МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Деловой этикет

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **09.03.03 Прикладная информатика**
Направленность (профиль) / специализация: **Прикладная информатика в области экономики**
Форма обучения: **заочная**
Факультет: **ЗиВФ, Заочный и вечерний факультет**
Кафедра: **АСУ, Кафедра автоматизированных систем управления**
Курс: **4**
Семестр: **8**
Учебный план набора 2014 года

Распределение рабочего времени

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

Контрольные работы: 8 семестр - 1
Зачет: 8 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 35557

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 3 от «23» 3 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 09.03.03 Прикладная информатика, утвержденного 27.03.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ИСР «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. ИСР	_____	М. В. Берсенев
Заведующий обеспечивающей каф. ИСР	_____	Н. А. Грик

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

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
Доцент кафедры автоматизированных систем управления (АСУ)	_____	А. И. Исакова

Согласована на портале № 35557

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.11.1) относится к блоку 1 (вариативная часть).

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

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ПК-24 способностью готовить обзоры научной литературы и электронных информационно-образовательных ресурсов для профессиональной деятельности;

В результате изучения дисциплины обучающийся 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
		8 семестр
Аудиторные занятия (всего)	8	8
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Самостоятельная работа (всего)	60	60
Проработка лекционного материала	28	28
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	29	29
Выполнение контрольных работ	3	3
Всего (без экзамена)	68	68
Подготовка и сдача зачета	4	4
Общая трудоемкость, ч	72	72
Зачетные Единицы	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 № 35557

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
8 семестр					
1 Введение в учебный курс «Деловой этикет»	1	0	5	6	ОК-6, ПК-24
2 Современные принципы этикета	1	0	8	9	ОК-6, ПК-24
3 Культура делового общения	1	0	5	6	ОК-6, ПК-24
4 Этикет в письменной речи	1	0	13	14	ОК-6, ПК-24
5 Этикет работы в компьютерных сетях	0	1	4	5	ОК-6, ПК-24
6 Этикет в сфере бизнеса	0	1	10	11	ОК-6, ПК-24
7 Этикет и отдых. Праздничный этикет	0	0	10	10	ОК-6, ПК-24
8 Международный этикет	0	1	4	5	ОК-6, ПК-24
9 Смена места работы и этикет	0	1	1	2	ОК-6, ПК-24
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
8 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-6, ПК-24
	Итого	1	
2 Современные принципы этикета	Этикет – явление исторически изменчивое, особенности современного этикета. Принцип гуманизма и человечности и его воплощение в ряде моральных требований: вежливость, тактичность, скромность, точность. Принцип целесообразности, удобства. Принцип красоты и эстетической при-	1	ОК-6, ПК-24

Согласована на портале № 35557

	влекательности поведения. Народные обычаи и традиции.		
	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-6, ПК-24
	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-6, ПК-24
	Итого	1	
Итого за семестр		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.

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

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОК-6	+	+	+	Контрольная работа, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест, Реферат

Согласована на портале № 35557

ПК-24	+	+	+	Контрольная работа, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Тест, 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
8 семестр			
5 Этикет работы в компьютерных сетях	Разбор возможностей общения в сети	1	ОК-6, ПК-24
	Итого	1	
6 Этикет в сфере бизнеса	Составление сценариев деловых переговоров	1	ОК-6, ПК-24
	Итого	1	
8 Международный этикет	Основные принципы международного этикета	1	ОК-6, ПК-24
	Итого	1	
9 Смена места работы и этикет	Сценарий смены места работы	1	ОК-6, ПК-24
	Итого	1	
Итого за семестр		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
8 семестр				
1 Введение в учебный курс «Деловой этикет»	Проработка лекционного материала	5	ОК-6, ПК-24	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	5		
2 Современные принципы этикета	Выполнение контрольных работ	3	ОК-6, ПК-24	Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	5		
	Итого	8		

Согласована на портале № 35557

3 Культура делового общения	Проработка лекционного материала	5	ОК-6, ПК-24	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	5		
4 Этикет в письменной речи	Проработка лекционного материала	13	ОК-6, ПК-24	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	13		
5 Этикет работы в компьютерных сетях	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-6, ПК-24	Выступление (доклад) на занятии, Реферат, Тест
	Итого	4		
6 Этикет в сфере бизнеса	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-6, ПК-24	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	10		
7 Этикет и отдых. Праздничный этикет	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-6, ПК-24	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	10		
8 Международный этикет	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-6, ПК-24	Выступление (доклад) на занятии, Тест
	Итого	4		
9 Смена места работы и этикет	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	1	ОК-6, ПК-24	Выступление (доклад) на занятии, Тест
	Итого	1		
Итого за семестр		60		
	Подготовка и сдача зачета	4		Зачет
Итого		64		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

Рейтинговая система не используется.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Этика и профессиональный этикет: Учебное пособие / Суслова Т. И. - 2018. 85 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7188 (дата обращения: 29.06.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Деловые коммуникации: Учебное пособие / Емельянова Е. А. - 2014. 122 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4572 (дата обращения: 29.06.2018).

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:

Согласована на портале № 35557

https://edu.tusur.ru/publications/6761 (дата обращения: 29.06.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное 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 демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория социального проектирования

учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций

634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40 (МК), 202 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Компьютер WS1256 Mb, монитор 17.0 SyncMaster (9 шт.);
- Проектор LG Rdx 130, потолочный; экран на штативе DRAPER DIPLOMAT;
- МФУ Xerox WC 4118;
- Видеокамера Canon DS 211;
- Фотоаппарат цифровой CANON POWERS HOT A560;
- Диктофон Olympus VN2100 (5 шт.);
- Наушники Sennheiser (15 шт.);
- Колонки Sven MA331;
- Маршрутизатор ASUS WL-520;
- Системный блок INTEL PENTIUM G3420 (3 шт.);
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:

- Microsoft Windows 7 Pro

Согласована на портале № 35557

– microsoft office

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

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

Перечень программного обеспечения:

- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **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 комфортного просмотра.

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

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Любой работник должен соблюдать профессионально-этические требования при осуществлении своей деятельности какие правила он должен соблюдать, выполняя эти требования?

правильного мышления
морали и нравственности
стилей речи

Согласована на портале № 35557

правильной подготовки и произнесения речей

2. При потреблении пищи в общественном месте - в каких руках надо держать нож и вилку?

в правой нож, в левой вилку
в левой нож, в правой вилку
нож не нужен, крупные куски пищи надо брать на вилку и откусывать от них
вилка не нужна, нарезайте крупные куски пищи и берите их руками

3. Каким качеством должен обладать любой работник при общении с людьми?

красотой
силой
коммуникабельностью
гордостью

4. Долг помогает выполнять профессионально-этические требования к профессии. Каков долг работника перед собой?

Работать в выходные
Заботиться о своем здоровье
Искать подработки «на стороне»
Заниматься личными делами на рабочем месте

5. Какие знания требуются работнику, чтобы соблюдать высокий уровень культуры?

о выживании в дикой местности
о своем долге
о счастье
о бытии

6. Ваш начальник поступает с вами несправедливо. Какие Ваши действия будут соответствовать принципам делового этикета?

пожаловаться вышестоящему начальнику без уведомления своего начальника
сначала обозначить проблему в разговоре со своим непосредственным начальником
распространять слухи о личной жизни вашего непосредственного начальника
написать письмо в Конституционный суд РФ

7. Работник должен соблюдать профессионально-этические требования и следовать ценностям своего коллектива. Являются ли жизнь и здоровье работника ценностью в его работе?

нет, превыше всего проект
да, поскольку работник, не заботящийся о своем здоровье, будет хуже выполнять свои обязанности
да, в том случае, если работник имеет высшее образование
да, в том случае, если заказчик не имеет высшего образования

8. Любому работнику следует соблюдать высокий уровень культуры, в том числе в профессиональном общении. Под каким углом к специалисту при достаточно продолжительной беседе рекомендуется располагать клиента?

глаза в глаза, так клиент ничего не сможет скрыть
45 градусов, так клиенту будет удобно и смотреть в глаза специалисту, и в случае чего отве-

Согласована на портале № 35557

сти глаза

10 градусов, поскольку именно эта поза позволяет общаться наиболее комфортным образом

90 градусов, так как клиент в этом случае имеет возможность совсем не смотреть на специалиста

9. Вы ведете телефонный разговор с клиентом, помня о необходимости выполнения всех профессионально-этических требований. Кто, согласно этим требованиям, должен положить трубку первым при переговорах работника с клиентом?

тот, кто позвонил
тот, кому позвонили
вы
клиент

10. Высокий уровень социальной культуры работника затрагивает и его внешний вид. Разрешено ли носить "дырявые" джинсы при общении с клиентом?

разрешено
запрещено
по усмотрению работника
этикет этого не регламентирует

11. Вы хотите войти в замкнутое помещение (офис), но из него выходят люди. Кто должен уступить дорогу?

мужчина, если перед ним женщина, в противном случае младший по возрасту
женщина, если перед ней мужчина, в противном случае младшая по возрасту
тот, кто входит
тот, кто выходит

12. Быть профессионалом значит и то, что вы будете придерживаться определенных принципов. Что требует принцип отсутствия предрассудков в отношении клиента?

рассматривать клиента как человека, а не носителя набора качеств, присущего людям его социального слоя, нации, вероисповедания и т.д.
сохранять любой документ, связанный с клиентом
уважать право клиента на принятие решения
соблюдать тайну его личности

13. Один из профессионально-этических принципов – уважение к конфессиональным и этническим отличиям. Каково верное утверждение об уважении к конфессиональным и этническим различиям клиентов в России?

ими можно пренебречь
это очень актуально
оно может оскорбить специалиста
оно может оскорбить клиента

14. Вы составляете обзор литературы по изучаемой теме. Кого логично упомянуть в первых строках?

вашего коллегу
вашего научного руководителя
исследователей, внесших наибольший вклад в тему
декана вашего факультета

Согласована на портале № 35557

15. Вы ведете дело клиента на высоком профессиональном уровне. На каком этапе совместной деятельности клиент может принять решение о самостоятельных действиях?

в начале
в завершении
после того, как это позволите вы
на любом

16. Специалист ведет дело клиента, особенности личности которого ему не по душе. Исходя из необходимости следовать всем профессионально-этическим требованиям, следует ли специалисту принимать клиента таким, каков он есть?

Нет, специалист должен пытаться исправить его личностные особенности
Нет, особенности клиента могут стать основанием для отказа ему в помощи
Да, но только в том случае, если такое решение примет специалист
Да, и это один из важнейших принципов этикета

17. Моральный выбор – это выбор между надо и хочется. Существует ли моральный выбор в деятельности специалиста, который хочет обеспечивать высокий уровень профессиональной культуры в своей деятельности?

Да, это выбор между своим комфортом и комфортом клиента
Да, это выбор конкретного клиента
Нет, моральный выбор возможен только в личной жизни
Нет, моральный выбор – это мыслительная конструкция и в реальной жизни не встречается

18. Выпускник вуза – высококультурный высокообразованный человек. О чем он должен заботиться в своей работе прежде всего?

совокупность внутренних положительных качеств человека
совокупность требований человека к обществу
учение о ценностях
учение о бытии

19. Означает ли высокий уровень профессиональной культуры специалиста, что он должен быть добрым?

да, это универсальное требование ко всем профессиям
да, поскольку работа с людьми требует доброго к ним отношения
нет, таких требований нет
нет, достаточно того, что он профессионально будет исполнять свои обязанности

20. В процессе осуществления профессиональной деятельности работнику следует быть очень щепетильным в отношении этических принципов. Какой принцип нарушите вы, если разгласите личные сведения о клиенте?

отсутствия предрассудков
уважения права клиента на принятие решения
соблюдения разумных интересов
конфиденциальности

14.1.2. 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. Осо-

Согласована на портале № 35557

бенности 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.

14.1.3. 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?

14.1.4. Темы рефератов

Зачем нужен этикет?

Актуален ли этикет в современной жизни?

14.1.5. Темы докладов

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

14.1.6. Темы контрольных работ

1. Основные принципы этикета в современном обществе.
2. Этикет и политика: наши дни.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету,	Преимущественно письменная проверка

Согласована на портале № 35557

	контрольные работы	
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 материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов 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.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 35557