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

Профессиональная этика и этикет

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	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е

Зачет: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14740

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:

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

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

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

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент кафедра ТОР _____ Богомолов С. И.

Доцент кафедра ТУ _____ Булдаков А. Н.

Согласована на портале № 14740

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

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

1.2. Задачи дисциплины

– • изучение студентами понятия этики как науки и явления духовной культуры, профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг;

– • освоение технологий, направленных на изучение отдельных элементов управленческой этики и этики партнерских отношений;

– • изучение конструктивного процесса взаимоотношений людей в обществе.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Профессиональная этика и этикет» (Б1.В.ОД.10) относится к блоку 1 (вариативная часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Деловое общение, Конфликтология.

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** основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; методы организации контактной зоны предприятия сервиса ;

– **уметь** работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; применять правила процессов коммуникации; использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях; организовывать контактную зону предприятия сервиса;

– **владеть** навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; самоорганизации и самообразования; методиками и навыками соединения сфер взаимоотношений людей в обществе; навыками соблюдения этикета делового человека; навыками поведения в общественных местах; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 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

Согласована на портале № 14740

Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	90	90
Проработка лекционного материала	18	18
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	72	72
Всего (без экзамена)	144	144
Общая трудоемкость ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

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 Понятие этики как науки и явления духовной культуры	2	4	6	12	ОК-4, ПК-1
2 Профессиональная этика	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
3 Управленческая этика	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
4 Этикет как социальное явление	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
5 Задачи этикета	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
6 Требования современного этикета	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
7 Этикет делового человека	2	4	14	20	ОК-4, ПК-1
8 Поведение в общественных местах. Формы обращения.	2	4	10	16	ОК-4, ПК-1
9 Искусство переговоров.	2	4	10	16	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			

Согласована на портале № 14740

1 Понятие этики как науки и явления духовной культуры	Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Нормативные образцы личности. Нормативная и теоретическая этика. Понятие социальной нормы. Понятие девиантного поведения. Понятие религиозной этики.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
2 Профессиональная этика	Понятие профессиональной этики. Происхождение профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
3 Управленческая этика	Управленческая этика. Этика партнерских отношений. Профессионализм как нравственная черта личности. Этика сферы бизнеса и услуг.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
4 Этикет как социальное явление	Особенности профессиональной этики в сервисе. Этика отношений с потребителями.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
5 Задачи этикета	Задачи этикета. Соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
6 Требования современного этикета	Требования современного этикета. Этикет в сфере бизнеса и сервиса. Манеры поведения. Общие нормы вежливости.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
7 Этикет делового человека	Этикет делового человека. Культура одежды делового человека. Этикет в культуре внешности. Выбор одежды и других атрибутов. Одежда для женщин. Одежда для мужчин. Искусство сочетания элементов одежды. Имидж делового человека в различных ситуациях.	2	ОК-4, ПК-1
	Итого	2	
8 Поведение в общественных местах. Формы обращения.	Поведение в общественных местах. Правила поведения в общественных	2	ОК-4, ПК-1

Согласована на портале № 14740

	местах. Основные элементы делового этикета. Понятие светского этикета. Правила разговора. Правила поведения за столом. Поведение на улице и в общественном транспорте. Поведение в поезде, в самолете, в магазине, в театре, в гостинице. Формы обращения. Приветствия. Представления. Обращения. Субординация. Невербальные средства общения.		
	Итого	2	
9 Искусство переговоров.	Искусство переговоров. Специфика ведения деловых встреч, переговоров. Ведение деловой беседы. Этика и этикет деловых переговоров. Прием делегаций. Визит вежливости. Эпистолярный этикет. Принципы этикета деловой переписки. Качество делового письма. Телефонный этикет. Культура делового общения по телефону.	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 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 Деловое общение							+	+	
2 Конфликтология			+						

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 № 14740

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Зачет, Выступление (доклад) на занятии, Реферат
ПК-1	+	+	+	Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Зачет, 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 Понятие этики как науки и явления духовной культуры	Нормативная и теоретическая этика. Понятие социальной нормы. Понятие девиантного поведения. Понятие религиозной этики.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
2 Профессиональная этика	Принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
3 Управленческая этика	Управленческая этика.	4	ОК-4, ПК-

Согласована на портале № 14740

	Профессионализм как нравственная черта личности. Этика сферы бизнеса и услуг.		1
	Итого	4	
4 Этикет как социальное явление	Особенности профессиональной этики в сервисе. Этика отношений с потребителями.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
5 Задачи этикета	Задачи этикета. Правовой и нравственный аспект.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
6 Требования современного этикета	Требования современного этикета. Этикет в сфере бизнеса и сервиса. Манеры поведения. Общие нормы вежливости.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
7 Этикет делового человека	Этикет делового человека. Этикет в культуре внешности. Выбор одежды и других атрибутов. Одежда для женщин. Одежда для мужчин. Имидж делового человека в различных ситуациях.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
8 Поведение в общественных местах. Формы обращения.	Поведение в общественных местах. Основные элементы делового этикета. Понятие светского этикета. Поведение на улице и в общественном транспорте. Формы обращения. Субординация. Невербальные средства общения.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
9 Искусство переговоров.	Специфика ведения деловых встреч, переговоров. Этика и этикет деловых переговоров. Прием делегаций. Принципы этикета деловой переписки. Культура делового общения по телефону.	4	ОК-4, ПК-1
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Согласована на портале № 14740

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
7 семестр				
1 Понятие этики как науки и явления духовной культуры	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
2 Профессиональная этика	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Зачет, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
3 Управленческая этика	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Зачет, Конспект самоподготовки, Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
4 Этикет как социальное явление	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Контрольная работа, Опрос на занятиях
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
5 Задачи этикета	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Зачет, Конспект самоподготовки, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
6 Требования современного этикета	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
7 Этикет делового человека	Подготовка к практическим занятиям,	12	ОК-4, ПК-1	Зачет, Конспект самоподготовки,

Согласована на портале № 14740

	семинарам			Контрольная работа, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	14		
8 Поведение в общественных местах. Формы обращения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Зачет, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
9 Искусство переговоров.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОК-4, ПК-1	Выступление (доклад) на занятии, Зачет, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
Итого за семестр		90		
Итого		90		

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				
Зачет			30	30
Конспект самоподготовки	2	3	5	10
Контрольная работа	5		5	10
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Отчет по индивидуальному заданию	3	3	4	10
Реферат	5	5	5	15
Собеседование	2	3	5	10
Итого максимум за период	22	19	59	100
Нарастающим итогом	22	41	100	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Согласована на портале № 14740

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. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

2. Скворцов А.А. Этика: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2011. – 306 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

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

4. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

12.2. Дополнительная литература

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

2. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

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

12.3 Учебно-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: 10.02.2017.

2. Деловая этика: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной

Согласована на портале № 14740

работе для студентов направления 080100.62 Экономика / Емельянова Е. А. - 2012. 31 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3332, дата обращения: 10.02.2017.

3. Деловые коммуникации: Методические рекомендации к организации самостоятельной работы студентов / Лирмак Ю. М. - 2012. 105 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1193, дата обращения: 10.02.2017.

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.

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 практических 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, ндивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью., читальный зал библиотеки.

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

Согласована на портале № 14740

учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

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

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

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

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

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

Для лиц с нарушениями слуха:

Согласована на портале № 14740

– 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 № 14740

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

Профессиональная этика и этикет

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:

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

Зачет: 7 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 14740

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

Согласована на портале № 14740

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, 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	основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; применять правила процессов коммуникации; использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях;	навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; самоорганизации и самообразования; методиками и навыками соединения сфер взаимоотношений людей в обществе; навыками соблюдения этикета делового человека; навыками поведения в общественных местах; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг;
Виды занятий	• Практические занятия;	• Практические занятия;	• Самостоятельная работа;

Согласована на портале № 14740

	• Лекции; • Самостоятельная работа;	• Лекции; • Самостоятельная работа;	
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Отчет по индивидуальному заданию; • 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)	• основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ;	• работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; применять правила процессов коммуникации; использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях; ;	• навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; самоорганизации и самообразования; методиками и навыками соединения сфер взаимоотношений людей в обществе; навыками соблюдения этикета делового человека; навыками поведения в общественных местах; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг; ;
Хорошо (базовый уровень)	• основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; методы работы в команде, толерантно	• работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	• навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Согласована на портале № 14740

	воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ;	применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила и формы обращения, переговоров, применять правила процессов коммуникации; использовать механизмы и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях; ;	методиками и навыками взаимоотношений людей в обществе; навыками соблюдения этикета делового человека; навыками поведения в общественных местах; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг; ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• основные понятия профессиональной этики; методы работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ;	• работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила процессов коммуникации; использовать механизмы психологических проявлений в межличностных отношениях; ;	• навыками работы в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; методиками и навыками взаимоотношений людей в обществе; навыками соблюдения этикета делового человека; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг; ;

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.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; методы работы в команде, методы организации контактной зоны предприятия сервиса ;	работать в команде, применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; применять правила	навыками работы в команде, самоорганизации и самообразования; методиками и навыками соединения сфер взаимоотношений людей в обществе; навыками соблюдения этикета

Согласована на портале № 14740

		процессов коммуникации; использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных отношениях; организовывать контактную зону предприятия сервиса;	делового человека; навыками поведения в общественных местах; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг; 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; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Контрольная работа; • Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Отчет по индивидуальному заданию; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет;

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

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; методы работы в команде, методы организации контактной зоны предприятия сервиса ; ;	• работать в команде, применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила и формы обращения, переговоров, телефонного этикета; применять правила процессов коммуникации; использовать механизмы действия и закономерности психологических проявлений в межличностных	• навыками работы в команде, самоорганизации и самообразования; методиками и навыками соединения сфер взаимоотношений людей в обществе; навыками соблюдения этикета делового человека; навыками поведения в общественных местах; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг;

Согласована на портале № 14740

		отношениях; организовывать контактную зону предприятия сервиса; ;	навыками организации контактной зоны предприятия сервиса. ;
Хорошо (базовый уровень)	• основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; методы работы в команде, методы организации контактной зоны предприятия сервиса ; ;	• работать в команде, применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила и формы обращения, переговоров, применять правила процессов коммуникации; использовать механизмы действия психологических проявлений в межличностных отношениях; организовывать контактную зону предприятия сервиса; ;	• навыками работы в команде, ; методиками и навыками соединения сфер взаимоотношений людей в обществе; навыками соблюдения этикета делового человека; навыками поведения в общественных местах; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса. ;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• основные нормативные образцы поведения личности; понятия профессиональной этики; методы организации контактной зоны предприятия сервиса ; ;	• работать в команде, применять правила профессиональной этики в сфере бизнеса и услуг; применять правила и формы обращения, применять правила процессов коммуникации; организовывать контактную зону предприятия сервиса; ;	• навыками работы в команде, навыками соблюдения этикета делового человека; навыками поведения в общественных местах; правилами создания конструктивной обстановки межличностного общения в сфере услуг; 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

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

3.2 Темы рефератов

– Кодекс профессиональной этики предприятия

3.3 Зачёт

– Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Нормативные образцы личности. Нормативная и теоретическая этика. Понятие социальной нормы. Понятие

Согласована на портале № 14740

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

3.4 Темы индивидуальных заданий

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

3.5 Вопросы на собеседование

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

3.6 Темы опросов на занятиях

– Понятие этики как науки и явления духовной культуры. Нормативные образцы личности. Нормативная и теоретическая этика. Понятие социальной нормы. Понятие девиантного поведения. Понятие религиозной этики.

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

– Требования современного этикета. Этикет в сфере бизнеса и сервиса. Манеры поведения. Общие нормы вежливости.

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

3.7 Темы докладов

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

3.8 Темы контрольных работ

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

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. Кривокора Е.И. Деловые коммуникации: учебное пособие для вузов / Е. И. Кривокора. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 192 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

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

Согласована на портале № 14740

библиотеке ТУСУР - 5 экз.)

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

4. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация: учебное пособие для вузов / А. П. Садохин. - М.: Альфа-М, 2013 ; М. : ИНФРА-М, 2013. - 288 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 119 экз.)

4.2. Дополнительная литература

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

2. Этика деловых отношений: Учебник. Под ред. Борисова В.К. - М.: Форум, 2008. – 175 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

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

4.3. 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. Деловая этика: Методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов направления 080100.62 Экономика / Емельянова Е. А. - 2012. 31 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3332, свободный.

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

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

Согласована на портале № 14740