

Негосударственное образовательное частное учреждение высшего образования
**«МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИННОВАЦИЙ»**

УТВЕРЖАЮ:
Ректор  В.В. Борисова
«04» апреля 2022* года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Этика деловых отношений на государственной гражданской
службе

направление подготовки
38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Профиль подготовки:
Государственное и муниципальное управление в социальной сфере

Квалификация (степень) выпускника – *бакалавр*

Форма обучения
Очно-заочная

Москва 2022 г.

1. Перечень планируемых результатов изучения дисциплины, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе»:

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения компетенции
ОПК-1. Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	ИОПК-1.2. Соблюдает нормы служебной этики в профессиональной деятельности

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Б1.О.33 «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» относится к обязательной части цикла Б.1 «Дисциплины (модули)».

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» составляет 3 зачетные единицы.

Объем дисциплины по видам учебных занятий (в часах) – очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
Аудиторные занятия (всего)	36	36	-
В том числе:	-	-	-
Лекции	18	18	-
Практические занятия (ПЗ)	18	18	-
Семинары (С)	-	-	-
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	-
Самостоятельная работа (всего)	72	72	-
В том числе:	-	-	-
Курсовой проект (работа)	-	-	-
Расчетно-графические работы	-	-	-
Реферат	8	8	-
Подготовка к практическим занятиям	64	64	-
Тестирование	-	-	-
Вид промежуточной аттестации – зачет			
Общая трудоемкость час / зач. ед.	108/3	108/3	-

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий

№ п/п	Раздел/тема Дисциплины	Общая трудоемкость	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся, час		
			Контактная работа		Самостоятель- ная работа обучающихся
		Всего	лекции	практические занятия	
1.	Тема 1. Понятие делового общения, его значение, виды	20	2	2	16
2.	Тема 2. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя	22	4	4	14
3.	Тема 3. Техника делового общения в деятельности руководителя	22	4	4	14
4.	Тема 4. Формы делового общения и их характеристики	22	4	4	14
5.	Тема 5. Особенности организации и проведения делового совещания	22	4	4	14
Всего		108	18	18	72
Зачет		-	-	-	-
Итого		108	18	18	72

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие делового общения, его значение, виды

Общение. Виды и уровни общения. Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Барьеры общения. Структура коммуникативного акта. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности. Значение делового общения. Виды делового общения: Коммуникативные позиции в деловом общении (открытая, закрытая, отстраненная). Соотношение вербальных и невербальных средств в деловом общении. Функции делового общения.

Тема 2. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя

Виды делового общения руководителя: устные виды (монологические и диалогические), письменные виды. Стили делового общения руководителя (авторитарный, демократический, либеральный). Задачи делового общения руководителя: прием, передача информации и обмен ею, выдача управленческих заданий, отдача приказов, команд, распоряжений, делегирование управленческих полномочий, влияние на поведенческие установки и действия личности, группы, коллектива.

Тема 3. Техника делового общения в деятельности руководителя

Барьеры делового общения: социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, организационные, смысловые и др. Стили слушания (выяснение, перефразирование, резюмирование). «Фильтр доверия». Техники говорения в деловом общении: «поглаживание», вербальное отражение, комплиментарность, «имя собственное», «золотые слова», «терпеливый слушатель», «личная жизнь» и др. Критика. Правила осуществления критики руководителем. Убеждение. Тактика и техника убеждения.

Тема 4. Формы делового общения и их характеристики

Особенности организации деловых форм общения. Характеристика основных форм: деловая беседа, деловое совещание, деловая дискуссия, публичное выступление. Этические формы и модели делового общения. Имидж современного руководителя. Особенности организации и проведения делового совещания.

Тема 5. Особенности организации и проведения делового совещания

Типы совещаний по целям (ознакомительное, информационное, разъяснительное, проблемное и др.). Цели и функции руководителя. Подготовка совещания. Проведение совещания. Приемы активизации деятельности участников совещания. «Мозговой штурм». Публичное выступление как форма делового общения. Структура выступления и критерии его эффективности.

4.3. Практические занятия / лабораторные занятия

Тема 1. Понятие делового общения, его значение, виды

Тема 2. Деловое общение как средство реализации управленческих функций руководителя

Тема 3. Техника делового общения в деятельности руководителя

Тема 4. Формы делового общения и их характеристики

Тема 5. Особенности организации и проведения делового совещания

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

1. Деловое общение: учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627>
2. Профессиональная этика и служебный этикет сотрудников органов внутренних дел: учебник / И. И. Аминов, А. В. Щеглов, Н. Д. Эриашвили [и др.]. – Москва: Юнити-Дана: Закон и право, 2017. – 272 с.: табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685573>

5.2. Дополнительная литература

1. Загорская Л.М. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / Л.М. Загорская; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2012. - 292 с. - ISBN 978-5-7782-2017-1; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228860>
2. Беляев Г.Г. Этика и этикет: учебное пособие / Г.Г. Беляев; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. - Москва: Альтаир: МГАВТ, 2011. - 147 с.: табл. - Библиогр. в кн.; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430313>

5.3. Лицензионное программное обеспечение

1. Microsoft Windows 10 Pro
2. Microsoft Office 2007
3. KasperskyAnti-Virus

5.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Административно-управленческий портал <http://www.aup.ru/>
2. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru>
3. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/index.php>
4. Научная электронная библиотека <http://www.elibrary.ru>
5. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>
6. Университетская информационная система Россия <https://uisrussia.msu.ru>
7. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <https://cyberleninka.ru/>

8. Единое окно доступа к образовательным ресурсам Федеральный портал <http://window.edu.ru>
9. Официальный интернет-портал правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
10. Компьютерные информационно-правовые системы «Консультант» <http://www.consultant.ru>, «Гарант» <http://www.garant.ru>.

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Лекционная аудитория, аудитория для групповых и индивидуальных консультаций.
2. Аудитория для проведения практических и семинарских занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации.
3. Актовый зал. Аудитория для лиц с ОВЗ.
4. Компьютерный класс, аудитория для самостоятельной работы и курсового проектирования. Библиотека, читальный зал.
5. Учебная лаборатория менеджмента государственного и муниципального управления.

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данный раздел настоящей рабочей программы предназначен для начинающих преподавателей и специалистов-практиков, не имеющих опыта преподавательской работы.

Дисциплина «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» формирует у обучающихся компоненты компетенции ОПК-1. В условиях конструирования образовательных систем на принципах компетентностного подхода произошло концептуальное изменение роли преподавателя, который, наряду с традиционной ролью носителя знаний, выполняет функцию организатора научно-поисковой работы обучающегося, консультанта в процедурах выбора, обработки и интерпретации информации, необходимой для практического действия и дальнейшего развития, что должно обязательно учитываться при проведении лекционных и практических занятий по дисциплине «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе».

Преподавание теоретического (лекционного) материала по дисциплине «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» осуществляется на основе междисциплинарной интеграции и четких междисциплинарных связей в рамках образовательной программы и учебного плана по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление.

Подробное содержание отдельных разделов дисциплины «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» рассматривается в п.4.2 рабочей программы.

Методика определения итогового семестрового рейтинга обучающегося по дисциплине «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» представлена в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Примерные темы рефератов для текущего контроля и перечень вопросов к зачету по дисциплине представлены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Перечень основной и дополнительной литературы и нормативных документов, необходимых в ходе преподавания дисциплины «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе», приведен в п.5 настоящей рабочей программы. Преподавателю следует ориентировать обучающихся на использование при подготовке к промежуточной аттестации оригинальной версии нормативных документов, действующих в настоящее время.

7.2. Методические указания обучающимся

Получение углубленных знаний по дисциплине достигается за счет активной самостоятельной работы обучающихся. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с учебной и научной литературой по проблемам дисциплины, анализа научных концепций.

В рамках дисциплины предусмотрены различные формы контроля уровня достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций. Форма текущего контроля – активная работа на практических занятиях, подготовка реферата. Формой промежуточного контроля по данной дисциплине является зачет, в ходе которого оценивается уровень достижения обучающимися заявленных индикаторов освоения компетенций.

Методические указания по освоению дисциплины.

Лекционные занятия проводятся в соответствии с содержанием настоящей рабочей программы и представляют собой изложение теоретических основ дисциплины.

Посещение лекционных занятий является обязательным.

Конспектирование лекционного материала допускается как письменным, так и компьютерным способом.

Регулярное повторение материала конспектов лекций по каждому разделу в рамках подготовки к текущим формам аттестации по дисциплине является одним из важнейших видов самостоятельной работы студента в течение семестра, необходимой для качественной подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине.

Проведение практических занятий по дисциплине «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» осуществляется в следующих формах:

- анализ правовой базы, регламентирующей деятельность организаций различных организационно-правовых форм;
- опрос по материалам, рассмотренным на лекциях и изученным самостоятельно по рекомендованной литературе;
- анализ и обсуждение практических ситуаций по темам.

Посещение практических занятий и активное участие в них является обязательным.

Подготовка к практическим занятиям обязательно включает в себя изучение конспектов лекционного материала и рекомендованной литературы для адекватного понимания условия и способа решения заданий, запланированных преподавателем на конкретное практическое занятие.

Методические указания по выполнению различных форм внеаудиторной самостоятельной работы

Изучение основной и дополнительной литературы, а также нормативно-правовых документов по дисциплине проводится на регулярной основе в разрезе каждого раздела в соответствии с приведенными в п.7 рабочей программы рекомендациями для подготовки к промежуточной аттестации по дисциплине «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе». Список основной и дополнительной литературы и обязательных к изучению нормативно-правовых документов по дисциплине приведен в п.5 настоящей рабочей программы. Следует отдавать предпочтение изучению нормативных документов по соответствующим разделам дисциплины по сравнению с их адаптированной интерпретацией в учебной литературе.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» проходит в форме зачета. Примерный перечень вопросов к зачету по дисциплине «Этика деловых отношений на государственной гражданской службе» и критерии оценки ответа обучающегося на зачете для целей оценки достижения заявленных индикаторов сформированности компетенций приведены в составе ФОС по дисциплине в п.8 настоящей рабочей программы.

Обучающийся допускается к промежуточной аттестации по дисциплине независимо от результатов текущего контроля.

8. Фонд оценочных средств по дисциплине

8.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины. Формы контроля формирования компетенций

Код и наименование компетенций	Индикаторы достижения	Форма контроля	Этапы формирования
---------------------------------------	------------------------------	-----------------------	---------------------------

	компетенции		(разделы дисциплины)
ОПК-1. Способен обеспечивать приоритет прав и свобод человека; соблюдать нормы законодательства Российской Федерации и служебной этики в своей профессиональной деятельности	ИОПК-1.2. Соблюдает нормы служебной этики в профессиональной деятельности	Промежуточный контроль: зачет Текущий контроль: опрос на практических занятиях; реферат	1-5

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций при изучении дисциплины, описание шкал оценивания

8.2.1 Критерии оценки ответа на зачете

(формирование компетенций ОПК-1, индикатор ИОПК-1.2)

«зачтено»

обучающийся демонстрирует системные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью и способность быстро реагировать на уточняющие вопросы.

обучающийся демонстрирует прочные теоретические знания, практические навыки, владеет терминами, делает аргументированные выводы и обобщения, приводит примеры, показывает свободное владение монологической речью, но при этом делает несущественные ошибки, которые быстро исправляет самостоятельно или при незначительной коррекции преподавателем.

обучающийся демонстрирует неглубокие теоретические знания, проявляет слабо сформированные навыки анализа явлений и процессов, недостаточное умение делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает недостаточно свободное владение монологической речью, терминами, логичностью и последовательностью изложения, делает ошибки, которые может исправить только при коррекции преподавателем.

«не зачтено»

обучающийся демонстрирует незнание теоретических основ предмета, отсутствие практических навыков, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминами, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на дополнительные вопросы.

8.2.2 Критерии оценки работы обучающегося на практических занятиях

(формирование компетенций ОПК-1, индикатор ИОПК-1.2)

«5» (отлично): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы, активно работал на практических занятиях.

«4» (хорошо): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями, обучающийся с корректирующими замечаниями преподавателя ответил на все контрольные вопросы, достаточно активно работал на практических занятиях.

«3» (удовлетворительно): выполнены все практические задания, предусмотренные практическими занятиями с замечаниями преподавателя; обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно практические задания, предусмотренные практическими занятиями; обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

8.2.3 Критерии оценки реферата

(формирование компетенций ОПК-1, индикатор ИОПК-1.2)

«5» (отлично): тема реферата актуальна и раскрыта полностью; реферат подготовлен в установленный срок; оформление, структура и стиль изложения реферата соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; реферат выполнен самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; подготовлен доклад, излагаемый без использования опорного конспекта.

«4» (хорошо): тема реферата актуальна, но раскрыта не полностью; реферат подготовлен в установленный срок; оформление, структура и стиль изложения реферата соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; реферат выполнен самостоятельно, присутствуют собственные обобщения, заключения и выводы; подготовлен доклад, излагаемый с использованием опорного конспекта.

«3» (удовлетворительно): тема реферата актуальна, но раскрыта не полностью; реферат подготовлен с нарушением установленного срока представления; оформление, структура и стиль изложения реферата не в полной мере соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; в целом реферат выполнен самостоятельно, однако очевидно наличие заимствований без ссылок на источники; подготовлен доклад, излагаемый с использованием опорного конспекта.

«2» (неудовлетворительно): тема реферата актуальна, но не раскрыта; реферат подготовлен с нарушением установленного срока представления; оформление, структура и стиль изложения реферата не соответствуют предъявляемым требованиям к оформлению документа; в реферате очевидно наличие значительных объемов заимствований без ссылок на источники; доклад не подготовлен.

9.2.5. Итоговое соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированности компетенций по дисциплине:

Уровень сформированности компетенции	Оценка	Пояснение
Высокий	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены на высоком уровне; компетенции сформированы
Средний	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены полностью; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями; компетенции в целом сформированы
Удовлетворительный	Зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине освоены частично, но пробелы не носят существенного характера; большинство предусмотренных программой обучения

		учебных задач выполнено, но в них имеются ошибки; компетенции сформированы частично
Неудовлетворительный	Не зачтено	теоретическое содержание и практические навыки по дисциплине не освоены; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнено, либо содержит грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не приводит к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий; компетенции не сформированы

8.3. Методические материалы (типовые контрольные задания), определяющие результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения

Контрольные задания, применяемые в рамках текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине, носят универсальный характер и предусматривают возможность комплексной оценки всего набора заявленных по данной дисциплине индикаторов сформированности компетенций.

8.3.1. Текущий контроль (работа на практических занятиях) (формирование компетенций ОПК-1, индикатор ИОПК-1.2)

Вопросы для обсуждения на практических занятиях

1. Общение: виды и уровни, коммуникативная сторона общения.
2. Стороны и барьеры общения.
3. Структура коммуникативного акта.
4. Вербальные и невербальные средства общения, их особенности.
5. Значение делового общения.
6. Виды делового общения.
7. Соотношение средств в деловом общении.
8. Функции делового общения.
9. Типы личного влияния руководителя на подчиненных.
10. Личное влияние и власть.
11. Лидерство и его разновидности. Характеристика руководителя образовательного учреждения как формального и неформального лидера.
12. Гендерный подход в деловом общении руководителя.
13. Понятие конфликта. Причины и повод, порождающие конфликты.
14. Способы управления и предупреждения конфликтов.
15. Учет индивидуальных качеств участников конфликта.
16. Оптимальные пути разрешения конфликтной ситуации.
17. Профилактика конфликтных ситуаций в деятельности руководителя.
18. Решение ситуационных задач по теме «Конфликты и способы их предупреждения и разрушения».
19. Структура деловой беседы и основные ее виды.
20. Задачи начала беседы.
21. Наиболее эффективные приемы воздействия на партнера по общению.
22. Приемы говорения.
23. Основы тактики аргументации.
24. Фаза принятия решений.
25. Критерии эффективности беседы.
26. Барьеры делового общения.
27. Стили слушания.
28. Техники говорения в деловом общении.
29. Критика. Правила осуществления критики руководителем.

30. Убеждение. Тактика и техника убеждения.
31. Особенности организации деловых форм общения.
32. Характеристика основных форм делового общения: совещание, собеседование, интервью, презентация.

Примеры заданий для практических занятий

Задание 1.

Изучите и проанализируйте рекомендации для усиления личного обаяния и выберите наиболее значимые: а) для сотрудника в сфере менеджмента б) для себя. Сравните полученные данные и сделайте выводы

Задание 2.

Разработка правил построения делового общения с руководителем образовательного учреждения.

Организация обучающихся: работа в мини-группах (3-4 человека), обсуждение правил построения делового общения в ситуации «руководитель – подчиненный» (понимание цели общения, наличие единого профессионального языка с партнером по общению, учет интеллектуального уровня партнера по общению, наличие логики изложения при полноте информации, предоставление возможности самореализации партнерам по общению в процессе работы и др.), создание «корзины правил», выбор наиболее значимых, ранжирование.

8.3.2. Текущий контроль (подготовка реферата)

(формирование компетенций ОПК-1, индикатор ИОПК-1.2)

Примерные темы рефератов

1. Этикет делового общения.
2. Основы этики делового общения.
3. Эмпатия в процессе общения
4. Этика слушания в процессе делового общения
5. Культура речи делового человека
6. Имидж и его роль в деловом общении.
7. Коммуникативные технологии и этикет делового общения.
8. Этикет делового человека и этикет делового общения
9. Этикет устных распоряжений
10. Правила критики сотрудника и деловое общение
11. Механизмы воздействия в процессе общения
12. Технология и психология деловой беседы
13. Технология и психология деловых переговоров.
14. Технология и психология деловых совещаний
15. Технология и психология деловой переписки
16. Этикет делового человека и этикет делового общения
17. Деловой телефон. Порядок телефонных переговоров
18. Особенности этикета в международных переговорах
19. Средства общения, их особенности.
20. Значение и виды делового общения.
21. Средства и функции в деловом общении.
22. Деловое общение руководителя.
23. Барьеры делового общения.
24. Критика. Правила осуществления критики руководителем.
25. Убеждение. Тактика и техника убеждения.
26. Формы делового общения и их характеристики
27. Значение, функции, этапы проведения деловой беседы.
28. Этические формы и модели делового общения.
29. Имидж современного руководителя.

8.3.3. Промежуточный контроль (вопросы к зачету) (формирование компетенций ОПК-1, индикатор ИОПК-1.2)

Примерные вопросы к зачету

1. Определение, структура и средства общения.
2. Механизмы воздействия в процессе общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Коммуникативная сторона общения.
5. Интерактивная сторона общения.
6. Стили общения.
7. Виды и формы делового общения.
8. Деловая беседа как основная форма делового общения.
9. Создание благоприятного психологического климата в переговорном процессе.
10. Выслушивание партнера как психологический прием в переговорном процессе.
11. Техника и тактика аргументирования в переговорном процессе.
12. Формирование переговорного процесса.
13. Подготовка к публичному выступлению и его начало.
14. Удержание внимания аудитории в процессе публичного выступления.
15. Завершение публичного выступления.
16. Понятие «невербальное общение».
17. Специфика использования невербальных средств общения в процессе деловой коммуникации (мимика, поза).
18. Специфика использования невербальных средств общения в процессе деловой коммуникации.
19. Понятие спора.
20. Психологические особенности спора.
21. Понятие конфликта в психологии. Этапы развития конфликта.
22. Способы разрешения конфликта.
23. Стрессы и стрессовые ситуации. Фазы развития стресса. Классификация стрессов. Причины стрессового напряжения. Способы избегания стрессовых ситуаций.
24. Понятие «имидж» и его общая характеристика.
25. Принципы и технологии формирования имиджа делового человека.
26. Виды имиджа делового человека с точки зрения факторов, его обуславливающих
27. Беседа с кандидатом на работу. Перечень вопросов для беседы с кандидатом на работу.
28. Оценка моральной надежности персонала.
29. Элементы манипулятивной тактики, применяемые подчиненными против руководителя.
30. Подготовка и проведение совещаний.
31. Основы технологии делегирования управленческих функций.
32. Эвристические методы в работе руководителя.
33. Формы словесного поощрения и поддержки подчиненных. Высказывание претензий без обид.
34. Формулы «отрицательного стимулирования» подчиненных.
35. Принципы и правила самообразования и самовоспитания.
36. Ситуации и действия, приводящие к нервно-эмоциональной нагрузке, напряжению и стрессу в работе. Борьба с производственной депрессией (профессиональной усталостью).
37. Работа руководителя с литературой.
38. Приемы рационального распределения и расходования времени.
39. Деловой этикет и его правила.
40. Правила вербального этикета.
41. Правила общения по телефону.
42. Правила деловой переписки.
43. Служебная переписка.
44. Схема делового письма.
45. Виды деловой корреспонденции