

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костина Лариса Николаевна
Должность: заместитель директора
Дата подписания: 12.12.2025 22:42:35
Уникальный программный ключ:
848621b05e7a2c59da67cc47a060a910fb948b62

Приложение 3
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.07 Комплаенс-менеджмент

(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.04.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент организаций

(наименование образовательной программы)

Магистр

(квалификация)

Заочная форма обучения

(форма обучения)

Год набора - 2024

Донецк

Автор-составитель РПД:

Тарасова . ., канд. . наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента

Заведующий кафедрой:

Тарасова Е.В., канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента непродовольственной сферы

Рабочая программа дисциплины Б1.В.07 Комплаенс-менеджмент одобрена на заседании кафедры менеджмента Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 2 от « 27 » октября 2025 г.

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ	
формирование у студентов системы знаний, умений и практических навыков разработки организационно-управленческих решений, необходимых для предотвращения, выявления и реагирования на нарушение установленных нормативных требований и стандартов поведения	
1.2. УЧЕБНЫЕ ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ	
формирование представлений о современных теориях, формах и методах комплаенс-менеджмента; развитие навыков разработки проектов организационно-управленческих решений для предотвращения, выявления и реагирования на нарушение нормативных требований и стандартов поведения в профессиональной сфере деятельности; развитие практических навыков идентификации и снижения комплаенс-рисков в деятельности организации.	
1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОПОП ВО:	Б1.В
<i>1.3.1. Дисциплина "Комплаенс-менеджмент" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:</i>	
Современный менеджмент	
Современный стратегический анализ	
Управление инфраструктурным обеспечением организации	
<i>1.3.2. Дисциплина "Комплаенс-менеджмент" выступает опорой для следующих элементов:</i>	
Креативный менеджмент	
Управление конкурентоспособностью предприятия	
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПКс--3.3: Способен разрабатывать предложения по устранению и (или) предупреждению выявленных причин отклонений в системе комплаенс-менеджмента</i>	
Знать:	
Уровень 1	сущность, принципы и основные задачи комплаенса
Уровень 2	современные формы и методы комплаенс-менеджмента
Уровень 3	основные сферы комплаенс-менеджмента: налоговый комплаенс, антикоррупционный комплаенс, антимонопольный комплаенс
Уметь:	
Уровень 1	воспринимать, анализировать и реализовывать процедуры комплаенса в профессиональной деятельности;
Уровень 2	применять методы комплаенс менеджмента в профессиональной деятельности
Уровень 3	разрабатывать предложения по устранению и предупреждению выявленным причин в сферах комплаенс-менеджмента
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения мониторинга соблюдения внутренних процедур и согласование нештатных ситуаций
Уровень 2	навыками обучения персонала в области комплаенс
Уровень 3	навыками разработки предложений по устранению и предупреждению выявленным причин в сферах комплаенс-менеджмента
1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:	
<i>ПКс-6.3: Способен проводить мониторинг эффективности управления рисками, осуществляет налоговой контроль, выявляет налоговые правонарушения и определяет ответственность за их совершение</i>	
Знать:	
Уровень 1	законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы, касающиеся вопросов организации деятельности комплаенс-менеджмента
Уровень 2	формы и методы управления рисками в сферах комплаенс-менеджмента
Уровень 3	инструментарий выявления правонарушений в сферах комплаенс-менеджмента (налоговый-комплаенс, антимонопольный-комплаенс и т.д.)
Уметь:	
Уровень 1	осуществлять профилактику правонарушений в сферах комплаенс-менеджмента организации

Уровень 2	принимать участие в разработке внутренних документов, осуществлять контроль за их соблюдением
Уровень 3	отслеживать и внедрять изменения законодательства в практику комплаенс-менеджмента
Владеть:	
Уровень 1	навыками проведения профилактики правонарушений в сферах комплаенс-менеджмента организации
Уровень 2	навыками проведения налогового контроля
Уровень 3	навыками выявления правонарушений в сферах комплаенс-менеджмента (налоговый-комплаенс, антимонопольный-комплаенс и т.д)

В результате освоения дисциплины "Комплаенс-менеджмент" обучающийся должен:

3.1 Знать:	
	сущность, принципы и основные задачи комплаенса
	современные формы и методы комплаенс-менеджмента
	основные сферы комплаенс-менеджмента: налоговый комплаенс, антикоррупционный комплаенс, антимонопольный комплаенс
	законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы, касающиеся вопросов организации деятельности комплаенс-менеджмента; формы и методы управления рисками в сферах комплаенс-менеджмента; инструментарий выявления правонарушений в сферах комплаенс-менеджмента (налоговый-комплаенс, антимонопольный-комплаенс и т.д)
3.2 Уметь:	
	воспринимать, анализировать и реализовывать процедуры комплаенса в профессиональной деятельности;
	применять методы комплаенс менеджмента в профессиональной деятельности;
	разрабатывать предложения по устранению и предупреждению выявленным причин в сферах комплаенс-менеджмента;
	осуществлять профилактику правонарушений в сферах комплаенс-менеджмента организации;
	принимать участие в разработке внутренних документов, осуществлять контроль за их соблюдением;
	отслеживать и внедрять изменения законодательства в практику комплаенс-менеджмента
3.3 Владеть:	
	навыками проведения мониторинга соблюдения внутренних процедур и согласование нештатных ситуаций;
	навыками обучения персонала в области комплаенса;
	навыками разработки предложений по устранению и предупреждению выявленным причин в сферах комплаенс-менеджмента;
	навыками проведения профилактики правонарушений в сферах комплаенс-менеджмента организации;
	навыками проведения налогового контроля;
	навыками выявления правонарушений в сферах комплаенс-менеджмента (налоговый-комплаенс, антимонопольный-комплаенс и т.д)

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Текущий контроль успеваемости позволяет оценить уровень сформированности элементов компетенций (знаний, умений и приобретенных навыков), компетенций с последующим объединением оценок и проводится в форме: устного опроса на лекционных и семинарских/практических занятиях (фронтальный, индивидуальный, комплексный), письменной проверки (тестовые задания, контроль знаний по разделу, ситуационных заданий и т.п.), оценки активности работы обучающегося на занятии, включая задания для самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация

Результаты текущего контроля и промежуточной аттестации формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом. По дисциплине "Комплаенс-менеджмент" видом промежуточной аттестации является Экзамен

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоёмкость дисциплины "Комплаенс-менеджмент" составляет 4 зачётные единицы, 144 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
Раздел 1. Теоретические основы комплаенс-менеджмента						
Т.1.1.Понятие и история развития комплаенса в России и за рубежом /Лек/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
Т.1.1.Понятие и история развития комплаенса в России и за рубежом /Сем зан/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2	0	
Т.1.1.Понятие и история развития комплаенса в России и за рубежом /Ср/	3	4	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э2	0	
Тема 1.2. Система комплаенс-менеджмента: субъекты, объекты и базовые принципы /Лек/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
Тема 1.2. Система комплаенс-менеджмента: субъекты, объекты и базовые принципы /Сем зан/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.2. Система комплаенс-менеджмента: субъекты, объекты и базовые принципы /Ср/	3	5	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э2	0	
Тема 1.3. Нормативные и правовые акты в области комплаенс-менеджмента /Лек/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
Тема 1.3. Нормативные и правовые акты в области комплаенс-менеджмента /Сем зан/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2	0	
Тема 1.3. Нормативные и правовые акты в области комплаенс-менеджмента /Ср/	3	6	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э2	0	

Раздел 2. Механизм функционирования системы комплаенс-менеджмента						
2.1. Функции комплаенс-менеджмента /Лек/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
2.1. Функции комплаенс-менеджмента /Сем зан/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2	0	
2.1. Функции комплаенс-менеджмента /Ср/	3	6	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э2	0	
2.2. Методы оценки комплаенс-рисков /Лек/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
2.2. Методы оценки комплаенс-рисков /Сем зан/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2	0	
2.2. Методы оценки комплаенс-рисков /Ср/	3	9	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э2	0	
2.3. Мониторинг и аудит в системе комплаенс-менеджмента /Лек/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
2.3. Мониторинг и аудит в системе комплаенс-менеджмента /Сем зан/	3	4	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2	0	
2.3. Мониторинг и аудит в системе комплаенс-менеджмента /Ср/	3	6	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э2	0	
Раздел 3. Основные сферы комплаенс-менеджмента						
3.1. Налоговый комплаенс-менеджмент /Лек/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	0	

				Э2		
3.1. Налоговый комплаенс-менеджмент /Сем зан/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2	0	
3.1. Налоговый комплаенс-менеджмент /Ср/	3	15	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.3 Э2	0	
3.2. Антикоррупционный комплаенс /Лек/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	0	
3.2. Антикоррупционный комплаенс /Сем зан/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э2	0	
3.2. Антикоррупционный комплаенс /Ср/	3	20	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.3 Э2	0	
3.3. Антимонопольный комплаенс и противодействие неконкурентному поведению /Лек/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
3.3. Антимонопольный комплаенс и противодействие неконкурентному поведению /Сем зан/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2	0	
3.3. Антимонопольный комплаенс и противодействие неконкурентному поведению /Ср/	3	20	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.3 Э2	0	
3.4. HR комплаенс и ESG-комплаенс. /Лек/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	
3.4. HR комплаенс и ESG-комплаенс. /Сем зан/	3	0	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Л3.2 Э2	0	
3.4. HR комплаенс и ESG-комплаенс. /Ср/	3	22	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1	0	

				ЛЗ.3 Э2		
/Конс/	3	2	ПКс--3.3 ПКс-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э2	0	

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

3.1 В процессе освоения дисциплины «Комплаенс-менеджмент» используются следующие образовательные технологии: лекции (Л), семинарские занятия (СЗ), самостоятельная работа студентов (СР) по выполнению различных видов заданий.

3.2 В процессе освоения дисциплины «Комплаенс-менеджмент» используются следующие интерактивные образовательные технологии: проблемная лекция (ПЛ). Лекционный материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных и технических экспериментов, справочных материалов, научных статей т.д. В ходе лекции предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении лекций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изложении теоретического материала используются такие методы, как: монологический, показательный, диалогический, эвристический, исследовательский, проблемное изложение, а также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждой лекции предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

3.3 Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы по дисциплине, подготовкой к текущему и семестровому контролю, а также выполнением индивидуального задания в форме реферата, презентации, эмпирического исследования.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Рекомендуемая литература

1. Основная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	В.А. Черепанова	Комплаенс-программа организации : практическое руководство (285 с.)	Москва : ИНФРА-М, 2022
Л1.2	В.Ю. Абрамов	Руководство по применению комплаенс-контроля в различных сферах хозяйственной деятельности: практическое пособие (45с.)	М.: Юстицинформ, 2022
Л1.3	В. В. Земсков, В. И. Прасолов	Внутренний контроль в управлении рисками хозяйствующих субъектов : учебное пособие (378)	Москва : Прометей, 2021
2. Дополнительная литература			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Д. Я. Примаков	Специальные виды комплаенса: антикоррупционный, банковский, санкционный и розыск активов (форензик) (270 с.)	Москва : Infotropic Media, 2019
Л2.2	М. М. Панарина	Корпоративная безопасность: система управления рисками и комплаенс в компании : учебное пособие для вузов (158 с.)	Москва : Издательство Юрайт, 2022
Л2.3	И. В. Ершова	Аудит & комплаенс: закон, доктрина, практика : монография (304)	Москва : Проспект, 2022
3. Методические разработки			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
ЛЗ.1	Е.В. Тарасова	Комплаенс-менеджмент: конспект лекций для обучающихся второго курса образовательной программы магистратуры направления подготовки	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
		38.04.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент организаций") заочной формы обучения (80 с.)	
ЛЗ.2	Е.В. Тарасова	Комплаенс-менеджмент: методические рекомендации для проведения семинарских занятий для обучающихся второго курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент организаций") заочной формы обучения (25 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024
ЛЗ.3	Е.В. Тарасова	Комплаенс-менеджмент : методические рекомендации по организации самостоятельной работы для обучающихся второго курса образовательной программы магистратуры направления подготовки 38.04.02 Менеджмент (профиль "Менеджмент организаций") заочной формы обучения (25 с.)	ФГБОУ ВО "ДОНАУИГС", 2024

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Справочно-правовая система Консультант Плюс	http://www.consultant.ru
Э2	Справочно-правовая система Гарант	http://www.garant.ru

4.3. Перечень программного обеспечения

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

- Libre Office (лицензия Mozilla Public License v2.0.)
- 7-Zip (лицензия GNU Lesser General Public License)
- AIMP (лицензия LGPL v.2.1)
- STDU Viewer (freeware for private non-commercial or educational use)
- GIMP (лицензия GNU General Public License)
- Inkscape (лицензия GNU General Public License).

4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронная информационно-образовательная среда (ЭИОС);
электронно-библиотечная система (ЭБС Лань);
база данных Ассоциации менеджеров России <http://www.amr.ru>;
портал профессионального сообщества менеджеров <http://www.e-xecutive.ru>.

4.5. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий:
рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ / КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1 Понятие и история развития комплаенса в России и за рубежом
- 2 Система комплаенс-менеджмента: субъекты, объекты и базовые принципы
- 3 Преимущества реализации комплаенс-менеджмента
- 4 Функции процесса управления соответствием в системе комплаенс-менеджмента
- 5 Организационные структуры комплаенс-менеджмента.
- 6 Ключевые роли и компетенции комплаенс-менеджера
- 7 Этические нормы как основа комплаенс-культуры. Модель построения корпоративной комплаенс-культуры
- 8 Факторы и предпосылки этических и правовых нарушений
- 9 Анализ стейкхолдеров и оценка комплаенс-рисков
- 10 Разработка и актуализация корпоративного кодекса поведения
- 11 Комплексная надлежущая проверка

- 12 Обучение сотрудников в области противодействия и выявления нарушений
- 13 Мониторинг и аудит в системе комплаенс-менеджмента.
- 14 Организация работы каналов информирования о нарушениях
- 15 Виды, основные принципы и этапы проведения внутренних расследований
- 16 Защита информаторов и частной жизни сотрудников в ходе инцидентов и расследований
- 17 Дисциплина и ответственность работников и руководителей
- 18 Эффективность системы комплаенс-менеджмента
- 19 Нефинансовая отчетность в системе комплаенс-менеджмента
- 20 Понятие и виды коррупционных нарушений.
- 21 Экстерриториальные антикоррупционные законы
- 22 Российское антикоррупционное законодательство
- 23 Основные принципы и механизмы противодействия коррупции в организации
- 24 Основные виды мошеннических схем: присвоение активов и фальсификация отчетности
- 25 Меры противодействия мошенническим действиям в организации
- 26 Виды нарушений антимонопольного законодательства
- 27 Антимонопольное законодательство в России: текущее состояние и перспективы развития
- 28 ESG-комплаенс. Особенности управления комплаенс-рисками в области корпоративной социальной ответственности
- 29 Ответственная (устойчивая) цепочка поставок: сущность, управления
- 30 COMPLAINT в сфере трудовых отношений (HR-комплаенс).

5.2. Темы письменных работ

Раздел 1. Теоретические основы комплаенс-менеджмента

1. COMPLAINT как элемент системы управления.
2. Вопросы внутреннего контроля.
3. Элементы эффективной программы COMPLAINT.
4. Применение принципов управления проектом при разработке руководства по COMPLAINT с учетом лучших практик и процедур.
5. Взаимодействие с партнерами, агентами и третьими сторонами. Система «красных флажков» в случае несоответствия.
6. Разработка эффективных программ COMPLAINT для сотрудников и партнеров.

Раздел 2. Механизм функционирования системы комплаенс-менеджмента

1. Комплексная надлежащая проверка: взаимодействие с партнерами, агентами и третьими сторонами.
2. Функции COMPLAINT-менеджмента.
3. Методы оценки COMPLAINT-рисков.
4. Зарубежные модели COMPLAINT-менеджмента.
5. Кодекс поведения как основа корпоративной COMPLAINT-программы.
6. Структура и место подразделения COMPLAINT в компании.

Раздел 3. Основные сферы COMPLAINT-менеджмента

1. Существующие законодательные и регулирующие системы по управлению COMPLAINTом.
2. Создание структуры по измерению и управлению COMPLAINT-рисками внутри организации.
3. Соответствие требованиям разных юрисдикций и регулирующих органов, которые контролируют различные стандарты делового поведения.
4. Модели управления COMPLAINT - рисками.
5. Закон о взяточничестве (Великобритания) (UK Antibribery Act).
6. Закон о коррупции за рубежом (США) (FCPA).
7. Требования и применение Федерального руководства по вынесению приговоров в части бухгалтерских стандартов согласно "Закону о коррупции за рубежом США".
8. Российское антикоррупционное законодательство.

5.3. Фонд оценочных средств/ Комплект оценочных материалов

Комплект оценочных материалов по дисциплине "COMPLAINT-менеджмент" разработан в соответствии с локальным нормативным актом Донецкого филиала РАНХиГС.

Комплект оценочных материалов в полном объеме представлен в виде приложения ОПОП по данной образовательной программе..

5.4. Перечень видов оценочных средств

Устный опрос, доклады, рефераты, тестирование

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ К ПОТРЕБНОСТЯМ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по

заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в Донецком филиале РАНХиГС.

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Предлагаемые рекомендации оказывают методическую помощь при самостоятельном изучении дисциплины. Рекомендуется такая последовательность: ознакомиться с содержанием программы дисциплины; изучить и законспектировать соответствующие темы рекомендуемой литературы. Кроме того, целесообразно ознакомиться с новыми статьями специальных журналов и сборников.

Учитывая тот факт, что изучение дисциплины предусматривает кропотливую работу и содержательное обсуждение вопросов на семинарских занятиях, именно во время самостоятельной работы студент углубляет понимание проблем, активизирует самостоятельный поиск, систематизирует накопленный опыт аналитико-синтетической работы, закладывает основы качественной подготовки докладов, сообщений, презентаций, рефератов, как по собственным интересам, так и по заданию преподавателя.

Обязательной формой индивидуальной работы является подготовка студентом 2 и более рефератов (по одному из трех разделов, предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины).

Методические рекомендации по работе над конспектом лекций во время и после проведения лекции

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется выполнять следующие действия. Вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых во внеаудиторное время можно сделать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Методические рекомендации к семинарским занятиям

При подготовке к семинарским занятиям обучающимся необходимо изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы учебной дисциплины, методических рекомендаций для проведения семинарских занятий. В ходе подготовки к семинарским занятиям необходимо освоить основные понятия и методики расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течение семинарского занятия обучающемуся необходимо выполнить задания, выданные преподавателем.

Рекомендации по работе с литературой. Теоретический материал учебной дисциплины становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучаются и книги. Легче освоить дисциплину, придерживаясь одного учебника и конспекта. Рекомендуется, кроме «заучивания» материала, добиться состояния понимания изучаемой темы дисциплины. С этой целью рекомендуется после изучения очередного параграфа выполнить несколько простых упражнений на данную тему. Кроме того, очень полезно мысленно задать себе следующие вопросы (и попробовать ответить на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?

на них): о чем этот параграф, какие новые понятия введены, каков их смысл, что даст это на практике?