

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

**Дзержинский филиал**

**УТВЕРЖДЕНО**

решением Ученого совета ННГУ  
протокол от «31» мая 2023 г. № 6

**Рабочая программа дисциплины**

**ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

*(наименование дисциплины)*

Уровень высшего образования

**Бакалавриат**

*(бакалавриат / магистратура / специалитет)*

Направление подготовки / специальность

**38.03.04 Государственное и муниципальное управление**

*(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)*

Направленность образовательной программы

**Региональное управление и местное самоуправление**

*(указывается профиль / магистерская программа / специализация)*

Форма обучения

**Очная, очно-заочная**

*(очная / очно-заочная / заочная)*

Дзержинск  
2023 год

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.О. 08 «Эффективные коммуникации» относится к обязательной части ОПОП по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление. Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код содержания индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Использует государственный и иностранный (-ые) языки в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.	Знать основы теории дефектологии. Уметь взаимодействовать с людьми с учетом дефектологических особенностей. Владеть основами коррекционных действий	Тест Практические задания Учебно-исследовательские реферативные работы
	УК-4.2 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Знать особенности жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями. Уметь взаимодействовать с лицами с ограниченными возможностями. Владеть методами планирования деятельности с учетом личностных особенностей людей	Тест Практические задания Учебно-исследовательские реферативные работы
	УК-4.3 Использует информационно - коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных	Знать разновидности ограничений здоровья. Уметь определять выраженные ограничения здоровья. Владеть подходами к взаимодействию с лицами с ограниченными возможностями здоровья	Тест Практические задания Учебно-исследовательские реферативные работы

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код содержания индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
	задач на государственном и иностранном (-ых) языках.		

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1. Трудоемкость дисциплины

	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	3 ЗЕТ
Часов по учебному плану,	108	108
в том числе:		
аудиторные занятия (контактная работа):	33	19
- занятия лекционного типа	16	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	12
самостоятельная работа	75	89
КСР	1	1
Промежуточная аттестация - зачёт		

### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе при очной форме подготовки			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
<b>1. Теоретические основы этики как науки о морали</b> Мораль как форма общественного сознания. Основные этические учения. Античная этика. Христианская этика. Англосаксонская этика. Западноевропейская этика. Структура этики. Теория морали. Компоненты нравственности личности: моральные знания, моральные ценностные ориентации, моральные нормы. Функции морали. Прикладная этика	12	2	2	4	8
<b>2. Понятие и особенности профессиональной этики</b> Основные понятия профессиональной этики. Принципы профессиональной этики. Этические ценности профессиональной деятельности. Социальные функции профессиональной этики. Виды профессиональной этики.	12	2	2	4	8
<b>3. Основы политической этики</b> Мораль и политика. Зарождение и развитие политической этики. Основные ценности политической этики. Этика политического лидера. Демократия и проблема формирования новой этики. Влияние политической этики на деятельность государственных служащих. Парламентская этика. Депутатская этика. Комиссия по этике.	13	2	2	4	9

<p><b>4. Исторические корни государственной службы. Формирование этической модели поведения государственных служащих в России и за рубежом</b></p> <p>Государственная служба при Петре I. Табель о рангах. Механизм формирования морального поведения государственных служащих в России в XVII-XIX вв. Нормативно правовая база. Контроль за исполнением моральных норм. Формирование административной этики в решениях всероссийских съездов советов, постановлениях ВЦИК и Совнаркома. Влияние авторитарного режима командно-административных методов управления, репрессий на формирование нравственности административных работников. Россия в 21 веке: становление этики государственной службы. Формирование системы этического руководства на западе. Этические кодексы на государственном, муниципальном уровнях. Кодекс поведения для государственных служащих европейских государств.</p>	14	2	2	4	10
<p><b>5. Этика государственного и муниципального управления как регулятор взаимоотношений населения и власти</b></p> <p>Государственная служба как социальный институт: социальный характер, социальная ориентация; социальная природа; защита прав и свобод человека; служение государству и социуму. Запреты и ограничения для гражданских служащих. Понятие административной этики. Функции административной этики. Этика нейтралитета. Этика структуры. Проблемы этики госслужбы. Коррупция. Проявление конфликта интересов в экономической, политической, социальной и кадровой сферах. Лоббизм.</p>	14	2	2	4	10
<p><b>6. Этические требования к государственному и муниципальному служащему</b></p> <p>Нравственные требования, предъявляемые к госслужащему. Принципы этики госслужбы. Кодекс этики. Контроль за соблюдением этичности в государственной службе. Комиссии по этике.</p>	14	2	2	4	10

<b>7. Этика и культура служебных отношений. Культура и этикет государственного служащего.</b> Служебная этика. Этикет на государственной службе. Этика и культура деловых совещаний. Этика и культура деловых переговоров. Этика и культура деловой переписки	14	2	2	4	10
<b>8. Служебная этика руководителя</b> Этикет служебного общения руководителя. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения. Трудности служебной коммуникации. Методы управленческого влияния.	14	2	2	4	10
КСР	1			1	
Контроль	0				
<b>Промежуточная аттестация - зачёт</b>					

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля), форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)	Всего (часы)	В том числе при очно-заочной форме подготовки			
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего	
<b>1. Теоретические основы этики как науки о морали</b> Мораль как форма общественного сознания. Основные этические учения. Античная этика. Христианская этика. Англосаксонская этика. Западноевропейская этика. Структура этики. Теория морали. Компоненты нравственности личности: моральные знания, моральные ценностные ориентации, моральные нормы. Функции морали. Прикладная этика	11	1	2		10
<b>2. Понятие и особенности профессиональной этики</b> Основные понятия профессиональной этики. Принципы профессиональной этики. Этические ценности профессиональной деятельности. Социальные функции профессиональной этики. Виды профессиональной этики.	11	1	2		10

<p><b>3. Основы политической этики</b>  Мораль и политика. Зарождение и развитие политической этики. Основные ценности политической этики. Этика политического лидера. Демократия и проблема формирования новой этики. Влияние политической этики на деятельность государственных служащих. Парламентская этика. Депутатская этика. Комиссия по этике.</p>	11	1	2		10
<p><b>4. Исторические корни государственной службы. Формирование этической модели поведения государственных служащих в России и за рубежом</b>  Государственная служба при Петре I. Табель о рангах. Механизм формирования морального поведения государственных служащих в России в XVII-XIX вв. Нормативно правовая база. Контроль за исполнением моральных норм. Формирование административной этики в решениях всероссийских съездов советов, постановлениях ВЦИК и Совнаркома. Влияние авторитарного режима командно-административных методов управления, репрессий на формирование нравственности административных работников. Россия в 21 веке: становление этики государственной службы. Формирование системы этического руководства на западе. Этические кодексы на государственном, муниципальном уровнях. Кодекс поведения для государственных служащих европейских государств.</p>	11	1	1		10
<p><b>5. Этика государственного и муниципального управления как регулятор взаимоотношений населения и власти</b>  Государственная служба как социальный институт: социальный характер, социальная ориентация; социальная природа; защита прав и свобод человека; служение государству и социуму. Запреты и ограничения для гражданских служащих. Понятие административной этики. Функции административной этики. Этика нейтралитета. Этика структуры. Проблемы этики госслужбы. Коррупция. Проявление конфликта интересов в экономической, политической, социальной и кадровой сферах. Лоббизм.</p>	11	1	1		10

<b>6. Этические требования к государственному и муниципальному служащему</b> Нравственные требования, предъявляемые к госслужащему. Принципы этики госслужбы. Кодекс этики. Контроль за соблюдением этичности в государственной службе. Комиссии по этике.	11	1	1		10
<b>7. Этика и культура служебных отношений. Культура и этикет государственного служащего.</b> Служебная этика. Этикет на государственной службе. Этика и культура деловых совещаний. Этика и культура деловых переговоров. Этика и культура деловой переписки	11		1		10
<b>8. Служебная этика руководителя</b> Этикет служебного общения руководителя. Коммуникативные принципы оптимизации служебного общения. Трудности служебной коммуникации. Методы управленческого влияния.	20		1		19
КСР	1			1	
Контроль	0				
<b>Промежуточная аттестация - зачёт</b>					

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента. Качество усвоения учебной дисциплины находится в прямой зависимости от способности студента самостоятельно и творчески учиться.

Цель самостоятельной работы — подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Самостоятельная работа студента - это вся его работа по овладению содержанием учебной дисциплины и соответствующими практическими навыками и умениями, активная интеллектуальная деятельность.

Содержанием самостоятельной работы студентов являются следующие ее виды:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- работа над основной и дополнительной литературой;
- самостоятельная работа студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.

#### Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена осмыслению категорий общего управления, усвоению понятийного аппарата курса, поскольку одной из



важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Попытка понять природу профессиональной работы специалиста вне изучения соответствующего «языка», на уровне бытовых представлений обречена на провал.

Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в соответствующих темах дисциплины.

### **Изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану**

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и тем по изучаемой дисциплине. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ курса, раскрытия сущности основных категорий управления, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

### **Работа над основной и дополнительной литературой**

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам, научным монографиям и материалам периодических изданий. При этом очень полезно делать выписки и конспекты наиболее интересных материалов. Это не только мобилизует внимание, но и способствует более глубокому осмыслению материала и лучшему его запоминанию. Записи как бы контролируют восприятие прочитанного. Кроме того, такая практика учит студентов отделять в тексте главное от второстепенного, а также позволяет проводить систематизацию и сравнительный анализ изучаемой информации, что чрезвычайно важно в условиях большого количества разнообразных по качеству и содержанию сведений. Таким образом, конспектирование - одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания выпускной квалификационной работы на выпускном курсе.

### **Самостоятельная работа студента в библиотеке**

Важным аспектом самостоятельной подготовки студентов является работа с библиотечным фондом.

Эта работа многоаспектна и предполагает различные варианты повышения профессионального уровня студентов как и заочной формы обучения, в том числе:

- получение книг для подробного изучения в течение семестра на научном абонементе;
- изучение книг, журналов, газет - в читальном зале;
- возможность поиска необходимого материала посредством электронного каталога;
- получение необходимых сведений об источниках информации у сотрудников библиотеки.

При подготовке письменных работ студентов, представляемых ими на семинарских занятиях, важным является формирование библиографии по изучаемой тематике. При этом рекомендуется использовать несколько категорий источников информации: учебные пособия для вузов, монографии, периодические издания, законодательные и нормативные документы, статистические материалы, информацию государственных органов власти и управления, органов местного самоуправления, переводные издания, а также труды зарубежных авторов в оригинале.

Весь собранный материал следует систематизировать, выявить ключевые вопросы изучаемой тематики и осуществить сравнительный анализ мнений различных авторов по существу этих вопросов. Конструктивным в этой работе является выработка умения обобщать большой объем материала, делать выводы. Весьма позитивным при этом также следует считать попытку студента

выработать собственную точку зрения по исследуемой проблематике.

### Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс «Деловая этика», созданный в системе электронного обучения ННГУ (<https://e-learning.unn.ru>)

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
Знания	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
Умения	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
Навыки	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка	Уровень подготовки
--------	--------------------

	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
<b>зачтено</b>	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

## 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения

### Примерные тесты для оценки умений и владений компетенции УК-4

- Набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс для каждого сотрудника с учетом его должности, опыта и т. п. .
  - карты этики
- Сложный вид деятельности, связанный с подчинением людей общим интересам, обеспечивающий существование социальных организаций и решение сложных социальных проблем
  - ...
  - управление
  - социальное управление
- Основатель «школы научного менеджмента»:
  - Э. Майо
  - **Ф. Тейлор**
  - М. Вебер
  - Д. МакГрегор
- Автор позитивистско-социологической концепции власти
  - К. Маркс
  - **М. Вебер**
  - З. Фрейд
  - П. Сорокин
- В рамках биологической интерпретации - механизм обуздания, связывания человеческой агрессивности, укорененной в фундаментальных инстинктах человека - ...
  - **Власть**
- Разновидности справедливости (по Аристотелю)
  - **уравнительная**

- законодательная
  - **распределительная**
  - юридическая
7. Целеполагающие категории этики - ...
- честь и достоинство
  - **смысл жизни и счастье**
  - долг и совесть
  - добро и зло
8. Впервые в 30-х гг. XX в. указала на ведущую роль человеческого фактора в производстве ...
- «Школа научного управления»
  - **«Школа человеческих отношений»**
  - «Теория человеческого капитала»
  - Японская модель управления
9. Фундаментальные принципы административной этики:
- **гуманизм**
  - **законность**
  - **справедливость**
  - бюрократизм
  - безусловная исполнительность

#### **Примерные тесты для оценки умений и владений компетенции УК-4**

1. ... - форма распоряжения, применяемая в чрезвычайных ситуациях, а также по отношению к недобросовестным сотрудникам
  - **приказ**
2. ... - совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью
  - **профессиональная этика**
3. Совещание, направленное на доведение до его участников информации, постановку и уточнение задач:
  - проблемное
  - оперативное
  - **инструктивное**
4. ... подход к социальной ответственности предусматривает необходимость регулирования социальной ответственности и моральных норм корпораций правительством посредством законов.
  - **регулятивный**
5. Целеполагающие категории этики - ...
  - честь и достоинство
  - **смысл жизни и счастье**
  - долг и совесть
  - добро и зло
6. Составляющие этики и культуры управления как комплексной науки:
  - **социология**
  - логика
  - **философия**
  - **психология**
  - **теория организации**
  - лингвистика
7. ... - наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления

- культурология
  - логика
  - этика
  - **диалектика**
8. Первый закон по этике государственной службы был принят в ...
- Японии
  - Великобритании
  - **США**
  - Германии
9. Особенности харизматической власти (по М. Веберу):
- **внеисторичность**
  - опора на общепризнанный правовой порядок
  - традиционность
  - **личный характер**
10. Сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих .
- **имидж**

#### **Примерные темы для рефератов для оценки знаний компетенции УК-4**

1. Культура делового общения
2. Управление: искусство общения
2. Общение и оптимизация совместной деятельности.
3. Обратная связь в межличностном общении.
4. Основные характеристики культуры делового общения.
5. Технология развития культуры делового общения.
6. Культура делового общения в трудовом коллективе.
7. Технология преодоления конфликтных ситуаций.
8. Формы и методы активного общения как способ преодоления конфликтов.
9. Искусство спора: логико-психологические аспекты.

#### **Примерные темы для рефератов для оценки знаний компетенции УК-4**

1. Деловое общение государственного и муниципального служащего.
2. Коррупция как этическая проблема госслужбы.
3. Конфликт интересов на госслужбе.
4. Лоббирование в рамках государственного управления.
5. Кодексы этики госслужбы в зарубежных странах (страна на выбор студента)
1. Логические основы спора.
2. Современные технические средства коммуникации.
3. Поведение субъекта при общении с другими людьми.
4. Социальные нормы и стереотипы общения.
6. Влияние и взаимовлияние в условиях общения.
7. Общение и формирование жизненной позиции личности.
8. Влияние характера взаимодействия на эффективность совместной групповой деятельности.
9. Запрещенные и разрешенные приемы полемики.
10. Искусство и наука слушать.

#### **Кейс-задачи для оценки компетенции УК-4**

*Ситуация 1.* Представьте, что в вашей компании разрабатывается новая система выставления счетов клиентам. Встает вопрос о том, сколько нужно резервировать средств для обнаружения и исправления ошибок. По одному из вариантов добавляется около 40% к общей стоимости, но существенно повышается качество информации в итоговой базе данных. В противном случае вы рискуете тем, что некоторые клиенты посчитают вашу цену излишне

завышенной. Вложите ли вы дополнительные 40%? Какие факторы вы будете рассматривать при решении этого вопроса?

*Ситуация 2.* Иван Геннадиевич для вас больше, чем босс. Он тот, кто способствовал вашему быстрому продвижению на новом месте работы. Вы часто вместе обедаете и даже играете в теннис. Однажды за столом, говоря об ожидаемом обновлении компьютеров, он упоминает, что компания XYZ *СотрШег* выделила ему 1000 долл. на "благие цели". Иван Геннадиевич просит забыть об этом. Две недели спустя вы узнаете, что заключен контракт с компанией УУ^несмотря на то, что цена, предложенная компанией ABC Computer, ниже и у вашей компании в прошлом были проблемы с надежностью продуктов XYZ. *Сообщите* ли вы вышестоящему начальнику о поступке Ивана Геннадиевича? Почему?

*Ситуация 3.* Иванов — надежный союзник вашего отдела. Он защищал перед генеральным директором ваши крупные проекты, такие, как развертывание большого пакета автоматизации продаж и др. Вероятно, вы работали бы где-то в другом месте, если бы не Иванов. Но вдруг вы узнаете, что Иванов использует нелегальный офисный пакет Lotus Development, тогда как для всей компании стандартом является Microsoft Office. Вы предложили ему купить лицензионную копию, но он отказывается. Ваши действия?

*Ситуация 4.* Что делать, если обнаруживается, что ваша компания вела двойную бухгалтерию на двух различных компьютерах?

#### **Кейс-задачи для оценки компетенции УК-4**

*Ситуация 5.* Врач компании, стала замечать возрастающее число случаев заболевания эмфиземой легких у рабочих, длительное время работающих на заводе компании. Она сообщает об этом руководству, и ей предлагают продолжать регистрировать число подобных случаев, но никому об этом не сообщать. В следующем году, с увеличением числа заболевших, она приходит к выводу о наличии связи между устарелой вентиляционной системой на различных участках завода и числом заболевших. Она ставит в известность об этом руководство фирмы, и ей снова предлагают продолжать наблюдение, но не проводить анализов и ничего никому не говорить, чтобы не встревожить рабочих. Есть ли у нее моральная обязанность поступать так, как ей велят? Есть ли у нее моральная обязанность предпринимать что-либо другое, кроме того, что ей велят?

**Задание 1.** Обсудите задание в группе, представив идеальный нравственный портрет современного государственного служащего

**Задание 2.** Проанализировав литературу, материалы исследований и собственный опыт, определите:

- Понятие и виды конфликта интересов на государственной службе.
- Ограничения и запреты для государственных служащих по управлению их имуществом как способ предотвращения «конфликта интересов».
- Этические ограничения деятельности бывших государственных (муниципальных) служащих.
- Способы предотвращения и преодоления конфликт интересов: российский и западный опыт.

#### **Вопросы к зачёту по дисциплине для оценки компетенций УК-4**

1. Этика, ее предмет и структура.
2. Соотношение морали и этики.
3. Проблема нравственного выбора.
4. Отражение современных этических проблем развития российского общества.
5. Понятие профессиональной этики.
6. Функции профессиональной этики в обществе.
7. Понятие «административная этика».
8. Этические принципы и нормы поведения государственных и муниципальных служащих.
9. Кодекс этики государственных и муниципальных служащих.

10. Предмет и сфера действия, основные принципы Кодекса.
11. Требования к антикоррупционному поведению государственных служащих.
12. Этика поведения государственных служащих, наделенных организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим государственным служащим.
13. Совершенствование профессиональной этики служащих за рубежом.
14. Реформирование государственной службы Российской Федерации как способ регулирования управленческих аномалий.
15. Органы контроля за соблюдением моральных норм. Антикоррупционные комитеты, комиссии.
16. Понятие коррупции. Моральный аспект проблемы коррупции.
17. Меры антикоррупционной защиты государственной службы.
18. Понятия конфликта интересов. Меры по устранению конфликта интересов.
19. Декларирование интересов и мониторинг имущественного положения государственных служащих: общее и особенное.
20. Специфика и содержание моральных конфликтов на государственной службе.
21. Этические трансформации на государственной службе и способы их предотвращения.
22. Опыт западных стран по отношению к проблемам этического регулирования государственных служащих (США, Япония, Европа).

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **а) Основная литература:**

1. Михалкин В.А. Международный бизнес: Учебное пособие / В.А. Михалкин. - М.: Магистр, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 320 с. (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=538869>)
2. Мунин А.Н. Деловое общение [Электронный ресурс]: курс лекций / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - М.: ФЛИНТА, 2016. - 376 с. (доступно в ЭБС «Консультант студента», режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501256.html>)
3. Зверева, Н. Правила делового общения: 33 «нельзя» и 33 «можно» [Электронный ресурс] / Н. Зверева. - М.: Альпина Паблишер, 2016. - 138 с. (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/916112>)

### **б) Дополнительная литература:**

1. Иванова И.С. Этика делового общения: Учебное пособие / И.С. Иванова. - 3-е изд., испр. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 168 с. (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=417747>)
2. Кузнецов, И. Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2018. - 496 с. (доступно в ЭБС «Знаниум», режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430551>)

### **в) Нормативные правовые акты:**

1. Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции"
2. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих РФ и муниципальных служащих

### **3. Кодекс служебной этики государственных гражданских служащих Нижегородской области**

### **г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

- Операционная система Microsoft Windows
- Пакет прикладных программ Microsoft Office
- ЭБС «Юрайт». Режим доступа: <http://biblio-online.ru>
- ЭБС «Консультант студента». Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>
- ЭБС «Лань». Режим доступа: <http://eJanbook.com/>
- ЭБС «Znanium.com». Режим доступа: [www.znanium.com](http://www.znanium.com)

### **д) Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

- База данных рецензируемой литературы Scopus

- База данных Web of Science: <https://apps.webofknowledge.com>
- Научная электронная библиотека и [https://elibrary.ru/project\\_risc.asp](https://elibrary.ru/project_risc.asp)
- Сайт Росстата: <https://www.gks.ru/>
- Статистика России: информационно-издательский центр
- Правительство Российской Федерации: <http://government.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации: <http://pravo.gov.ru/>
- ГАРАНТ. Информационно-правовой-портал: <http://www.garant.ru/>
- Правовая система «Консультант плюс»

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Реализация программы предполагает наличие:

- учебных аудиторий для проведения занятий лекционных типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.
- компьютерного класса, имеющего компьютеры, объединенные сетью с выходом в Интернет;
- лицензионного (операционная система Microsoft Windows, пакет прикладных программ Microsoft Office) и свободно распространяемого программного обеспечения.

### **Специальные условия организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Организация обучения по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья при наличии таких обучающихся путем создания специальных условий для получения образования.

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утв. Минобрнауки РФ 08.04.2014 АК-44/05вн при изучении дисциплины предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При освоении дисциплины используются различные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Форма проведения промежуточной аттестации для обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей. По личной просьбе обучающегося с ограниченными возможностями здоровья, изложенной в форме письменного заявления, по дисциплине предусматриваются:

- замена устного ответа на письменный ответ при сдаче зачета или экзамена;
- увеличение продолжительности времени на подготовку к ответу на зачете или экзамене;
- при подведении результатов промежуточной аттестации студентов выставляется максимальное количество баллов за посещаемость аудиторных занятий.

Программа дисциплины «Эффективная коммуникация» составлена в соответствии с ОС ННГУ 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, профиль Региональное управление и местное самоуправление (уровень бакалавриата) (Приказ от 21.06.2021 г. № 349-ОД).



Автор(ы):

Ст. преподаватель каф. гуманитарно-правовых дисциплин Родионова Юлия Владимировна

Программа одобрена Методической комиссией Дзержинского филиала ННГУ  
от 31.05.2023 года, протокол № 13.