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): **05.03.06 Экология и природопользование**
Направленность (профиль): **Экология и природопользование**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РКФ, Радиоконструкторский факультет**
Кафедра: **РЭТЭМ, Кафедра радиоэлектронных технологий и экологического мониторинга**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2013 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	14	14	часов
2	Практические занятия	22	22	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Самостоятельная работа	36	36	часов
5	Всего (без экзамена)	72	72	часов
6	Общая трудоемкость	72	72	часов
		2.0	2.0	З.Е

Зачет: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 21866

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 9 от «26» 6 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 05.03.06 Экология и природопользование, утвержденного 11 августа 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

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 РКФ	_____	Д. В. Озеркин
Заведующий выпускающей каф. РЭТЭМ	_____	В. И. Туев

Эксперт:

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

Согласована на портале № 21866

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.6.1) 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
		7 семестр
Аудиторные занятия (всего)	36	36
Лекции	14	14
Практические занятия	22	22
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.

Согласована на портале № 21866

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Введение в учебный курс «Деловой этикет»	1	1	3	5	ОК-5
2 Современные принципы этикета	1	1	5	7	ОК-5
3 Культура делового общения	2	1	2	5	ОК-5
4 Этикет в письменной речи	2	3	5	10	ОК-5
5 Этикет работы в компьютерных сетях	2	4	5	11	ОК-5
6 Этикет в сфере бизнеса	2	4	5	11	ОК-5
7 Этикет и отдых. Праздничный этикет	2	0	1	3	ОК-5
8 Международный этикет	1	4	5	10	ОК-5
9 Смена места работы и этикет	1	4	5	10	ОК-5
Итого за семестр	14	22	36	72	
Итого	14	22	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
7 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 № 21866

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.	2	ОК-5
	Итого	2	
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.	2	ОК-5
	Итого	2	
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	ОК-5
	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 элемент имиджа. Корпоративный имидж.Бизнес и мораль. Принципы ведения предпринимательства российскими бизнесменами начала XX века. Кодекс делового поведения в современном взаимосвязанном и взаимозависимом мире.	2	ОК-5

Согласована на портале № 21866

	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	ОК-5
	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.	1	ОК-5
	Итого	1	
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.	1	ОК-5
	Итого	1	
Итого за семестр		14	

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

Согласована на портале № 21866

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

Не предусмотрено РУП

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
7 семестр			
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	3	ОК-5
	Итого	3	
5 Этикет работы в компьютерных сетях	Разбор возможностей общения в сети	4	ОК-5
	Итого	4	

Согласована на портале № 21866

6 Этикет в сфере бизнеса	Составление сценариев деловых переговоров	4	ОК-5
	Итого	4	
8 Международный этикет	Основные принципы международного этикета	4	ОК-5
	Итого	4	
9 Смена места работы и этикет	Сценарий смены места работы	4	ОК-5
	Итого	4	
Итого за семестр		22	

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 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	4	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
3 Культура делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	2		
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, семина-	4	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на заня-

Согласована на портале № 21866

	рам			тиях, Реферат
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
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	4	ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	5		
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

Согласована на портале № 21866

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)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	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: 30.06.2017.

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:

Согласована на портале № 21866

- 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 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.

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,

Согласована на портале № 21866

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.

Согласована на портале № 21866

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): **05.03.06 Экология и природопользование**
Направленность (профиль): **Экология и природопользование**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РКФ, Радиоконструкторский факультет**
Кафедра: **РЭТЭМ, Кафедра радиоэлектронных технологий и экологического мониторинга**
Курс: **4**
Семестр: **7**

Учебный план набора 2013 года

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

Зачет: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 21866

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 № 21866

			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 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, тактич-

Согласована на портале № 21866

ность, 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 кодексы?
– 12. Что такое принцип соблюдения разумных интересов клиента?

Согласована на портале № 21866

– 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 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. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

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

Согласована на портале № 21866