

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

Документ подписан электронной подписью

Сертификат: 1с6сfa0a-52a6-4f49-aef0-5584d3fd4820

Владелец: Троян Павел Ефимович

Действителен: с 19.01.2016 по 16.09.2019

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Деловой этикет

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **39.03.02 Социальная работа**

Направленность (профиль): **Социальная работа**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ГФ, Гуманитарный факультет**

Кафедра: **ИСР, Кафедра истории и социальной работы**

Курс: **3**

Семестр: **5**

Учебный план набора 2013 года

Распределение рабочего времени

| № | Виды учебной деятельности | 5 семестр | Всего | Единицы |
|---|---------------------------|-----------|-------|---------|
| 1 | Лекции | 22 | 22 | часов |
| 2 | Практические занятия | 32 | 32 | часов |
| 3 | Всего аудиторных занятий | 54 | 54 | часов |
| 4 | Самостоятельная работа | 54 | 54 | часов |
| 5 | Всего (без экзамена) | 108 | 108 | часов |
| 6 | Общая трудоемкость | 108 | 108 | часов |
| | | 3.0 | 3.0 | 3.Е |

Зачет: 5 семестр

Томск 2017

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 39.03.02 Социальная работа , утвержденного 2016-01-12 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

доцент каф. ИСР _____ Берсенева М. В.

Заведующий обеспечивающей каф.
ИСР

_____ Грик Н. А.

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

Декан ГФ

_____ Сулова Т. И.

Заведующий выпускающей каф.
ИСР

_____ Грик Н. А.

Эксперты:

профессор, зав.каф. ТУСУР,
кафедра истории и социальной
работы

_____ Грик Н. А.

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

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Русский язык и культура речи, Этические основы социальной работы.

Последующими дисциплинами являются: Риторика.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** - как использовать эмоциональные и волевые особенности психологии личности
- **уметь** - решать конфликты, сотрудничать
- **владеть** - способностью к социальной адаптации, коммуникативностью, толерантностью

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---|-------------|-----------|
| | | 5 семестр |
| Аудиторные занятия (всего) | 54 | 54 |
| Лекции | 22 | 22 |
| Практические занятия | 32 | 32 |
| Самостоятельная работа (всего) | 54 | 54 |
| Проработка лекционного материала | 9 | 9 |
| Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 45 | 45 |
| Всего (без экзамена) | 108 | 108 |
| Общая трудоемкость ч | 108 | 108 |
| Зачетные Единицы | 3.0 | 3.0 |

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 |
|--|--------|----------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| 5 семестр | | | | | |
| 1 Введение в учебный курс «Деловой этикет» | 2 | 4 | 15 | 21 | ОК-7 |
| 2 Современные принципы этикета | 2 | 4 | 5 | 11 | ОК-7 |
| 3 Культура делового общения | 2 | 4 | 8 | 14 | ОК-7 |
| 4 Этикет в письменной речи | 2 | 4 | 5 | 11 | ОК-7 |
| 5 Этикет работы в компьютерных сетях | 2 | 4 | 5 | 11 | ОК-7 |
| 6 Этикет в сфере бизнеса | 2 | 4 | 5 | 11 | ОК-7 |
| 7 Этикет и отдых. Праздничный этикет | 2 | 0 | 1 | 3 | ОК-7 |
| 8 Международный этикет | 4 | 4 | 5 | 13 | ОК-7 |
| 9 Смена места работы и этикет | 4 | 4 | 5 | 13 | ОК-7 |
| Итого за семестр | 22 | 32 | 54 | 108 | |
| Итого | 22 | 32 | 54 | 108 | |

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 |
|--|--|--------------------|-------------------------|
| 5 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. | 2 | ОК-7 |

| | | | |
|--------------------------------------|--|---|------|
| | Итого | 2 | |
| 2 Современные принципы этикета | Этикет – явление исторически изменчивое, особенности современного этикета. Принцип гуманизма и человечности и его воплощение в ряде моральных требований: вежливость, тактичность, скромность, точность. Принцип целесообразности, удобства. Принцип красоты и эстетической привлекательности поведения. Народные обычаи и традиции. | 2 | ОК-7 |
| | Итого | 2 | |
| 3 Культура делового общения | Основные правила этикета делового общения, определяющиеся его видом, степенью официальности, национальными и культурными традициями. Квалификация возможных типов собеседников. Принципы эффективного слушания в деловой беседе. Культура телефонного разговора. Речевой этикет. | 2 | ОК-7 |
| | Итого | 2 | |
| 4 Этикет в письменной речи | Общие правила оформления официальной корреспонденции: структура письма, оформление. Виды и особенности деловых писем (благодарственное письмо, личное, письмо – просьба, гарантийное письмо, письмо – претензия). Проведение переговоров, деловых встреч и совещаний. Национальные особенности ведения переговоров. | 2 | ОК-7 |
| | Итого | 2 | |
| 5 Этикет работы в компьютерных сетях | Культура поведения в учебном классе и в локальной компьютерной сети. Особенности пользования персональным компьютером в учебном процессе в вузах. Правила сетевого этикета. Правила для создателей вебстраниц. Основные правила этикета при проведении телеконференций в Интернете. Работа с электронной почтой. | 2 | ОК-7 |
| | Итого | 2 | |
| 6 Этикет в сфере бизнеса | Соблюдение делового этикета – важнейшее условие для обретения лидерства в бизнесе. Семь основных заповедей делового этикета. Имидж делового человека. Одежда как | 2 | ОК-7 |

| | | | |
|--------------------------------------|--|----|------|
| | элемент имиджа. Корпоративный имидж. Бизнес и мораль. Принципы ведения предпринимательства российскими бизнесменами начала XX века. Кодекс делового поведения в современном взаимосвязанном и взаимозависимом мире. | | |
| | Итого | 2 | |
| 7 Этикет и отдых. Праздничный этикет | Угощение и приемы в деловой жизни. Условия, определяющие особенности организуемых деловых развлекательных мероприятий. Презентации как возможность пригласить нужных политических и общественных деятелей, предпринимателей, банкиров, представителей фирм для установления деловых контактов. Подарки в деловой жизни и поводы их вручения. Праздничный этикет как особый тип этикетной ситуации, основанный на регламентации порядка и форм поведения человека в обстоятельствах праздника. Организация и порядок празднования дня рождения, Рождества, Нового года, Масленицы. Свадьба, свадебный юбилей. Крестины. | 2 | ОК-7 |
| | Итого | 2 | |
| 8 Международный этикет | Общие принципы международного этикета. Особенности делового общения и этикета разных народов. Некоторые распространенные в деловом мире жесты, приветствия, символика разных стран. Правила Генерального европейского управления по туризму для путешественников. | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| 9 Смена места работы и этикет | Как вести себя при увольнении, роль руководителя. Устройство на работу и этикет. Как произвести резко положительное первое впечатление и как выглядеть. Тактика во время собеседования. Наиболее часто встречающиеся вопросы работодателя. Как составить анкету. Резюме – наиболее удобный для работодателя способ знакомства с информацией о претендентах на вакантное место. | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 22 | |

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 | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2 Этические основы социальной работы | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| Последующие дисциплины | | | | | | | | | |
| 1 Риторика | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

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

| Компетенции | Виды занятий | | | Формы контроля |
|-------------|--------------|----------------------|------------------------|---|
| | Лекции | Практические занятия | Самостоятельная работа | |
| ОК-7 | + | + | + | 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 |
|---------------------------|---|-----------------|-------------------------|
| 5 семестр | | | |
| 1 Введение в учебный курс | Основные элементы этикета | 4 | ОК-7 |

| | | | |
|--------------------------------------|--|----|------|
| «Деловой этикет» | Итого | 4 | |
| 2 Современные принципы этикета | Основные принципы этикета | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| 3 Культура делового общения | Выявление основных элементов культуры делового общения | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| 4 Этикет в письменной речи | Составление деловых писем | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| 5 Этикет работы в компьютерных сетях | Разбор возможностей общения в сети | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| 6 Этикет в сфере бизнеса | Составление сценариев деловых переговоров | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| 8 Международный этикет | Основные принципы международного этикета | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| 9 Смена места работы и этикет | Сценарий смены места работы | 4 | ОК-7 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 32 | |

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 |
|--|---|-----------------|-------------------------|--|
| 5 семестр | | | | |
| 1 Введение в учебный курс «Деловой этикет» | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 14 | ОК-7 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 15 | | |
| 2 Современные принципы этикета | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-7 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 5 | | |
| 3 Культура делового общения | Подготовка к практическим занятиям, | 7 | ОК-7 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на |

| | | | | |
|--------------------------------------|---|----|------|---|
| | семинарам | | | занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 8 | | |
| 4 Этикет в письменной речи | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-7 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 5 | | |
| 5 Этикет работы в компьютерных сетях | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-7 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях, Реферат |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 5 | | |
| 6 Этикет в сфере бизнеса | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-7 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 5 | | |
| 7 Этикет и отдых. Праздничный этикет | Проработка лекционного материала | 1 | ОК-7 | Опрос на занятиях |
| | Итого | 1 | | |
| 8 Международный этикет | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-7 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 5 | | |
| 9 Смена места работы и этикет | Подготовка к практическим занятиям, семинарам | 4 | ОК-7 | Выступление (доклад) на занятии, Опрос на занятиях |
| | Проработка лекционного материала | 1 | | |
| | Итого | 5 | | |
| Итого за семестр | | 54 | | |
| Итого | | 54 | | |

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 |
|---------------------------------|--|---|---|------------------|
| 5 семестр | | | | |
| Выступление (доклад) на занятии | 15 | 15 | 5 | 35 |
| Опрос на занятиях | 15 | 15 | 5 | 35 |
| Реферат | 10 | 10 | 10 | 30 |
| Итого максимум за период | 40 | 40 | 20 | 100 |
| Нарастающим итогом | 40 | 80 | 100 | 100 |

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

| Баллы на дату контрольной точки | Оценка |
|---|--------|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 5 |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 4 |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 3 |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ | 2 |

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка (ГОС) | Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен | Оценка (ECTS) |
|--------------------------------------|--|-------------------------|
| 5 (отлично) (зачтено) | 90 - 100 | A (отлично) |
| 4 (хорошо) (зачтено) | 85 - 89 | B (очень хорошо) |
| | 75 - 84 | C (хорошо) |
| | 70 - 74 | D (удовлетворительно) |
| 65 - 69 | | |
| 3 (удовлетворительно) (зачтено) | 60 - 64 | E (посредственно) |
| 2 (неудовлетворительно) (не зачтено) | Ниже 60 баллов | F (неудовлетворительно) |

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 348 С. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

12.2. Дополнительная литература

1. Борисов В.К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. М.: ИД «Форум»; Инфра-М, 2008. – 176 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Культура поведения, деловой этикет: Учебно-методическое пособие для практических и самостоятельных работ / Берсенева М. В. - 2017. 35 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6761>, дата обращения: 13.02.2017.

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

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория, с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются наглядные пособия в виде презентаций по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Для проведения практических (семинарских) занятий используется учебная аудитория, расположенная по адресу 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 2 этаж, ауд. 202мк. Состав оборудования: Учебная мебель; Доска магнитно-маркерная -1шт.; Коммутатор D-Link Switch 24 port - 1шт.; Компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 9 шт. Используется лицензионное программное обеспечение, пакеты версией не ниже: Microsoft Windows XP Professional with SP3/Microsoft Windows 7 Professional with SP1; Microsoft Windows Server 2008 R2; Visual Studio 2008 EE with SP1; Microsoft Office Visio 2010; Microsoft Office Access 2003; VirtualBox 6.2. Имеется помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используется учебная аудитория (компьютерный класс), расположенная по адресу 634050, г. Томск, пр. Ленина, 40, 2 этаж, ауд. 233. Состав оборудования: учебная мебель; компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.; компьютеры подключены к сети ИНТЕРНЕТ и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

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

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

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

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

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

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

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

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

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

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

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

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

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

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;

- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

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

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

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

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Деловой этикет

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**

Направление подготовки (специальность): **39.03.02 Социальная работа**

Направленность (профиль): **Социальная работа**

Форма обучения: **очная**

Факультет: **ГФ, Гуманитарный факультет**

Кафедра: **ИСР, Кафедра истории и социальной работы**

Курс: **3**

Семестр: **5**

Учебный план набора 2013 года

Разработчики:

– доцент каф. ИСР Берсенев М. В.

Зачет: 5 семестр

Томск 2017

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-7 | способностью к самоорганизации и самообразованию | Должен знать - как использовать эмоциональные и волевые особенности психологии личности; Должен уметь - решать конфликты, сотрудничать; Должен владеть - способностью к социальной адаптации, коммуникативностью, толерантностью; |

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

| Показатели и критерии | Знать | Уметь | Владеть |
|---------------------------------------|---|---|--|
| Отлично (высокий уровень) | Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем | Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы |
| Хорошо (базовый уровень) | Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области | Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования | Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | Обладает базовыми общими знаниями | Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач | Работает при прямом наблюдении |

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОК-7

ОК-7: способностью к самоорганизации и самообразованию.

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 | Знает основные правила и принципы этичного | Умеет вежливо и тактично обращаться с | Владеет способностью находить решение |

| | | | |
|----------------------------------|--|--|--|
| | поведения | клиентами и сотрудниками организаций | проболеем, наиболее подходящее с точки зрения этики |
| Виды занятий | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; | <ul style="list-style-type: none"> • Самостоятельная работа; |
| Используемые средства оценивания | <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Реферат; • Зачет; | <ul style="list-style-type: none"> • 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) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает знанием всех основных принципов и правил этики и этикета, понимает их необходимость; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает умением вести себя тактично в профессиональных ситуациях; | <ul style="list-style-type: none"> • Находит адекватные в этическом отношении решения проблем; |
| Хорошо (базовый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает знанием о принципах профессионального этикета; | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает умением вежливо общаться; | <ul style="list-style-type: none"> • Делает правильный с точки зрения морали выбор в профессиональных ситуациях; |
| Удовлетворительно (пороговый уровень) | <ul style="list-style-type: none"> • Обладает знаниями о правилах этикета; | <ul style="list-style-type: none"> • Умеет находить приемлемые в моральном плане реакции в ситуациях профессиональной деятельности; | <ul style="list-style-type: none"> • Находит в целом правильные варианты решения проблем.; |

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Темы рефератов

- Зачем нужен этикет? Актуален ли этикет в современной жизни?

3.2 Темы опросов на занятиях

- Происхождение термина «этикет», содержание предмета делового этикета. Виды этикета: дипломатический, придворный, воинский, светский, деловой. Содержание основных элементов этикета: обращение, представление, приветствие, рукопожатие, извинение, жесты, мимика. Особенности этикета в эпоху античности, как первая попытка научения людей красивому поведению, сочетание его с нравственностью. Этикет в новое и новейшее время. История этикета в России. Этикет в XXI веке.

- Этикет – явление исторически изменчивое, особенности современного этикета. Принцип

гуманизма и человечности и его воплощение в ряде моральных требований: вежливость, 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.

– Культура поведения в учебном классе и в локальной компьютерной сети. Особенности пользования персональным компьютером в учебном процессе в вузах. Правила сетевого этикета. Правила для создателей веб-страниц. Основные правила этикета при проведении телеконференций в Интернете. Работа с электронной почтой.

– Соблюдение делового этикета – важнейшее условие для обретения лидерства в бизнесе. Семь основных заповедей делового этикета. Имидж делового человека. Одежда как элемент имиджа. Корпоративный имидж. Бизнес и мораль. Принципы ведения предпринимательства российскими бизнесменами начала XX века. Кодекс делового поведения в современном взаимосвязанном и взаимозависимом мире.

– Угощение и приемы в деловой жизни. Условия, определяющие особенности организуемых деловых развлекательных мероприятий. Презентации как возможность пригласить нужных политических и общественных деятелей, предпринимателей, банкиров, представителей фирм для установления деловых контактов. Подарки в деловой жизни и поводы их вручения. Праздничный этикет как особый тип этикетной ситуации, основанный на регламентации порядка и форм поведения человека в обстоятельствах праздника. Организация и порядок празднования дня рождения, Рождества, Нового года, Масленицы. Свадьба, свадебный юбилей. Крестины.

– Общие принципы международного этикета. Особенности делового общения и этикета разных народов. Некоторые распространенные в деловом мире жесты, приветствия, символика разных стран. Правила Генерального европейского управления по туризму для путешественников.

– Как вести себя при увольнении, роль руководителя. Устройство на работу и этикет. Как произвести резко положительное первое впечатление и как выглядеть. Тактика во время собеседования. Наиболее часто встречающиеся вопросы работодателя. Как составить анкету. Резюме – наиболее удобный для работодателя способ знакомства с информацией о претендентах на вакантное место.

3.3 Темы докладов

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

3.4 Зачёт

– 1. Что такое этика? 2. Каковы основные этапы развития этического учения? 3. Что такое ценности? 4. Каковы основные ценности современного общества? 5. Зачем нужен этикет? 7. Каковы основные правила при работе с клиентом в офисе? 8. Каковы основные правила при работе с клиентом на дому? 9. Каковы основные правила при разговоре с клиентом по телефону? 10. Основные принципы этикета? 11. Что такое морально-этический кодекс? 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?

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 формирования компетенций,

согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 348 С. (наличие в библиотеке ТУСУР - 15 экз.)

4.2. Дополнительная литература

1. Борисов В.К. Этика деловых отношений: учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. М.: ИД «Форум»; Инфра-М, 2008. – 176 с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Культура поведения, деловой этикет: Учебно-методическое пособие для практических и самостоятельных работ / Берсенев М. В. - 2017. 35 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/6761>, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

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