемы, стимулирующие общение.
41. Организация личной работы и управление временем.
42. Предметно-пространственная среда как объект дизайна
43. Рабочий кабинет.
44. Необходимая информация о служебных помещениях и ее роль в организации делового общения.
45. Дипломатический протокол. Использование Дипломатического протокола на деловых приемах и переговорах.

Тесты(приведены примеры)

1. Коллективное действие, имеющее символическое значение, сакральный смысл которого понятен только членам социума:

этикет

ритуал

обряд

обычай.

2. В каком обществе этикет сложился как форма культуры:

а) первобытном

б) рабовладельческом

в) буржуазном

г) феодальном

3. Первый известный трактат о правилах поведения был издан в:

а) Англии;

б) Франции;

в) России;

г) Испании.

4. На Руси первые письменные правила поведения были составлены:

а) Владимиром Мономахом;

б) епископом Василием Великим;

в) Петром I.

г) Екатериной II

5. Основателем российской дипломатической службы был:

а) Петр I;

б) Екатерина II (Великая);

в) Николай II

г) Иван IV (Грозный).

6. «Кинесетик» - это психологический тип собеседника, который:

а) воспринимает информацию в основном на слух;

б) получает максимум информации с помощью зрения;

в) воспринимает информацию с помощью осязания;

г) для которого важнее всего его ощущения и чувства.

7. Рамочные соглашения – это:

а) обмен мнениями и высказывание позиций;

б) определение условий, при которых возможен компромисс;

в) формулирование основных положений соглашения.

8. Вы едете встречать иностранного партнера на своей машине. Какое место в автомобиле вы предложите гостю:

а) рядом с вами, на переднем сиденье

б) на заднем сиденье, справа

в) на заднем сиденье, слева

9. Вы сидите за столом на рабочем месте, у вас звонит телефон. Выберите варианты правильного ответа:

а) «Слушаю Вас»

б) «Да»

- в) «Здравствуйте»
г) «Департамент здравоохранения. Добрый день. Чем я могу Вам помочь?».
10. Выберите правильные ответы в служебном телефонном разговоре:
- а) «Я не знаю»;
 - б) «Мы не можем этого сделать»;
 - в) записать номер звонящего
 - г) записать номер звонящего и перезвонить ему, если для выяснения деталей требуется время

11. Требования этикета в юридической практике являются:
- а) строго регламентированным церемониалом
 - б) зависят от выбора самого юриста
 - в) определяются законодательно
 - г) определяются ситуацией.
12. Что означает собой «кувертная карточка»:
- а) карточка-меню официального приема;
 - б) карточка с именем приглашенной персоны;
 - в) карточка с фотографией приглашенной персоны
 - г) карточка с именем и должностью приглашенной персоны.

Вопросы и задания для проведения промежуточного контроля

Компетенция: способность применять при решении профессиональных задач психологические методы, средства и приемы (ПК-19)

Вопросы к зачету

1. Этика как наука. Основные категории этики
2. Общество и мораль: нормы, предписания, императивы, образцы морального долженствования
3. Этические аспекты профессиональной деятельности
4. Понятие, сущность и признаки профессиональной этики
5. Специфичность содержания и форм моральных требований к различным профессиям
6. Профессионально-нравственные требования к специалистам в сфере экономической безопасности
7. Место этики в социально-культурологическом пространстве общества
8. Универсальные этические и психологические нормы и принципы
9. Общение как составная часть этики деловой коммуникации
10. Формирование корпоративной культуры, ее компоненты и типы
11. Внутрикорпоративная коммуникация. Этика служебных взаимоотношений руководителя и подчиненного
12. Этика конфликтных ситуаций
13. Профессиональная этика и манипуляции в деловом общении

14. Психологическая защита от манипулятивного воздействия в процессе делового общения
15. Этические аспекты деловой беседы. Психологические приемы влияния на партнера
16. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора

Компетенция: способностью планировать и организовывать служебную деятельность подчиненных, осуществлять контроль и учет ее результатов (ПК-42)

Вопросы к зачету

1. Этические аспекты формирования предметно-пространственной среды организации
2. Этикет делового общения служащих и посетителей. Система визуальных коммуникаций учреждения
3. Этика и этикет ведения деловых переговоров
4. Речевой этикет в деловом общении
5. Стили речи. Служебная документация
6. Особенность языка служебных документов и служебной переписки
7. Невербальные средства общения и деловой этикет
8. Собеседование при приеме на работу. Особенности составления резюме и оформления визитной карточки
9. Национально – культурные особенности этики и этикета Западной и Восточной деловой культуры
10. Дипломатический протокол и международный этикет
11. Этические нормы и принципы субординации в деловых отношениях
12. Этические проблемы употребления ненормативной лексики в профессиональной среде
13. Коммуникативные барьеры в деловом общении
14. Сравнительный анализ культуры деловой коммуникации в США, Японии и России
15. Взаимосвязь этики организации и этики деятельности руководителя. Эгалитаризм и коллективизм
16. Значение слушания в деловом общении
17. Этические аспекты публичного выступления
18. Комplимент и критика в деловом общении. Этика поощрения и увольнения.
19. Этикетные нормы имиджа делового человека.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся на зачете производится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1«Текущий контроль и успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся».

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении устного опроса.

Оценка «**отлично**» - выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов рассматриваемой темы.

Оценка «**хорошо**» - выставляется обучающему, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «**удовлетворительно**» - выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями рассматриваемой темы, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «**неудовлетворительно**» - выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий.

Критериями оценки доклада, реферата являются: качество текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению и представлению результатов.

Оценка «**отлично**» – выполнены все требования к написанию реферата, представлению доклада обозначена проблема и обоснована её актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка «**хорошо**» – основные требования к реферату, докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата, доклада; имеются нарушения в оформлении.

Оценка «**удовлетворительно**» – имеются существенные отступления от требований к реферированию и представлению доклада. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата, доклада; отсутствуют выводы.

Оценка «**неудовлетворительно**» – тема реферата, доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат, доклад не

представлен вовсе.

Оценочный лист реферата (доклада)

ФИО обучающегося _____
Группа _____ преподаватель _____
Дата _____

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Оценка
Качество		
1. Соответствие содержания заданию		
2. Грамотность изложения и качество оформления		
3. Самостоятельность выполнения,		
4. Глубина проработки материала,		
5. Использование рекомендованной и справочной литературы		
6. Обоснованность и доказательность выводов		
<i>Общая оценка качества выполнения</i>		
Защита реферата (Представление доклада)		
1. Свободное владение профессиональной терминологией		
2. Способность формулирования цели и основных результатов при публичном представлении результатов		
3. Качество изложения материала (презентации)		
<i>Общая оценка за защиту реферата</i>		
Ответы на дополнительные вопросы		
Вопрос 1.		
Вопрос 2.		
Вопрос 3.		
<i>Общая оценка за ответы на вопросы</i>		
Итоговая оценка		

Критерии оценки за участие в дискуссии

Оценка «**отлично**» ставится, если: обучающийся полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков. Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка «хорошо» ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Критерии оценивания деловых игр:

Оценка «отлично»: Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, навыки работы в коллективах, организационные способности.

Оценка «хорошо»: Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи.

Оценка «удовлетворительно»: Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы.

Оценка «неудовлетворительно»: Обучающийся практически не работал в группе, не выполнил свои задачи или выполнил только некоторые поручения.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Оценка «отлично» – выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» – выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» – выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно пра-

вильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «**неудовлетворительно**» – выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «**отлично**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 85 % тестовых заданий;

Оценка «**хорошо**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 70 % тестовых заданий;

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 51 %;

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний обучающихся при проведении зачета

Оценка «**зачтено**» – дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные обучающимся самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «**не зачтено**» – допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания обучающихся их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

1. Анциферов, В. В. Профессиональная этика и служебный этикет : учебно-методическое пособие / В. В. Анциферов, В. Е. Талынев. — Воронеж : Воронежский институт МВД России, 2013. — 139 с. — (Высшее образование)

ние: Специалитет). - ISBN 978-5-16-108488-5. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1082422>

2. Профессиональная этика: Учебное пособие / Плотникова А.Л., Родионова О. Г. Вотинов А.А. - Самара:Самарский юридический институт ФСИН России, 2016. - 120 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/944074>

3. Козловская, Т. Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие / Т. Н. Козловская, Г. А. Епанчинцева, Л. В. Зубова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 218 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147.html>

4. Иванова, И. С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-008998-0. - Текст : электронный. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/417747>

Дополнительная учебная литература

1. Жирков Р.П. Этика государственной службы и государственного служащего [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Жирков Р.П., Стефаниди Л.Ю. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Интермедиа, 2014. – 162 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27999>

2. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / В. Я. Кикоть, И. И. Аминов, А. А. Гришин [и др.] ; под ред. В. Я. Кикотя. — М. : ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2017. — 559 с. - ISBN 978-5-238-01984-0. - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1028550>

3. Психология и этика делового общения [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>

4. Деловые коммуникации : учеб. пособие / М.Н. Кох., В. А. Луговский – Краснодар : КубГАУ, 2016. – 141 с. Режим доступа https://edu.kubsau.ru/file.php/119/01_peredelka_1_5AB_Uchebnoe_posobie_Delo_vye_kommunikacii_-kopija_Vosstanovlen_.pdf

5. Этика : учеб. пособие / А.М. Руденко, В.В. Котлярова, М.М. Шубина [и др.] ; под ред. А.М. Руденко. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2019. — 228 с. — <https://doi.org/10.12737/22311>. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1019763>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронно-библиотечных систем

№	Наименование	Тематика	Ссылка
1.	Znanius.com	Универсальная	https://znanius.com/
2.	IPRbook	Универсальная	http://www.iprbookshop.ru/
3.	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная	https://edu.kubsau.ru/

Перечень рекомендуемых интернет сайтов:

1. Википедия – свободная энциклопедия [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
2. Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского ГАУ <http://ej.kubagro.ru/archive.asp?n=109>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Профессиональная этика и служебный этикет : метод. указания / сост. Н.П. Петрова. – Краснодар : КубГАУ, 2018. – 29с. – Режим доступа: https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Metod.ukaz_Prof.ehtika_1_593682_v1_.PDF

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Систематестирования INDIGO	Тестирование

Информационно-справочные системы

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная	https://elibrary.ru/
2	Гарант	Правовая	https://www.garant.ru/
3	КонсультантПлюс	Правовая	https://www.consultant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ п/ п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1.	Профессиональная этика и служебный этикет	<p>Помещение №4 ЭЛ, посадочных мест — 100; площадь — 125,8 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа. специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №110 ГД, посадочных мест — 30; площадь — 45,1 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №215 ЗР, посадочных мест — 30; площадь — 40,7 кв.м.; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля</p>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

№ п/ п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе, помещений для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательных программ в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
		<p>и промежуточной аттестации . специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель); технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран); программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №211а НОТ, посадочных мест — 30; площадь — 47,1 кв.м.; помещение для самостоятельной работы.</p> <p>технические средства обучения (принтер — 2 шт.; экран — 1 шт.; проектор — 1 шт.; сетевое оборудование — 1 шт.; ибп — 1 шт.; компьютер персональный — 6 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель).</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p>	