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

Деловое общение

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	90	90	часов
5	Всего (без экзамена)	144	144	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	180	180	часов
		5.0	5.0	З.Е

Экзамен: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14033

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 37 от « 1 » 2 2017 г.

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:

Старший 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.

Согласована на портале № 14033

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Этика делового общения» является изучение студентами теоретических основ этики деловых отношений, методов и средств делового общения в сфере сервиса, особенностей управленческой этики, формирование общекультурной компетенции.

1.2. Задачи дисциплины

– 1) Овладение студентами методов организации эффективных коммуникаций, управленческой этики и служебных взаимоотношений в сервисной деятельности.

– 2) Формирование этики предпринимательства.

– 3) Освоение практических методик и техники делового общения, речевого этикета, изучение основ эффективных коммуникаций.

–

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Деловое общение» (Б1.В.ДВ.9.2) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Конфликтология, Профессиональная этика и этикет, Психологический практикум.

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;

– ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** - основы этики деловых отношений; - особенности управленческой этики; - особенности взаимоотношений в сервисной деятельности;

– **уметь** - применять методы и средства делового общения; - разрабатывать корпоративные взаимоотношения; - применять этические методы дистанционного общения;

– **владеть** - методиками проведения переговоров; - навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; - правилами этикета.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		7 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	90	90
Проработка лекционного материала	16	16
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	74	74
Всего (без экзамена)	144	144
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	180	180

Согласована на портале № 14033

Зачетные Единицы Трудоемкости	5.0	5.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
7 семестр					
1 Сущность и происхождение этики	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
2 Основы этики делового общения	2	0	8	10	ОК-4, ПК-1
3 Методы и средства делового общения	2	6	10	18	ОК-4, ПК-1
4 Этика в рыночной экономике	2	6	10	18	ОК-4, ПК-1
5 Управленческая этика	2	6	10	18	ОК-4, ПК-1
6 Этика деловых отношений в разных культурах	2	0	10	12	ОК-4, ПК-1
7 Этика делового общения в отраслях экономики	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
8 Этика дистанционного об-щения	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
9 Этика делового человека	2	6	12	20	ОК-4, ПК-1
Итого за семестр	18	36	90	144	
Итого	18	36	90	144	

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 Сущность и происхождение этики	Формирование и история этики. Морально-этические ценности. Нравственно-этические проблемы. Профессиональная и прикладная этика.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
2 Основы этики делового общения	Сущность деловой этики. Этические аспекты деловых отношений.	2	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 14033

	Специфика этики деловых отношений. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. Элементы деловой этики. Разновидности этики.		
	Итого	2	
3 Методы и средства делового общения	Принципы и закономерности деловых отношений. Философия благотворительной деятельности, благотворительные социальные программы и проекты.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
4 Этика в рыночной экономике	Этика бизнеса. Этические программы и правила ведения бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса. Деловая российская этика. Моральные законы в финансово-экономической деятельности, моральная ответственность.Корпоративная этика. Профессиональные этические нормы и требования. Корпоративная социальная ответственность. Концепция корпоративной социальной ответственности бизнеса. Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
5 Управленческая этика	Этика руководителя. Стили руководства. Характеристика стилей. Качества российского работника. Современная кадровая политика. Особенности кадровой политики в России. Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений. Мораль делового партнерства. Конфликты и способы их разрешения.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
6 Этика деловых отношений в разных культурах	Особенности деловой этики в разных странах мира. Американская этика бизне-са. Европейская этика бизнеса. Азиатская этика деловых отношений.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
7 Этика делового общения в отраслях экономики	Формирование этики делового общения. Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Этика менеджера. Коммерческая этика. Этика теневого бизнеса.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	

Согласована на портале № 14033

8 Этика дистанционного об-щения	Роль информации в современном мире. Письменное общение и деловая переписка. Телефонные переговоры. Факсимильные и электронные сообщения.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
9 Этика делового человека	Основы риторики. Подготовка и проведе-ние деловой беседы. Организация пуб-личного выступления. Культура деловой дискуссии. Критика и принципы ее вос-приятия. Деловые совещания. Эффектив-ные коммуникации. Деловые переговоры. Искусство управления людьми. Социоло-гия и психология делового общения. Спе-цифика этикета. Этика делового туризма.	2	ОК-4, ПК-1
	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 представ-лены 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 Конфликтология					+				
2 Профессиональная этика и этикет									+
3 Психологический практикум									+

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

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 14033

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен, Конспект самоподготовки, Проверка контрольных работ, Собеседование, 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 Сущность и происхождение этики	Элементы деловой этики. Разновидности этики. Специфика этики деловых отношений.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
3 Методы и средства делового общения	Благотворительные социальные программы и проекты.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	

Согласована на портале № 14033

4 Этика в рыночной экономике	Концепция корпоративной социальной ответственности бизнеса. Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	
5 Управленческая этика	Этика руководителя. Стили руководства. Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений. Мораль делового партнерства. Конфликты и способы их разрешения.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	
7 Этика делового общения в отраслях экономики	Государственная этика. Социальная этика. Производственная этика. Этика менеджера. Коммерческая этика.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
8 Этика дистанционного об-щения	Письменное общение и деловая переписка. Телефонные переговоры. Факсимильные и электронные сообщения.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
9 Этика делового человека	Основы риторики. Подготовка и проведение деловой беседы. Организация публичного выступления. Культура деловой дискуссии. Критика и принципы ее восприятия. Деловые совещания.	6	ОК-4, ПК-1
	Итого	6	
Итого за семестр		36	

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 Сущность и происхождение этики	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
2 Основы этики делового общения	Подготовка к практическим занятиям,	8	ОК-4, ПК-1	Собеседование, Экзамен

Согласована на портале № 14033

	семинарам			
	Итого	8		
3 Методы и средства делового общения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
4 Этика в рыночной экономике	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
5 Управленческая этика	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
6 Этика деловых отношений в разных культурах	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
7 Этика делового общения в отраслях экономики	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
8 Этика дистанционного об-щения	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
9 Этика делового человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	12		
Итого за семестр		90		

Согласована на портале № 14033

	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		126		

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	5		10	15
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Контрольная работа	5		5	10
Отчет по индивидуальному заданию			5	5
Реферат	3	3	4	10
Собеседование	5	5	5	15
Итого максимум за период	23	13	34	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	23	36	70	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)

Согласована на портале № 14033

	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. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2011. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
2. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)
3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 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. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
2. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 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-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

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, дата обращения: 07.02.2017.
2. 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, дата обращения: 07.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

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

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Согласована на портале № 14033

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

1. Не предусмотрено

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.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения пратичесих занятий используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью.

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

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

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

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

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

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

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

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

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

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями	Собеседование по вопросам к зачету,	Преимущественно устная проверка

Согласована на портале № 14033

зрения	опрос по терминам	(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 № 14033

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

Деловое общение

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- Старший преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Экзамен: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14033

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-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Должен знать - основы этики деловых отношений; - особенности управленческой этики; - особенности взаимоотношений в сервисной деятельности; ; Должен уметь - применять методы и средства делового общения; - разрабатывать корпоративные взаимоотношения; - применять этические методы дистанционного общения; ; Должен владеть - методиками проведения переговоров; - навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; - правилами этикета. ;
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	

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-4

ОК-4: способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные,

Согласована на портале № 14033

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 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- работу в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - основы этики деловых отношений; -особенности управленческой этики; -особенности взаимоотношений в сервисной деятельности;	- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - применять методы и средства делового общения; - разрабатывать корпоративные взаимоотношения; - применять этические методы дистанционного общения;	- навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - методиками проведения переговоров; - навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; - правилами этикета.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Экзамен;

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 работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические,	• Обладает диапа¬зоном практических умений работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические,	• Владеет навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Согласована на портале № 14033

	конфессиональные и культурные различия; -основы этики деловых отношений; - особенности управленческой этики; - особенности взаимоотношений в сервисной деятельности; ;	конфессиональные и культурные различия; - применять методы и средства делового общения; -разрабатывать корпоративные взаимоотношения; - применять этические методы дистанционного общения; ;	-методиками проведения переговоров; -навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; - правилами этикета. ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает процессы организации работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - основы этики деловых отношений; - особенности управленческой этики; - особенности взаимоотношений в сервисной деятельности; ;	• Обладает практическими умениями работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - применять методы и средства делового общения; - разрабатывать корпоративные взаимоотношения; - применять этические методы дистанционного общения; ;	• Владеет процессами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - методиками проведения переговоров; - навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; - правилами этикета. ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; -основы этики деловых отношений; - особенности управленческой этики; - особенности взаимоотношений в сервисной деятельности; ;	• Обладает умениями работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - применять методы и средства делового общения; - разрабатывать корпоративные взаимоотношения; - применять этические методы дистанционного общения; ;	• Работает при прямом наблюдении в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - методиками проведения переговоров; - навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; - правилами этикета. ;

2.2 Компетенция ПК-1

ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса.

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

Согласована на портале № 14033

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	основы этики деловых отношений; особенности управленческой этики; особенности взаимоотношений в сервисной деятельности; организацию контактной зоны предприятия сервиса	применять методы и средства делового общения; разрабатывать корпоративные взаимоотношения;- применять этические методы дистанционного общения; организовывать контактную зону предприятия сервиса;	методиками проведения переговоров; навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; правилами этикета;.навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Домашнее задание; • Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Экзамен;

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)	• основы этики деловых отношений; особенности управленческой этики; особенности взаимоотношений в сервисной деятельности; организацию контактной зоны предприятия сервиса;	• применять методы и средства делового общения; разрабатывать корпоративные взаимоотношения; применять этические методы дистанционного общения; организовывать контактную зону предприятия сервиса;;	• методиками проведения переговоров; навыками подготовки и проведения деловой беседы, совещания; правилами этикета;.навыками организации контактной зоны предприятия сервиса. ;
Хорошо (базовый уровень)	• основы этики деловых отношений; особенности управленческой этики;	• применять методы и средства делового общения; разрабатывать корпоративные	• методиками проведения переговоров; навыками подготовки и

Согласована на портале № 14033

	организацию контактной зоны предприятия сервиса;	взаимоотношения; применять этические методы общения; организовывать контактную зону предприятия сервиса;;	проведения деловой беседы, совещания; .навыками организации контактной зоны предприятия сервиса. ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• основы этики деловых отношений; особенности взаимоотношений в сервисной деятельности; организацию контактной зоны предприятия сервиса;	• применять методы и средства делового общения; разрабатывать корпоративные взаимоотношения; организовывать контактную зону предприятия сервиса;;	• методиками проведения переговоров; навыками подготовки и проведения деловой беседы, правилами этикета;.навыками организации контактной зоны предприятия сервиса. ;

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

– 1. Международные этические принципы ведения бизнеса. 2. Этические аспекты деловых отношений.

3.2 Темы рефератов

– Специфика этики деловых отношений. Особенности деловой этики в разных странах мира. Деловая российская этика. Философия благотворительной деятельности. Благотворительные социальные программы и проекты. Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса.

3.3 Темы домашних заданий

– Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения. Этика руководителя. Стили руководства. Характеристика стилей. Качества российского работника. Современная кадровая политика. Особенности кадровой политики в России. Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений

3.4 Темы индивидуальных заданий

– Этические программы и правила ведения бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса. Этические аспекты деловых отношений. Этика менеджера. Моральные законы в финансово-экономической деятельности, моральная ответственность. Корпоративная этика.

3.5 Вопросы на собеседование

– Профессиональные этические нормы и требования. Корпоративная социальная ответственность. Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения. Этика руководителя. Стили руководства. Характеристика стилей. Качества российского работника. Современная кадровая политика. Особенности кадровой политики в России. Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений Мораль делового партнерства. Конфликты и способы их разрешения.

3.6 Темы опросов на занятиях

– Этика бизнеса. Этические программы и правила ведения бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса. Деловая российская этика. Моральные законы в финансово-экономической деятельности, моральная ответственность. Корпоративная этика. Профессиональные этические нормы и требования. Корпоративная социальная ответственность.

Согласована на портале № 14033

Концепция корпоративной социальной ответственности бизнеса. Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения.

3.7 Темы контрольных работ

– Элементы деловой этики. Разновидности этики. Принципы и закономерности деловых отношений. Специфика этики деловых отношений. Особенности деловой этики в разных странах мира. Деловая российская этика. Этика бизнеса. Международные этические принципы ведения бизнеса. Этические аспекты деловых отношений. У Корпоративная этика. Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения..Этика руководителя. Современная кадровая политика. Особенности кадровой политики в России..Принципы работы с персоналом. Конфликты и способы их разрешения.Коммерческая этика. Подготовка и проведение деловой беседы. Организация публичного выступления.

3.8 Темы докладов

– Американская этика бизнеса. Европейская этика бизнеса. Азиатская этика деловых отношений.

3.9 Экзаменационные вопросы

– 1.Формирование и история этики. 2.Морально-этические ценности. 3. Нравственно-этические проблемы. 4.Профессиональная и прикладная этика. 5.Сущность деловой этики. 6. Взаимосвязь этики деловых отношений с другими дисциплинами. 7.Элементы деловой этики. 8.Разновидности этики. 9.Принципы и закономерности деловых отношений. 10. Специфика этики деловых отношений. 11. Особенности деловой этики в разных странах мира. 12. Деловая российская этика. 13.Философия благотворительной деятельности, благотворительные социальные программы и проекты. 14.Этика бизнеса. 15. Этические программы и правила ведения бизнеса. 16. Международные этические принципы ведения бизнеса. 17. Этические аспекты деловых отношений. 18. Этика менеджера. 19. Моральные законы в финансово-экономической деятельности, моральная ответственность. 20.Корпоративная этика. 21.Профессиональные этические нормы и требования. 22.Корпоративная социальная ответственность. 23.Концепция корпоративной социальной ответственности бизнеса. 24.Основные правила и принципы кодекса корпоративного поведения. 25.Этика руководителя. 26.Стили руководства. Характеристика стилей. 27. Качества российского работника. Современная кадровая политика. Особенности кадровой политики в России. 28.Принципы работы с персоналом. Этика служебных взаимоотношений. 29.Мораль делового партнерства. 30. Конфликты и способы их разрешения. 31.Американская этика бизнеса. 32. Европейская этика бизнеса. 33.Азиатская этика деловых отношений. 34.Формирование этики делового общения. 35. Государственная этика. 36.Социальная этика. 37. Производственная этика. 38.Коммерческая этика. 39.Этика теневого бизнеса. 40.Роль информации в современном мире. 41.Письменное общение и деловая переписка. Телефонные переговоры. Факсимильные и электронные сообщения. 42.Основы риторики. Подготовка и проведение деловой беседы. 43.Организация публичного выступления. 44.Культура деловой дискуссии. 45.Критика и принципы ее восприятия. 46.Деловые совещания. Эффективные коммуникации. Деловые переговоры. 47. Искусство управления людьми. 48. Социология и психология делового общения. 49.Специфика этикета. 50.Этика делового туризма.

3.10 Темы контрольных работ

– Специфика этики деловых отношений. Особенности деловой этики в разных странах мира.

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. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2011. – 306 с. (наличие в

Согласована на портале № 14033

библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

2. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

3. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 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. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

2. Деловое общение. Деловой этикет: Учебное пособие для вузов /сост.И.Н.Кузнецов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 432 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

3. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2008. – 250 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

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. 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

Согласована на портале № 14033