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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Профиль: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**
Учебный план набора 2013 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов
4	Из них в интерактивной форме	10	10	часов
5	Самостоятельная работа	72	72	часов
6	Всего (без экзамена)	108	108	часов
7	Общая трудоемкость	108	108	часов
		3	3	З.Е

Зачет: 7 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 1653

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 32 от « 5 » 10 2016 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 ТУ _____ Булдаков А. Н.

Доцент кафедра ТОР _____ Богомолов С. И.

Согласована на портале № 1653

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. Дисциплины (модули)) Б1. Дисциплины (модули) профессионального цикла обязательных дисциплин.

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Менеджмент в сервисе, Психологический практикум, Этика делового общения.

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;

– ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию;

В результате изучения дисциплины студент должен:

– **знать** - основные нормативные образцы поведения личности; - понятия профессиональной этики; - способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способы самоорганизации и самообразования;

– **уметь** - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - применять способы самоорганизации и самообразования; - 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;

– **владеть** - способами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способами 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.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

№	Виды учебной деятельности	7 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	18	18	часов
3	Всего аудиторных занятий	36	36	часов

Согласована на портале № 1653

4	Из них в интерактивной форме	10	10	часов
5	Самостоятельная работа	72	72	часов
6	Всего (без экзамена)	108	108	часов
7	Общая трудоемкость	108	108	часов
		3	3	З.Е

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
1	Понятие этики как науки и явления духовной культуры	2	2	6	10	ОК-4, ОК-5
2	Профессиональная этика	2	2	8	12	ОК-4, ОК-5
3	Управленческая этика	2	2	8	12	ОК-4, ОК-5
4	Этикет как социальное явление	2	2	8	12	ОК-4, ОК-5
5	Задачи этикета	2	2	8	12	ОК-4, ОК-5
6	Требования современного этикета	2	2	8	12	ОК-4, ОК-5
7	Этикет делового человека	2	2	10	14	ОК-4, ОК-5
8	Поведение в общественных местах. Формы обращения.	2	2	8	12	ОК-4, ОК-5
9	Искусство переговоров.	2	2	8	12	ОК-4, ОК-5
	Итого	18	18	72	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
7 семестр			
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	2	ОК-4, ОК-5

Согласована на портале № 1653

	религиозной этики.		
	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, ОК-5
	Итого	2	
3 Управленческая этика	Управленческая этика. Этика партнерских отношений. Профессионализм как нравственная черта личности. Этика сферы бизнеса и услуг.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
4 Этикет как социальное явление	Особенности профессиональной этики в сервисе. Этика отношений с потребителями.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
5 Задачи этикета	Задачи этикета. Соединение сфер взаимоотношений людей в обществе. Правовой и нравственный аспект.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
6 Требования современного этикета	Требования современного этикета. Этикет в сфере бизнеса и сервиса. Манеры поведения. Общие нормы вежливости.	2	ОК-4, ОК-5
	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, ОК-5
	Итого	2	
8 Поведение в общественных местах. Формы обращения.	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	2	ОК-4, ОК-5

Согласована на портале № 1653

	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, ОК-5
	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	Менеджмент в сервисе		+							
2	Психологический практикум				+					
3	Этика делового общения							+		

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	

Согласована на портале № 1653

ОК-4	+	+	+	Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат
ОК-5	+	+	+	Контрольная работа, Отчет по индивидуальному заданию, Конспект самоподготовки, Собеседование, Компонент своевременности, Опрос на занятиях, Выступление (доклад) на занятии, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах приведены в таблице 6.1

Таблица 6.1 – Технологии интерактивного обучения при разных формах занятий в часах

Методы	Интерактивные практические занятия	Интерактивные лекции	Всего
Case-study (метод конкретных ситуаций)	4	2	6
Решение ситуационных задач	2	2	4
Итого	6	4	10

7. Лабораторный практикум

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия

Содержание практических работ приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Содержание практических работ

Названия разделов	Содержание практических занятий	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.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
2 Профессиональная этика	Принципы профессиональной этики. Основные подходы к моральным проблемам бизнеса. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
3 Управленческая этика	Управленческая этика.	2	ОК-4, ОК-

Согласована на портале № 1653

	Профессионализм как нравственная черта личности. Этика сферы бизнеса и услуг.		5
	Итого	2	
4 Этикет как социальное явление	Особенности профессиональной этики в сервисе. Этика отношений с потребителями.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
5 Задачи этикета	Задачи этикета. Правовой и нравственный аспект.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
6 Требования современного этикета	Требования современного этикета. Этикет в сфере бизнеса и сервиса. Манеры поведения. Общие нормы вежливости.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
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.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
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.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
9 Искусство переговоров.	Специфика ведения деловых встреч, переговоров. Этика и этикет деловых переговоров. Прием делегаций. Принципы этикета деловой переписки. Культура делового общения по телефону.	2	ОК-4, ОК-5
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

9. Самостоятельная работа

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

Согласована на портале № 1653

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, ОК-5	Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование, Конспект самоподготовки
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
2 Профессиональная этика	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Опрос на занятиях, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
3 Управленческая этика	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Отчет по индивидуальному заданию, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
4 Этикет как социальное явление	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Опрос на занятиях, Контрольная работа
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
5 Задачи этикета	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Реферат, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
6 Требования современного этикета	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Собеседование, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
7 Этикет делового человека	Подготовка к практическим занятиям,	8	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки,

Согласована на портале № 1653

	семинарам			Собеседование, Компонент своевременности
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
8 Поведение в общественных местах. Формы обращения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
9 Искусство переговоров.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОК-4, ОК-5	Выступление (доклад) на занятии, Отчет по индивидуальному заданию, Компонент своевременности, Конспект самоподготовки, Контрольная работа
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
Итого за семестр		72		
Итого		72		

10. Курсовая работа

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Бальные 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	5	5	15
Компонент своевременности	5	5	5	15
Конспект самоподготовки	2	3	5	10
Контрольная работа	3	2	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
Нарастающим итогом	30	61	100	100

Согласована на портале № 1653

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

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

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

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

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

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

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

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. 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-методическое пособие и программное обеспечение

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

Согласована на портале № 1653

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.

12.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Не предусмотрено

14. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств приведен в приложении 1.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Без рекомендаций.

Согласована на портале № 1653

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 основной образовательной программы: **Бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Профиль: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **4**
Семестр: **7**

Учебный план набора 2013 года

Разработчики:

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

Зачет: 7 семестр

Томск 2016

Согласована на портале № 1653

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; - способы работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способы самоорганизации и самообразования;; Должен уметь - работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - применять способы самоорганизации и самообразования; - 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; ; Должен владеть - способами работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; - способами 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.;
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию	

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 № 1653

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	- работу в команде, толерантное отношение к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям потребителя; - понятие социальной нормы; - понятие религиозной этики; - сущность и понятие профессиональной этики.	- работать в команде с соблюдением толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям потребителя; - соблюдать этикет в культуре внешности; - соблюдать этикет делового человека в любых ситуациях.	- навыками работы в команде с соблюдением толерантного отношения к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям потребителя; - навыками проведения деловых встреч и переговоров; - навыками приема делегаций; - навыками деловой переписки и телефонных разговоров.
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Самостоятельная работа;
Используемые	• Контрольная работа;	• Контрольная работа;	• Отчет по

Согласована на портале № 1653

средства оценивания	• Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	• Отчет по индивидуальному заданию; • Опрос на занятиях; • Выступление (доклад) на занятии; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Зачет;	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)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий ;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя;	• Отлично владеет навыками толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ;	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ;	• Берет ответственность за толерантное восприятие социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя , приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми и общими знаниями толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя ;	• Обладает основными умениями толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя , требуемых для выполнения задач;	• Работает с соблюдением толерантного восприятия социальных, этических, конфессиональных и культурных различий потребителя при прямом наблюдении;

2.2 Компетенция ОК-5

ОК-5: 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 5.

Согласована на портале № 1653

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- Понятия о самоорганизации и самообразовании; -- сущность профессиональной этики; - нормы поведения в обществе;	- применять методы самоорганизации и самообразования; - самостоятельно изучать и применять полученные знания на практике.	- методами самоорганизации и самообразования
Виды занятий	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • Интерактивные лекции; • Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа;	• Интерактивные практические занятия; • 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)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области самоорганизации и самообразования;	• Варьировать диапазоном практических умений, требуемых для развития самоорганизации и самообразования;	• Отлично владеет практическими навыками самоорганизации и самообразования;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы, общие понятия самоорганизации и самообразования ;	• Варьировать некоторыми практическими умениями, требуемыми для самоорганизации и самообразования;	• Берет ответственность за самоорганизацию и самообразование;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями самоорганизации и	• Обладает основными умениями самоорганизации и	• Владеет методами самоорганизации и самообразования;

Согласована на портале № 1653

	самообразования;	самообразования;	

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 Темы индивидуальных заданий

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

3.4 Вопросы на собеседование

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

3.5 Темы опросов на занятиях

– 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.

– 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.

3.6 Темы докладов

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

3.7 Темы контрольных работ

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

3.8 Зачёт

– 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. 9. 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

Согласована на портале № 1653

по телефону.

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 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. Учебно-методическое пособие и программное обеспечение

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 № 1653