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.

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: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АСУ, Кафедра автоматизированных систем управления**
Курс: **5**
Семестр: **9, 10**
Учебный план набора 2013 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	9 семестр	10 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	4		4	часов
2	Практические занятия	4		4	часов
3	Всего аудиторных занятий	8		8	часов
4	Из них в интерактивной форме		4	4	часов
5	Самостоятельная работа	60		60	часов
6	Всего (без экзамена)	68		68	часов
7	Подготовка и сдача зачета	4		4	часов
8	Общая трудоемкость	72		72	часов
		2.0		2.0	З.Е

Контрольные работы: 9 семестр - 1
Зачет: 9 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 17007

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 1 от «23» 1 2017 г.

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 27 марта 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

доцент каф. ИСР _____ М. В. Берсенев

Заведующий обеспечивающей каф. ИСР _____ Н. А. Грик

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

Декан ЗиВФ _____ И. В. Осипов

Заведующий выпускающей каф. АСУ _____ А. М. Кориков

Эксперты:

профессор, зав.каф. ТУСУР, кафедра истории и социальной работы _____ Н. А. Грик

Согласована на портале № 17007

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.

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	
		9 семестр	10 семестр
Аудиторные занятия (всего)	8	8	
Лекции	4	4	
Практические занятия	4	4	
Из них в интерактивной форме	4		4
Самостоятельная работа (всего)	60	60	
Проработка лекционного материала	9	9	
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	50	50	
Выполнение контрольных работ	1	1	
Всего (без экзамена)	68	68	
Подготовка и сдача зачета	4	4	
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.

Согласована на портале № 17007

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
9 семестр					
1 Введение в учебный курс «Деловой этикет»	1	0	23	24	ОК-5
2 Современные принципы этикета	1	0	2	3	ОК-5
3 Культура делового общения	1	0	12	13	ОК-5
4 Этикет в письменной речи	1	0	5	6	ОК-5
5 Этикет работы в компьютерных сетях	0	1	5	6	ОК-5
6 Этикет в сфере бизнеса	0	1	5	6	ОК-5
7 Этикет и отдых. Праздничный этикет	0	0	1	1	ОК-5
8 Международный этикет	0	1	5	6	ОК-5
9 Смена места работы и этикет	0	1	2	3	ОК-5
Итого за семестр	4	4	60	68	
Итого	4	4	60	68	

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
9 семестр			
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	

Согласована на портале № 17007

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	
Итого за семестр		4	
Итого		4	

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

Согласована на портале № 17007

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
9 семестр		
Итого за семестр:	0	0
10 семестр		
Мозговой штурм	4	4
Итого за семестр:	4	4
Итого	4	4

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
9 семестр			
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	1	ОК-5
	Итого	1	
8 Международный этикет	Основные принципы международного этикета	1	ОК-5

Согласована на портале № 17007

	Итого	1	
9 Смена места работы и этикет	Сценарий смены места работы	1	ОК-5
	Итого	1	
Итого за семестр		4	
Итого		4	

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
9 семестр				
1 Введение в учебный курс «Деловой этикет»	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	22	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	23		
2 Современные принципы этикета	Выполнение контрольных работ	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	11	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	12		
4 Этикет в письменной речи	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-5	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	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Реферат
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		

Согласована на портале № 17007

6 Этикет в сфере бизнеса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
7 Этикет и отдых. Праздничный этикет	Проработка лекционного материала	1	ОК-5	Опрос на занятиях
	Итого	1		
8 Международный этикет	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях
	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		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		64		

9.1. Темы контрольных работ

1. 1. Принципы этикета в деловом общении
2. 2. Принципы этикета в обеденное время
3. 3. Принципы этикета при переговорах с иностранцами

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

Не предусмотрено

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: 13.03.2017.

Согласована на портале № 17007

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. Ресурсы сети Интернет

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 Ce1егоп 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.

Согласована на портале № 17007

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

Согласована на портале № 17007

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.

Согласована на портале № 17007

Приложение 1

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: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АСУ, Кафедра автоматизированных систем управления**
Курс: **5**
Семестр: **9, 10**

Учебный план набора 2013 года

Разработчики:
- доцент каф. ИСР М. В. Берсенев

Зачет: 9 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 17007

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; Должен уметь - решать конфликты, сотрудничать; 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 этапов	принципы коммуникации в устной и письменной формах	коммуницировать на русском и иностранном языках	навыками решения задач межличностного и межкультурного взаимодей-

Согласована на портале № 17007

			ствия
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет;	• Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет;	• Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • 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)	• 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;

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 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 кодексы? 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?

3.3 Темы опросов на занятиях

– Происхождение термина «этикет», содержание предмета делового этикета. Виды этике-

Согласована на портале № 17007

та: 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.

3.4 Темы докладов

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

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 фор-мирования 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. Ресурсы сети Интернет

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

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

Согласована на портале № 17007