

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловой этикет

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **09.03.03 Прикладная информатика**

Направленность (профиль): **Прикладная информатика в экономике**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**

Кафедра: **АСУ, Кафедра автоматизированных систем управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2013 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности    | 7 семестр | Всего | Единицы |
|---|------------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции                       | 18        | 18    | часов   |
| 2 | Практические занятия         | 18        | 18    | часов   |
| 3 | Всего аудиторных занятий     | 36        | 36    | часов   |
| 4 | Из них в интерактивной форме | 10        | 10    | часов   |
| 5 | Самостоятельная работа       | 36        | 36    | часов   |
| 6 | Всего (без экзамена)         | 72        | 72    | часов   |
| 7 | Общая трудоемкость           | 72        | 72    | часов   |
|   |                              | 2.0       | 2.0   | З.Е     |

Зачет: 7 семестр

Томск 2017

### ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного 2015-03-12 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, протокол №\_\_\_\_\_.

Разработчики:

доцент каф. ИСР \_\_\_\_\_ Берсенева М. В.

Заведующий обеспечивающей каф.  
ИСР

\_\_\_\_\_ Грик Н. А.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан ФСУ \_\_\_\_\_ Сенченко П. В.

Заведующий выпускающей каф.  
АСУ

\_\_\_\_\_ Корилов А. М.

Эксперты:

профессор, зав.каф. ТУСУР,  
кафедра истории и социальной  
работы

\_\_\_\_\_ Грик Н. А.

## 1. Цели и задачи дисциплины

### 1.1. Цели дисциплины

ознакомление студентов с правилами этикета, отработка навыков делового поведения в профессиональных ситуациях

### 1.2. Задачи дисциплины

- • изучение основных правил этикета в современном мире,
- • выявление их целесообразности,
- • закрепление правил этикета на практике
- 

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловой этикет» (Б1.В.ДВ.1.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Русский язык и культура речи.

Последующими дисциплинами являются: .

## 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** - как использовать эмоциональные и волевые особенности психологии личности
- **уметь** - решать конфликты, сотрудничать
- **владеть** - способностью к социальной адаптации, коммуникативностью, толерантностью

## 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности                     | Всего часов | Семестры  |
|---|-------------|-----------|
|   |             | 7 семестр |
| Аудиторные занятия (всего)                    | 36          | 36        |
| Лекции  | 18          | 18        |
| Практические занятия                          | 18          | 18        |
| Из них в интерактивной форме                  | 10          | 10        |
| Самостоятельная работа (всего)                | 36          | 36        |
| Проработка лекционного материала              | 9           | 9         |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 27          | 27        |
| Всего (без экзамена)                          | 72          | 72        |
| Общая трудоемкость ч                          | 72          | 72        |
| Зачетные Единицы                              | 2.0         | 2.0       |

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

| Названия разделов дисциплины               | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | Всего часов<br>(без экзамена) | Формируемые компетенции |
|--|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| <b>7 семестр</b>                           |        |                      |                        |                               |                         |
| 1 Введение в учебный курс «Деловой этикет» | 1      | 1                    | 3                      | 5                             | ОК-5                    |
| 2 Современные принципы этикета             | 1      | 1                    | 2                      | 4                             | ОК-5                    |
| 3 Культура делового общения                | 1      | 1                    | 8                      | 10                            | ОК-5                    |
| 4 Этикет в письменной речи                 | 1      | 2                    | 5                      | 8                             | ОК-5                    |
| 5 Этикет работы в компьютерных сетях       | 2      | 1                    | 5                      | 8                             | ОК-5                    |
| 6 Этикет в сфере бизнеса                   | 2      | 4                    | 5                      | 11                            |                         |
| 7 Этикет и отдых. Праздничный этикет       | 2      | 0                    | 1                      | 3                             |                         |
| 8 Международный этикет                     | 4      | 4                    | 5                      | 13                            |                         |
| 9 Смена места работы и этикет              | 4      | 4                    | 2                      | 10                            | ОК-5                    |
| Итого за семестр                           | 18     | 18                   | 36                     | 72                            |                         |
| Итого                                      | 18     | 18                   | 36                     | 72                            |                         |

### 5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

| Названия разделов                          | Содержание разделов дисциплины по лекциям  | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|--|-----------------|-------------------------|
| <b>7 семестр</b>                           |  |                 |                         |
| 1 Введение в учебный курс «Деловой этикет» | Происхождение термина «этикет», содержание предмета делового этикета. Виды этикета: дипломатический, придворный, воинский, светский, деловой. Содержание основных элементов этикета: обращение, представление, приветствие, рукопожатие, извинение, жесты, мимика. Особенности этикета в эпоху античности, как первая попытка научения людей красивому поведению, сочетание его с нравственностью. Этикет в новое и новейшее время. История этикета в России. Этикет в XXI веке. | 1               | ОК-5                    |

|                                      |  |   |      |
|--------------------------------------|--|---|------|
|                                      | Итого  | 1 |      |
| 2 Современные принципы этикета       | Этикет – явление исторически изменчивое, особенности современного этикета. Принцип гуманизма и человечности и его воплощение в ряде моральных требований: вежливость, тактичность, скромность, точность. Принцип целесообразности, удобства. Принцип красоты и эстетической привлекательности поведения. Народные обычаи и традиции. | 1 | ОК-5 |
|                                      | Итого  | 1 |      |
| 3 Культура делового общения          | Основные правила этикета делового общения, определяющиеся его видом, степенью официальности, национальными и культурными традициями. Квалификация возможных типов собеседников. Принципы эффективного слушания в деловой беседе. Культура телефонного разговора. Речевой этикет.   | 1 | ОК-5 |
|                                      | Итого  | 1 |      |
| 4 Этикет в письменной речи           | Общие правила оформления официальной корреспонденции: структура письма, оформление. Виды и особенности деловых писем (благодарственное письмо, личное, письмо – просьба, гарантийное письмо, письмо – претензия). Проведение переговоров, деловых встреч и совещаний. Национальные особенности ведения переговоров.                  | 1 | ОК-5 |
|                                      | Итого  | 1 |      |
| 5 Этикет работы в компьютерных сетях | Культура поведения в учебном классе и в локальной компьютерной сети. Особенности пользования персональным компьютером в учебном процессе в вузах. Правила сетевого этикета. Правила для создателей вебстраниц. Основные правила этикета при проведении телеконференций в Интернете. Работа с электронной почтой.                     | 2 |      |
|                                      | Итого  | 2 |      |
| 6 Этикет в сфере бизнеса             | Соблюдение делового этикета – важнейшее условие для обретения лидерства в бизнесе. Семь основных заповедей делового этикета. Имидж делового человека. Одежда как   | 2 |      |

|                                      |  |    |  |
|--------------------------------------|--|----|--|
|                                      | элемент имиджа. Корпоративный имидж. Бизнес и мораль. Принципы ведения предпринимательства российскими бизнесменами начала XX века. Кодекс делового поведения в современном взаимосвязанном и взаимозависимом мире.  |    |  |
|                                      | Итого  | 2  |  |
| 7 Этикет и отдых. Праздничный этикет | Угощение и приемы в деловой жизни. Условия, определяющие особенности организуемых деловых развлекательных мероприятий. Презентации как возможность пригласить нужных политических и общественных деятелей, предпринимателей, банкиров, представителей фирм для установления деловых контактов. Подарки в деловой жизни и поводы их вручения. Праздничный этикет как особый тип этикетной ситуации, основанный на регламентации порядка и форм поведения человека в обстоятельствах праздника. Организация и порядок празднования дня рождения, Рождества, Нового года, Масленицы. Свадьба, свадебный юбилей. Крестины. | 2  |  |
|                                      | Итого  | 2  |  |
| 8 Международный этикет               | Общие принципы международного этикета. Особенности делового общения и этикета разных народов. Некоторые распространенные в деловом мире жесты, приветствия, символика разных стран. Правила Генерального европейского управления по туризму для путешественников.  | 4  |  |
|                                      | Итого  | 4  |  |
| 9 Смена места работы и этикет        | Как вести себя при увольнении, роль руководителя. Устройство на работу и этикет. Как произвести резко положительное первое впечатление и как выглядеть. Тактика во время собеседования. Наиболее часто встречающиеся вопросы работодателя. Как составить анкету. Резюме – наиболее удобный для работодателя способ знакомства с информацией о претендентах на вакантное место.   | 4  |  |
|                                      | Итого  | 4  |  |
| Итого за семестр                     |  | 18 |  |

### 5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

| Наименование дисциплин         | № разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин |   |   |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|                                | 1   | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Предшествующие дисциплины      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 1 Русский язык и культура речи | +   | + | + | + | + | + | + | + | + |

### 5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

| Компетенции | Виды занятий |                      |                        | Формы контроля  |
|-------------|--------------|----------------------|------------------------|---|
|             | Лекции       | Практические занятия | Самостоятельная работа |   |
| ОК-5        | +            | +                    | +                      | Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат |

### 6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

| Методы            | Интерактивные практические занятия | Всего |
|-------------------|------------------------------------|-------|
| 7 семестр         |                                    |       |
| Мозговой штурм    | 10                                 | 10    |
| Итого за семестр: | 10                                 | 10    |
| Итого             | 10                                 | 10    |

### 7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

### 8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов                          | Наименование практических занятий (семинаров)          | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|--|--|-----------------|-------------------------|
| <b>7 семестр</b>                           |  |                 |                         |
| 1 Введение в учебный курс «Деловой этикет» | Основные элементы этикета                              | 1               | ОК-5                    |
|  | Итого  | 1               |                         |
| 2 Современные принципы этикета             | Основные принципы этикета                              | 1               | ОК-5                    |
|  | Итого  | 1               |                         |
| 3 Культура делового общения                | Выявление основных элементов культуры делового общения | 1               | ОК-5                    |
|  | Итого  | 1               |                         |
| 4 Этикет в письменной речи                 | Составление деловых писем                              | 2               | ОК-5                    |
|  | Итого  | 2               |                         |
| 5 Этикет работы в компьютерных сетях       | Разбор возможностей общения в сети                     | 1               | ОК-5                    |
|  | Итого  | 1               |                         |
| 6 Этикет в сфере бизнеса                   | Составление сценариев деловых переговоров              | 4               |                         |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 8 Международный этикет                     | Основные принципы международного этикета               | 4               |                         |
|  | Итого  | 4               |                         |
| 9 Смена места работы и этикет              | Сценарий смены места работы                            | 4               |                         |
|  | Итого  | 4               |                         |
| Итого за семестр                           |  | 18              |                         |

### 9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов                          | Виды самостоятельной работы                   | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля                                     |
|--|---|-----------------|-------------------------|--|
| <b>7 семестр</b>                           |   |                 |                         |  |
| 1 Введение в учебный курс «Деловой этикет» | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 2               | ОК-5                    | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях |
|  | Проработка лекционного материала              | 1               |                         |  |
|  | Итого   | 3               |                         |  |



|                                      |   |   |      |   |
|--------------------------------------|---|---|------|---|
| 2 Современные принципы этикета       | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 1 | ОК-5 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях          |
|                                      | Проработка лекционного материала              | 1 |      |   |
|                                      | Итого   | 2 |      |   |
| 3 Культура делового общения          | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 7 |      | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях          |
|                                      | Проработка лекционного материала              | 1 |      |   |
|                                      | Итого   | 8 |      |   |
| 4 Этикет в письменной речи           | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 |      | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях          |
|                                      | Проработка лекционного материала              | 1 |      |   |
|                                      | Итого   | 5 |      |   |
| 5 Этикет работы в компьютерных сетях | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 |      | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Реферат |
|                                      | Проработка лекционного материала              | 1 |      |   |
|                                      | Итого   | 5 |      |   |
| 6 Этикет в сфере бизнеса             | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 |      | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях          |
|                                      | Проработка лекционного материала              | 1 |      |   |
|                                      | Итого   | 5 |      |   |
| 7 Этикет и отдых. Праздничный этикет | Проработка лекционного материала              | 1 |      | Опрос на занятиях   |
| 8 Международный этикет               | Итого   | 1 |      | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях          |
|                                      | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 |      |   |
|                                      | Проработка лекционного материала              | 1 |      |   |
|                                      | Итого   | 5 |      |   |
| 9 Смена места работы и этикет        | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 1 | ОК-5 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях          |
|                                      | Проработка лекционного материала              | 1 |      |   |
|                                      | Итого   | 2 |      |   |

|                  |    |  |  |
|------------------|----|--|--|
| Итого за семестр | 36 |  |  |
| Итого            | 36 |  |  |

## 10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

## 11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

### 11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

| Элементы учебной деятельности   | Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра | Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ | Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра | Всего за семестр |
|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| 7 семестр                       |  |   |   |                  |
| Выступление (доклад) на занятии | 15   | 15  | 5   | 35               |
| Опрос на занятиях               | 15   | 15  | 5   | 35               |
| Реферат                         | 10   | 10  | 10  | 30               |
| Итого максимум за период        | 40   | 40  | 20  | 100              |
| Нарастающим итогом              | 40   | 80  | 100   | 100              |

### 11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки                       | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 5      |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4      |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3      |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ         | 2      |

### 11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС)                         | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS)           |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено)                | 90 - 100   | A (отлично)             |
| 4 (хорошо) (зачтено)                 | 85 - 89  | B (очень хорошо)        |
|                                      | 75 - 84  | C (хорошо)              |
|                                      | 70 - 74  | D (удовлетворительно)   |
| 65 - 69                              |  |                         |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено)      | 60 - 64  | E (посредственно)       |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов   | F (неудовлетворительно) |

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

### **12.1. Основная литература**

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 348 С. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

### **12.2. Дополнительная литература**

1. Борисов В.К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. М.: ИД «Форум»; Инфра-М, 2008. – 176 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

### **12.3 Учебно-методические пособия**

#### **12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Культура поведения, деловой этикет: Учебно-методическое пособие для практических и самостоятельных работ / Берсенев М. В. - 2017. 35 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6761>, дата обращения: 13.02.2017.

#### **12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

### **12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение**

1. Дисциплина не требует особых баз данных, информационно-справочных, поисковых систем и ПО

## **13. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

### **13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины**

#### **13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий**

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

#### **13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий**

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 2 этаж, ауд. 202мк. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.; Коммутатор D-Link Switch 24 port - 1шт.; Компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 9 шт. Используется лицензионное программное обеспечение, пакеты версией не ниже: Microsoft Windows XP Professional with SP3/Microsoft Windows 7 Professional with SP1; Microsoft Windows Server 2008 R2; Visual Studio 2008 EE with SP1; Microsoft Office Visio 2010; Microsoft Office Access 2003; VirtualBox 6.2. Имеется помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

#### **13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы**

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40, 2 этаж, ауд. 233. Состав оборудования:

учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

### **13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов с **нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов с **нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов с **нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

## **14. Фонд оценочных средств**

### **14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации**

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

### **14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

**Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью**

| Категории студентов                           | Виды дополнительных оценочных средств   | Формы контроля и оценки результатов обучения   |
|---|---|--|
| С нарушениями слуха                           | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы                        | Преимущественно письменная проверка  |
| С нарушениями зрения                          | Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам   | Преимущественно устная проверка (индивидуально)  |
| С нарушениями опорно-двигательного аппарата   | Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету | Преимущественно дистанционными методами  |
| С ограничениями по общемедицинским показаниям | Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы         | Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

### **14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;

- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

**Для лиц с нарушениями зрения:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ  
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»  
(ТУСУР)**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
\_\_\_\_\_ П. Е. Троян  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**Деловой этикет**

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **09.03.03 Прикладная информатика**

Направленность (профиль): **Прикладная информатика в экономике**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ФСУ, Факультет систем управления**

Кафедра: **АСУ, Кафедра автоматизированных систем управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2013 года

Разработчики:

– доцент каф. ИСР Берсенев М. В.

Зачет: 7 семестр

Томск 2017

## 1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

| Код  | Формулировка компетенции  | Этапы формирования компетенций  |
|------|---|---|
| ОК-5 | способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия | Должен знать - как использовать эмоциональные и волевые особенности психологии личности;<br>Должен уметь - решать конфликты, сотрудничать;<br>Должен владеть - способностью к социальной адаптации, коммуникативностью, толерантностью; |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии                 | Знать   | Уметь   | Владеть  |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Отлично (высокий уровень)             | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы   |
| Хорошо (базовый уровень)              | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области                                   | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования  | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | Обладает базовыми общими знаниями   | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач  | Работает при прямом наблюдении   |

## 2 Реализация компетенций

### 2.1 Компетенция ОК-5

ОК-5: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав     | Знать                | Уметь                 | Владеть                |
|------------|----------------------|-----------------------|------------------------|
| Содержание | особенности устной и | общаться на русском и | навыками решения задач |

|                                  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|
| этапов                           | письменной коммуникации  | иностранном языке  | межличностного и межкультурного взаимодействия   |
| Виды занятий                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Практические занятия;</li> <li>• Лекции;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интерактивные практические занятия;</li> <li>• Самостоятельная работа;</li> </ul> |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>• Реферат;</li> <li>• Зачет;</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Опрос на занятиях;</li> <li>• Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>• Реферат;</li> <li>• Зачет;</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Выступление (доклад) на занятии;</li> <li>• Реферат;</li> <li>• Зачет;</li> </ul> |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав                                | Знать  | Уметь  | Владеть   |
|---------------------------------------|--|--|---|
| Отлично (высокий уровень)             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы;</li> </ul>   |
| Хорошо (базовый уровень)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области;</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем;</li> </ul> |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает базовыми общими знаниями;</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач;</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Работает при прямом наблюдении;</li> </ul>   |

### 3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

#### 3.1 Темы рефератов

- Зачем нужен этикет? Актуален ли этикет в современной жизни?

#### 3.2 Темы опросов на занятиях

- Происхождение термина «этикет», содержание предмета делового этикета. Виды этикета: дипломатический, придворный, воинский, светский, деловой. Содержание основных элементов этикета: обращение, представление, приветствие, рукопожатие, извинение, жесты,



мимика. Особенности этикета в эпоху античности, как первая попытка научения людей красивому поведению, сочетание его с нравственностью. Этикет в новое и новейшее время. История этикета в России. Этикет в XXI веке.

– Этикет – явление исторически изменчивое, особенности современного этикета. Принцип гуманизма и человечности и его воплощение в ряде моральных требований: вежливость, тактичность, скромность, точность. Принцип целесообразности, удобства. Принцип красоты и эстетической привлекательности поведения. Народные обычаи и традиции.

– Основные правила этикета делового общения, определяющиеся его видом, степенью официальности, национальными и культурными традициями. Квалификация возможных типов собеседников. Принципы эффективного слушания в деловой беседе. Культура телефонного разговора. Речевой этикет.

– Общие правила оформления официальной корреспонденции: структура письма, оформление. Виды и особенности деловых писем (благодарственное письмо, личное, письмо – просьба, гарантийное письмо, письмо – претензия). Проведение переговоров, деловых встреч и совещаний. Национальные особенности ведения переговоров.

– Культура поведения в учебном классе и в локальной компьютерной сети. Особенности пользования персональным компьютером в учебном процессе в вузах. Правила сетевого этикета. Правила для создателей вебстраниц. Основные правила этикета при проведении телеконференций в Интернете. Работа с электронной почтой.

– Соблюдение делового этикета – важнейшее условие для обретения лидерства в бизнесе. Семь основных заповедей делового этикета. Имидж делового человека. Одежда как элемент имиджа. Корпоративный имидж. Бизнес и мораль. Принципы ведения предпринимательства российскими бизнесменами начала XX века. Кодекс делового поведения в современном взаимосвязанном и взаимозависимом мире.

– Угощение и приемы в деловой жизни. Условия, определяющие особенности организуемых деловых развлекательных мероприятий. Презентации как возможность пригласить нужных политических и общественных деятелей, предпринимателей, банкиров, представителей фирм для установления деловых контактов. Подарки в деловой жизни и поводы их вручения. Праздничный этикет как особый тип этикетной ситуации, основанный на регламентации порядка и форм поведения человека в обстоятельствах праздника. Организация и порядок празднования дня рождения, Рождества, Нового года, Масленицы. Свадьба, свадебный юбилей. Крестины.

– Общие принципы международного этикета. Особенности делового общения и этикета разных народов. Некоторые распространенные в деловом мире жесты, приветствия, символика разных стран. Правила Генерального европейского управления по туризму для путешественников.

– Как вести себя при увольнении, роль руководителя. Устройство на работу и этикет. Как произвести резко положительное первое впечатление и как выглядеть. Тактика во время собеседования. Наиболее часто встречающиеся вопросы работодателя. Как составить анкету. Резюме – наиболее удобный для работодателя способ знакомства с информацией о претендентах на вакантное место.

### **3.3 Темы докладов**

– 1. Этикет в различных этнических группах 2. Происхождение этикета 3. Этикет общения с пожилыми людьми 4. Этикет в сети Интернет

### **3.4 Зачёт**

– 1. Что такое этика? 2. Каковы основные этапы развития этического учения? 3. Что такое ценности? 4. Каковы основные ценности современного общества? 5. Зачем нужен этикет? 7. Каковы основные правила при работе с клиентом в офисе? 8. Каковы основные правила при работе с клиентом на дому? 9. Каковы основные правила при разговоре с клиентом по телефону? 10. Основные принципы этикета? 11. Что такое морально-этический кодекс? 12. Что такое принцип соблюдения разумных интересов клиента? 13. Что такое толерантность? 14. Как вы понимаете принцип уважения клиента на принятие самостоятельного решения? 15. Что такое конфиденциальность?

#### **4 Методические материалы**

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

##### **4.1. Основная литература**

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 348 С. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

##### **4.2. Дополнительная литература**

1. Борисов В.К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. М.: ИД «Форум»; Инфра-М, 2008. – 176 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

##### **4.3. Обязательные учебно-методические пособия**

1. Культура поведения, деловой этикет: Учебно-методическое пособие для практических и самостоятельных работ / Берсенев М. В. - 2017. 35 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6761>, свободный.

##### **4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы**

1. Дисциплина не требует особых баз данных, информационно-справочных, поисковых систем и ПО