

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

Профессиональная этика и этикет

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Профиль: **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2014 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 | 72 | 72 | часов |
| 6 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| | | 3 | 3 | З.Е |

Зачет: 7 семестр

Томск 2016

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст.преподаватель каф. ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф.
ТУ

_____ Газизов Т. Р.

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

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф.
ТУ

_____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент кафедра ТОР _____ Богомолов С. И.

Доцент кафедра ТУ _____ Булдаков А. Н.

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью изучения дисциплины «Профессиональная этика и этикет» является формирование у студентов компетентности в вопросах этики профессиональных взаимоотношений, социально-психологических аспектов общения, правилах ведения переговоров, этикете, правилах поведения в различных ситуациях, освоение методов конструктивного процесса взаимодействия с потребителями услуг.

1.2. Задачи дисциплины

- • изучение студентами понятия этики как науки и явления духовной культуры, профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг;;
- • освоение технологий, направленных на изучение отдельных элементов управленческой этики и этики партнерских отношений;;
- • изучение конструктивного процесса взаимоотношений людей в обществе.;

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» (Б1. Дисциплины (модули)) Б1. Дисциплины (модули) профессионального цикла обязательных дисциплин.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Менеджмент в сервисе, Психологический практикум, Этика делового общения.

Последующими дисциплинами являются: .

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** - основные нормативные образцы поведения личности; - понятия профессиональной этики; - способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способы самоорганизации и самообразования;
- **уметь** - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - применять способы самоорганизации и самообразования; - применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; - применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; - применять правила процессов коммуникации; - использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях;
- **владеть** - способами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способами самоорганизации и самообразования; - методиками и навыками соединения сфер взаимоотношений людей в обществе; - навыками соблюдения этикета делового человека; - навыками поведения в общественных местах; - правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| № | 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 | 72 | 72 | часов |
| 6 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 7 | Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| | | 3 | 3 | 3.Е |

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 (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|---|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 1 | Задачи этикета | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОК-5 |
| 2 | Искусство переговоров. | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОК-5 |
| 3 | Понятие этики как науки и явления духовной культуры | 2 | 2 | 6 | 10 | ОК-4, ОК-5 |
| 4 | Профессиональная этика | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОК-5 |
| 5 | Управленческая этика | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОК-5 |
| 6 | Этикет как социальное явление | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОК-5 |
| 7 | Требования современного этикета | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОК-5 |
| 8 | Этикет делового человека | 2 | 2 | 10 | 14 | ОК-4, ОК-5 |
| 9 | Поведение в общественных местах. Формы обращения. | 2 | 2 | 8 | 12 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 18 | 18 | 72 | 108 | |

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 |
|--------------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 7 семестр | | | |
| 1 Задачи этикета | Задачи этикета. Соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Искусство переговоров. | Искусство переговоров. Специфика | 2 | ОК-4, ОК- |

| | | | |
|---|---|---|------------|
| | <p>ведения деловых встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этика и этикет деловых переговоров. Прием делегаций. Визит вежливости. Эпистолярный этикет. Принципы этикета деловой переписки. Качество делового письма. Телефонный этикет. Культура делового общения по телефону.</p> | | 5 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Понятие этики как науки и явления духовной культуры | <p>Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Нормативные образцы личности. Нормативная и теоретическая этика. Понятие социальной нормы. Понятие девиантного поведения. Понятие религиозной этики.</p> | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Профессиональная этика | <p>Понятие профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.</p> | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Управленческая этика | <p>Управленческая этика. Этика партнерских отношений. Профессионализм как нравственная черта личности. Этика сферы бизнеса и услуг.</p> | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Этикет как социальное явление | <p>Особенности профессиональной этики в сервисе. Этика отношений с потребителями.</p> | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 7 Требования современного этикета | <p>Требования современного этикета. Этикет в сфере бизнеса и сервиса. Манеры поведения. Общие нормы вежливости.</p> | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 8 Этикет делового человека | <p>Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Этикет в культуре внешности. Выбор одежды и других атрибутов. Одежда для женщин. Одежда для мужчин. Искусство сочетания элементов</p> | 2 | ОК-4, ОК-5 |

| | | | |
|---|--|----|------------|
| | одежды. Имидж делового человека в различных ситуациях. | | |
| | Итого | 2 | |
| 9 Поведение в общественных местах. Формы обращения. | Поведение в общественных местах. Правила поведения в общественных местах. Основные элементы делового этикета. Понятие светского этикета. Правила разговора. Правила поведения за столом. Поведение на улице и в общественном транспорте. Поведение в поезде, в самолете, в магазине, в театре, в гостинице. Формы обращения. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Невербальные средства общения. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 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 | Менеджмент в сервисе | | | | | + | | | | |
| 2 | Психологический практикум | | | | + | | | | | |
| 3 | Этика делового общения | | | | | | | | + | |

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-4 | + | + | + | Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат |
| ОК-5 | + | + | + | Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, 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 | Интерактивные лекции | Всего |
|--|------------------------------------|----------------------|-------|
| Решение ситуационных задач | 2 | 2 | 4 |
| Case-study (метод конкретных ситуаций) | 4 | 2 | 6 |
| Итого | 6 | 4 | 10 |

7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Содержание практических работ

| Названия разделов | Содержание практических занятий | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|--|-----------------|-------------------------|
| 7 семестр | | | |
| 1 Задачи этикета | Задачи этикета. Правовой и нравственный аспект. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 2 Искусство переговоров. | Специфика ведения деловых встреч, переговоров. Этика и этикет деловых переговоров. Прием делегаций. Принципы этикета деловой переписки. Культура делового общения по телефону. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Понятие этики как науки и явления духовной культуры | Нормативная и теоретическая этика. Понятие социальной нормы. Понятие | 2 | ОК-4, ОК-5 |

| | | | |
|---|---|----|------------|
| | девиантного поведения. Понятие религиозной этики. | | |
| | Итого | 2 | |
| 4 Профессиональная этика | Принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Управленческая этика | Управленческая этика. Профессионализм как нравственная черта личности. Этика сферы бизнеса и услуг. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Этикет как социальное явление | Особенности профессиональной этики в сервисе. Этика отношений с потребителями. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 7 Требования современного этикета | Требования современного этикета. Этикет в сфере бизнеса и сервиса. Манеры поведения. Общие нормы вежливости. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 8 Этикет делового человека | Этикет делового человека. Этикет в культуре внешности. Выбор одежды и других атрибутов. Одежда для женщин. Одежда для мужчин. Имидж делового человека в различных ситуациях. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 9 Поведение в общественных местах. Формы обращения. | Поведение в общественных местах. Основные элементы делового этикета. Понятие светского этикета. Поведение на улице и в общественном транспорте. Формы обращения. Субординация. Невербальные средства общения. | 2 | ОК-4, ОК-5 |
| | Итого | 2 | |
| 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 |
|---|---|----------------|-------------------------|---|
| 7 семестр | | | | |
| 1 Задачи этикета | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ОК-5 | Реферат, Собеседование |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 2 Искусство переговоров. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ОК-5 | Выступление (доклад) на занятии, Отчет по индивидуальному заданию, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 3 Понятие этики как науки и явления духовной культуры | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-4, ОК-5 | Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование, Конспект самоподготовки |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 6 | | |
| 4 Профессиональная этика | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ОК-5 | Опрос на занятиях, Компонент своевременности |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 5 Управленческая этика | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ОК-5 | Конспект самоподготовки, Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 6 Этикет как социальное явление | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ОК-5 | Опрос на занятиях, Контрольная работа |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 7 Требования | Подготовка к | 6 | ОК-4, | Собеседование, |

| | | | | |
|---|---|----|------------|---|
| современного этикета | практическим занятиям, семинарам | | ОК-5 | Компонент своевременности, Конспект самоподготовки |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 8 Этикет делового человека | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 8 | ОК-4, ОК-5 | Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 10 | | |
| 9 Поведение в общественных местах. Формы обращения. | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 6 | ОК-4, ОК-5 | Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование |
| | Проработка лекционного материала | 2 | | |
| | Итого | 8 | | |
| Итого за семестр | | 72 | | |
| Итого | | 72 | | |

10. Курсовая работа

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 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Компонент своевременности | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Конспект самоподготовки | 2 | 3 | 5 | 10 |
| Контрольная работа | 3 | 2 | 5 | 10 |
| Опрос на занятиях | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Отчет по индивидуальному заданию | 3 | 3 | 4 | 10 |
| Реферат | 5 | 5 | 5 | 15 |
| Собеседование | 2 | 3 | 5 | 10 |
| Нарастающим итогом | 30 | 61 | 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 | E (посредственно) | |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | | 60 - 64 |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Кривокопа Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокопа. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2011. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
3. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (5) (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
4. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Этика и деловой этикет: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов специальностей 080502 Экономика и управление на предприятии (в машиностроении), 080105 Финансы и кредит / Емельянова Е. А. - 2012. 31 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3313>, свободный.
2. Деловая этика: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной

работе для студентов направления 080100.62 Экономика / Емельянова Е. А. - 2012. 31 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3332>, свободный.

3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/1193>, свободный.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

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

Профессиональная этика и этикет

Уровень основной образовательной программы: **Бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**

Профиль: **Информационный сервис**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**

Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**

Курс: **4**

Семестр: **7**

Учебный план набора 2014 года

Разработчики:

– Ст.преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Зачет: 7 семестр

Томск 2016

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 самоорганизации и самообразованию | <p>Должен знать - основные нормативные образцы поведения личности; - понятия профессиональной этики; - способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способы самоорганизации и самообразования;</p> <p>Должен уметь - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - применять способы самоорганизации и самообразования; - применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; - применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; □□□□- применять правила процессов коммуникации; □□□□- использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях; ;</p> <p>Должен владеть - способами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способами самоорганизации и самообразования; - методиками и навыками соединения сфер взаимоотношений людей в обществе; - навыками соблюдения этикета делового человека; - навыками поведения в общественных местах; □□□□- правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг.;</p> |
| ОК-4 | способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | |

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 самоорганизации и самообразованию.

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 этапов | <ul style="list-style-type: none"> ▣- Понятия о самоорганизации и самообразовании; ▣-- сущность профессиональной этики; ▣- нормы поведения в обществе; | <ul style="list-style-type: none"> ▣- применять методы самоорганизации и самообразования; - самостоятельно изучать и применять полученные знания на практике. | <ul style="list-style-type: none"> ▣- методами самоорганизации и самообразования |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; | <ul style="list-style-type: none"> • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет; |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | |
|--|--|--|--|

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"> • Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области самоорганизации и самообразования; | <ul style="list-style-type: none"> • Варьировать диапазоном практических умений, требуемых для развития самоорганизации и самообразования; | <ul style="list-style-type: none"> • Отлично владеет практическими навыками самоорганизации и самообразования; |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Знает факты, принципы, процессы, общие понятия самоорганизации и самообразования ; | <ul style="list-style-type: none"> • Варьировать некоторыми практическими умениями, требуемыми для самоорганизации и самообразования; | <ul style="list-style-type: none"> • Берет ответственность за самоорганизацию и самообразование; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает базовыми знаниями самоорганизации и самообразования; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает основными умениями самоорганизации и самообразования; | <ul style="list-style-type: none"> • Владеет методами самоорганизации и самообразования; |

2.2 Компетенция ОК-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|-------------------|--|--|---|
| Содержание этапов | <ul style="list-style-type: none"> ▣▣- работу в команде, толерантное отношение к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям потребителя; ▣▣- понятие социальной нормы; ▣▣- понятие религиозной этики; - сущность и понятие профессиональной этики. | <ul style="list-style-type: none"> ▣▣▣- работать в команде с соблюдением толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям потребителя; ▣▣- соблюдать этикет в культуре внешности; - соблюдать этикет делового человека в любых ситуациях. | <ul style="list-style-type: none"> ▣▣▣- навыками работы в команде с соблюдением толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям потребителя; - навыками проведения деловых встреч и переговоров; ▣▣- навыками приема делегаций; - навыками деловой переписки и телефонных разговоров. |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; | <ul style="list-style-type: none"> • Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа; |

| | | | |
|----------------------------------|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Контрольная работа; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет; |

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

| Состав | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------------------|---|--|---|
| Отлично (высокий уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий ; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя; | <ul style="list-style-type: none"> • Отлично владеет навыками толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ; |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает диапазоном практических умений, требуемых для толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ; | <ul style="list-style-type: none"> • Берет ответственность за толерантное восприятие социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя , приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает базовыми и общими знаниями толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает основными умениями толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя , требуемых для | <ul style="list-style-type: none"> • Работает с соблюдением толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя при |

| | | | |
|--|--|-------------------|--------------------|
| | | выполнения задач; | прямом наблюдении; |
|--|--|-------------------|--------------------|

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 Вопросы на самоподготовку

– Нормативная и теоретическая этика. Основные принципы профессиональной этики. Этика партнерских отношений Этикет в сфере бизнеса и сервиса.

3.2 Темы рефератов

– Кодекс профессиональной этики предприятия

3.3 Темы индивидуальных заданий

– Соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект взаимоотношений Требования современного этикета. Манеры поведения. Общие нормы вежливости.

3.4 Вопросы на собеседование

– Управленческая этика. Этика сферы бизнеса и услуг. Особенности профессиональной этики в сервисе. Этика отношений с потребителями.

3.5 Темы опросов на занятиях

– Поведение в общественных местах. Правила поведения в общественных местах. Основные элементы делового этикета. Понятие светского этикета. Правила разговора. Правила поведения за столом. Поведение на улице и в общественном транспорте. Поведение в поезде, в самолете, в магазине, в театре, в гостинице. Формы обращения. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Невербальные средства общения.

– Понятие профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.

3.6 Темы докладов

– Деловая мораль и рыночные отношения. Кодексы профессиональной этики. Соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект взаимоотношений

3.7 Темы контрольных работ

– Нормативная и теоретическая этика. Основные принципы профессиональной этики. Этика партнерских отношений Этикет в сфере бизнеса и сервиса.

3.8 Зачёт

– Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Нормативные образцы личности. Нормативная и теоретическая этика. Понятие социальной нормы. Понятие девиантного поведения. Понятие религиозной этики. Понятие профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. 9. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Управленческая этика. Этика сферы бизнеса и услуг. Особенности профессиональной этики в сервисе. Этика отношений с потребителями. Задачи этикета. Соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект взаимоотношений Требования современного этикета. Манеры поведения. Общие нормы вежливости. Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Этикет в культуре внешности. Правила поведения в общественных местах. Основные элементы делового этикета. Понятие светского этикета. Правила поведения в общественных местах. Формы обращения. Приветствия. Представления. Невербальные средства общения. Искусство переговоров. Специфика ведения деловых встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этика и этикет деловых переговоров. Прием делегаций. Визит вежливости. Эпистолярный этикет. Качество делового письма. Телефонный этикет. Культура делового общения

по телефону.

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. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2011. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
3. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (5) (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
4. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)
2. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4.3. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

1. Этика и деловой этикет: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов специальностей 080502 Экономика и управление на предприятии (в машиностроении), 080105 Финансы и кредит / Емельянова Е. А. - 2012. 31 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3313>, свободный.
2. Деловая этика: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080100.62 Экономика / Емельянова Е. А. - 2012. 31 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/3332>, свободный.
3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://edu.tusur.ru/publications/1193>, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено