

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.1.1 «Деловой этикет»

Направление подготовки: 111100.62 «Зоотехника»

Профиль подготовки: Кормление животных и технология кормов. Диетология.

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Нормативный срок обучения: четыре года

Форма обучения: очная полная

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Деловой этикет» являются:

- овладеть обязательным минимумом знаний в области теории общения, этики и психологии делового общения;
- иметь представление о социально-психологических закономерностях и регуляторах делового общения;
- быть знакомым с принципами, правилами и нормами делового этикета.

2. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Деловой этикет» включена в цикл вариативной части дисциплины по выбору. Требования к предшествующим знаниям представлены в таблице 2.1. Перечень дисциплин, для которых дисциплина «Деловой этикет» является основополагающей, представлен в табл. 2.2

Таблица 2.1 Требования к при реквизитам дисциплины

Дисциплина	Модуль	Знать, уметь, владеть
Культурология	Модуль 1	<i>Знать:</i> структуру культурологического знания; многообразия подходов к определению культуры и цивилизации; уровень культуры; антропологические основания культуры; Современные культурологические проблемы, понятия и принципы; источники культурных изменений; <i>Уметь:</i> самостоятельно анализировать социальные и гуманитарные литературы, ориентироваться в системе культурологического знания; анализировать культурные явления и процессы, происходящие в обществе; применять методы и средства познания для повышения культурного уровня; <i>Владеть:</i> знаниями основных закономерностей мирового процесса развития культуры; общего и профессионального культурного общения; выражение своих мыслей и мнений межличностном и деловом общении.
	Модульная единица 3	
	Культура и цивилизация	
	Модуль 2	
	Модульная единица 6	
	Основные концепции культуры и цивилизации	
	Модуль 3	
	Модульная единица 10	
	Культурная картина мира	
	Модуль 4	
	Модульная единица 15	
	Становление русской культуры	
	Модульная единица 17	
	Советский период развития культуры России	

Таблица 2.2 Требования к постреквизитам дисциплины

Дисциплина	Модуль
Итоговая государственная аттестация	Государственный экзамен

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

3.1. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- ОК1; Владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения.

-ОК2; Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь.

-ОК6; Стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- движущие силы и закономерности исторического процесса;
- место человека в историческом процессе, политической организации общества;
- роль насилия и ненасилия в обществе, нравственные обязанности человека...
- многообразие культуры цивилизаций в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса;
- научные, религиозные, философские картины мира
- взаимодействие духовного и телесного, биологического и социального в человеке, его отношение к человеку и обществу.

Уметь:

- самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу;

Владеть:

- способность выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;

4. Организационно-методические данные дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Деловой этикет» составляет 23Е (72 часа), их распределение по видам работ по семестрам представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	ЗЕ	час.	распределение по семестрам	
			б семестр	
			ЗЕ	час.
Общая трудоемкость	2	72	2	72
Аудиторная работа (АР)	0.47	34	0.47	34
вт.ч. лекции (Л)	0.2	11	0.2	16
лабораторные работы (ЛР)	-	-	-	-
практические занятия (ПЗ)	0.25	18	0.25	18
семинары (С)	-	-	-	-
Самостоятельная работа (СР)	0.52	38	0.52	38
вт.ч. курсовые работы (проекты) (КР, КП)	-	-	-	-
рефераты (Р)	-	-	-	-
эссе (Э)	-	-	-	-
индивидуальные домашние задания (ИДЗ)	0,26	19	0,26	19
самостоятельное изучение отдельных вопросов (СИВ)	0.26	19	0.26	19
подготовка к занятиям (ПкЗ)	-	-	-	-
другие виды работ*	-	-	-	-
Промежуточная аттестация	-	-	-	-
вт.ч. экзамен (Эк)	-	-	-	-
дифференцированный зачет (ДЗ)	-	-	-	-
зачет (З)	-	зачет	-	зачет

3. Структура и содержание дисциплины

Дисциплина «Деловой этикет» состоит из 4 модулей. Структура дисциплины представлена в таблице 5.1.

Таблица 5.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименования модулей и модульных единиц	Семестр	Трудоемкость, ЗЕ	Трудоемкость по видам учебной работы, час.												Коды форми- руемых компе- тенций
				общая тру- доемкость	аудиторная работа	лекции	лабораторная работа	практические занятия	семинары	самостоя- тельная ра- бота	курсовые ра- боты (проек- ты)	альтерна- тивные за- дания	тестовые контроль и оценка	подготовка к занятиям	другие виды работ	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	Модуль 1	6	2	10	10	5		5		10		5	5			ОК-1, ОК-2, ОК-6
1.1.	Модульная единица 1 Общение, его сущность, структура, виды функций.	6	×	2	2	1		1		2		1	1			ОК-1, ОК-2, ОК-6
1.2.	Модульная единица 2 Характеристика делового общения.	6	×	2	2	1		1		2		1	1			ОК-1, ОК-2, ОК-6
1.3	Модульная единица 3 Социально- психологические аспекты делового общения	6	×	2	2	1		1		2		1	1			ОК-1, ОК-2, ОК-6
1.4	Модульная единица 4 Технологии делового взаимодействия.	6		2	2	1		1		2		1	1			ОК-1, ОК-2, ОК-6

1.5	Модульная единица 5 Стратегии устных, деловых коммуникаций.	6		2	2	1		1		2		1	1		OK-1, OK-2, OK-6
2.	Модуль 2	6	2	8	8	4		4		8		4	4		OK-1, OK-2, OK-6
2.1.	Модульная единица 6 Стратегии письменных деловых коммуникаций.	6	×	2	2	1		1		2		1	1		OK-1, OK-2, OK-6
2.2.	Модульная единица 7 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.	6	×	2	2	1		1		2		1	1		OK-1, OK-2, OK-6
2.3	Модульная единица 8 Этикет и протокол официальных мероприятий.	6	×	2	2	1		1		2		1	1		OK-1, OK-2, OK-6
2.4	Модульная единица 9 Национальные особенности деловых коммуникаций.	6		2	2	1		1		2		1	1		OK-1, OK-2, OK-6
3.	Модуль 3	6	2	8	8	4		4		8		4	4		OK-1, OK-2, OK-6
3.1.	Модульная единица 10 Этикет и культура общения.	6	×	2	2	1		1		2		1	1		OK-1, OK-2, OK-6
3.2.	Модульная единица 11 Деловой этикет	6	×	2	2	1		1		2		1	1		OK-1, OK-2, OK-6
3.3	Модульная единица 12 Современные взгляды на место этики в деловом общении	6	×	2	2	1		1		2		1	1		OK-1, OK-2, OK-6

3.4	Модульная единица 13 Правила этикета			2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2,
4.	Модуль 4	6	2	8	8	4		6		8		5	5			OK-1, OK-2, OK-6
4.1.	Модульная единица 14 Общие этические принципы характер делового общения	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
4.2.	Модульная единица 15 Правила этикета	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
4.3	Модульная единица 16 Этикет деловой встречи	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
4.4	Модульная единица 17 Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума.	6	×	2	2	1		1		2		2	2			OK-1, OK-2, OK-6
5.	Промежуточная аттестация (зачёт)	6	×	-	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
6.	Всего в семестре	6	2	72	34	16		18		38			19	19		×

5.2. Содержание модулей дисциплины

5.2.1. Модуль 1

5.2.1.1. Темы и перечень вопросов лекций

Лекция 1 (Л-1). Общение, его сущность, структура, виды и функции.

1. Понятие общения. Философское осмысление феномена общения в истории человеческой мысли.
2. Структурные компоненты, аспекты и уровни общения. Типология общения. Цели и функции общения.

Лекция 2 (Л-2). Характеристика делового общения.

1. Особенности делового общения.
2. Влияние организационной структуры предприятия на характер деловых отношений.

Лекция 3 (Л-3). Социально-психологические аспекты делового общения.

1. Взаимопонимание как основы цель делового общения. Уровни понимания.
2. Деловое общение как восприятие людьми друг друга. Детерминанты межличностного восприятия..

Лекция 4 (Л-4). Технологии делового взаимодействия.

1. Вербальное общение как универсальная знаковая система человеческой коммуникации.
2. Невербальное средство общения и их функции.

Лекция 5 (Л-5). Стратегии устных, деловых коммуникаций.

1. Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы.
2. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор

5.2.1.2. Темы лабораторных работ (не предусмотрены РУП)

5.2.1.3. Темы и перечень вопросов практических занятий

Практическое занятие 1 (ПЗ-1) Общение, его сущность, структура, виды и функции

1. Специфика делового общения (Группы разбиваются на подгруппы, которые готовят вопросы и упражнения по заданной теме, задают их другой группе и оценивают их результаты)

Практическое занятие 2 (ПЗ-2) Характеристика делового общения.

1. Тренинг «Коммуникативные барьеры» (Студентам предлагаются ситуации, которые анализируют коммуникативные барьеры, их причины, предлагают и обосновывают варианты их преодоления)

Практическое занятие 3 (ПЗ-3) Социально-психологические аспекты делового общения

1. Тренинг «Личное влияние» (Студенты знакомятся с различными стратегиями и тактиками личного влияния в процессе делового общения)

Практическое занятие 4 (ПЗ-4) Технологии делового взаимодействия

1. Практическое занятие «Технологии делового общения» (Практическое занятие посвящено знакомству с вербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видео ролевых сюжетов, их анализ с позиции проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ)

Практическое занятие 5 (ПЗ-5) Стратегии устных, деловых коммуникаций

1. Деловая игра «Устное выступление» (в ходе деловой игры студентам предлагается провести устную презентацию с соблюдением всех риторических правил)

5.2.1.4. Темы и перечень вопросов семинаров (Непредусмотрены РУП)

5.2.1.5. Темы и перечень вопросов для самостоятельного изучения

№ п/п	Названия модульных единиц	Перечень вопросов	Кол-во часов
1	Модульная единица 1: Общение, его сущность, структура, виды и функции.	Проблема коммуникативной компетентности делового человека	1
2	Модульная единица 2: Характеристика делового общения.	1. Способы налаживания контактов с партнёром. 2. Этапы делового общения.	1
3	Модульная единица 3: Социально-психологические аспекты делового общения.	1. Деловое общение как взаимодействие с партнёром	1
4	Модульная единица 4: Технологии делового взаимодействия.	1. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникаций	1
5	Модульная единица 5: Стратегии устных, деловых коммуникаций.	1. Деловые беседы и дискуссии	1

5.2.1.6. Темы индивидуальных домашних заданий

01. ИДЗ-1 Общение, его сущность, структура, виды и функции.

А) Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «В чём особенности приёмов фасцинации и аттракции в деловом общении»

2. ИДЗ-2 Характеристика делового общения.

А) Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «Охарактеризуйте 3 основных типа людей по уровню восприятия, обдумывания и воспоминания информации сенсорного типа.»

ИДЗ-3 Социально-психологические аспекты делового общения.

А) Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «Что такое продуктивное слушание и каковы его особенности и этапы»

ИДЗ-4 Технологии делового взаимодействия.

А)Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «Каковы общие принципы построения межличностного общения»

ИДЗ-5 Стратегии устных, деловых коммуникаций.

А)Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: «Каковы условия эффективно-сти устных переговоров»

5.2.2. Модуль 2

5.2.2.1. Темы и перечень вопросов лекций

Лекция 6 (Л-6). Стратегии письменных деловых коммуникаций.

1. Особенности официально-деловой речи.
2. Организационно-распределительная документация. Деловые письма.

Лекция 7 (Л-7). Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика.

1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.
2. Способ разрешения конфликтов.

Лекция 8 (Л-8). Этикет протоколов официальных мероприятий.

1. Понятие культуры общения.
2. Принципы, правила и нормы делового общения.

Лекция 9 (Л-9). Национальные особенности деловых коммуникаций.

1. Международный протокол.
2. Национальный этикет делового общения.

5.2.2.2. Темы лабораторных работ (Непредусмотрены РУП)

5.2.2.3. Темы и перечень вопросов практических занятий

Практическое занятие 6 (ПЗ-6) Стратегии письменных деловых коммуникаций

1. Тренинг «Деловое письмо» (Студенты самостоятельно пишут резюме, заявление, объяснительная записка, деловые письма.)

Практическое занятие 7 (ПЗ-7) Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

1. Деловая игра «Разрешение конфликта» (Студенты выступают в роли конфликтologов, анализируют, диагностируют организационные конфликты и рекомендуют способы их разрешения.)

Практическое занятие 8 (ПЗ-8) Этикет протоколов официальных мероприятий

1. Составить личное резюме с целью замещения выбранной вами вакансии с соблюдением стандартных национальных требований общего делопроизводства, а также требований и принципов этикета к структуре резюме, стилю официального документа, его оформлению. (Объем документа — 2 страницы)

Практическое занятие 9 (ПЗ-9) Национальные особенности деловых коммуникаций

1. Конференция «Кросс-культурный анализ деловых коммуникаций» (Студенты готовят тезисы выступления по национальным особенностям делового общения в различных странах.)

5.2.2.4. Темы и перечень вопросов семинаров (Непредусмотрены РУП)

5.2.2.5. Темы и перечень вопросов для самостоятельного изучения

№ п/п	Названия модульных единиц	Перечень вопросов	Кол-во часов
1.	Модульная единица 6 Стратегии письменных деловых коммуникаций	1. Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникации.	1
2.	Модульная единица 7 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика	1. Средства предотвращения конфликтов и методы кризисного управления. 2. Как воспринимать критику	1
3.	Модульная единица 8 Этикет и протокол официальных мероприятий	1. Деловые приёмы, их коммуникативный смысл.	1
4.	Модульная единица 9 Национальные особенности деловых коммуникаций	1. Приём иностранных партнёров. 2. Национальная специфика делового этикета стран Европы	1

5.2.2.6. Темы индивидуальных домашних заданий

1. ИДЗ-6 Стратегии письменных деловых коммуникаций

1. Написать деловое письмо (письмо-просьба, письмо-сообщение, письмо-приглашение, письмо-благодарность, письмо-подтверждение)

2. ИДЗ-7 Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управленческая этика

Составить таблицу «Основные виды управленческих документов и их характеристика»

3. ИДЗ-8 Этикет и протокол официальных мероприятий

1. Самостоятельно, на основе учебного материала и справочной литературы описать виды деловых протоколов.

4. ИДЗ-9 Национальные особенности деловых коммуникаций

1. Составить таблицу «Характеристика особенностей иностранных кухонь:

Национальность	Особенности кухни	Не рекомендуется предлагать
----------------	-------------------	-----------------------------

5.2.3. Модуль 3

5.2.3.1. Темы и перечень вопросов лекций

Лекция 10 (Л-10) Этикет и культура общения

1. Характеристика, цели и этапы делового общения.
2. Способы налаживания контакта с партнёром.

Лекция 11 (Л-11) Деловой этикет

1. Этикет делового человека. Этикет и имидж.

2. Внешний облик делового человека.

Лекция 12 (Л-12) **Современные взгляды на место этики в деловом общении**

1. Продуктивное слушание.

2. Основные принципы современной этики деловых отношений.

Лекция 13 (Л-13) **Правила этикета**

1. Основы ведомственного этикета.

2. Этикет в особых ситуациях.

5.2.3.2. Темы лабораторных работ (Непредусмотрены РУП)

5.2.3.3. Темы и перечень вопросов практических занятий

Практическое занятие 10 (ПЗ-10) **Этикет и культура общения**

1. Составить план работы с персоналом на конкретном примере производства. =

Практическое занятие 11 (ПЗ-11) **Деловой этикет**

1. Ролевая игра по теме: «Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека».

Практическое занятие 12 (ПЗ-12) **Современные взгляды на место этики в деловом общении**

1. Подготовить доклады по теме: «Особенности делового этикета в России» и выступить с ними на занятии.

Практическое занятие (ПЗ-13) **Правила этикета**

1. Подготовить доклады на тему: «Особенности дипломатического этикета в разных странах мира».

5.2.3.4. Темы и перечень вопросов семинаров (Непредусмотрены РУП)

5.2.3.5. Темы и перечень вопросов для самостоятельного изучения

№ п/п	Названия модульных единиц	Перечень вопросов	Кол-во часов
1.	Модульная единица 10 Этикет и культура общения	1. Правила подготовки и методика публичного выступления. 2. Приглашение и подарки в деловой жизни.	1
2.	Модульная единица 11 Деловой этикет	1. Приёмы и развлечения как часть деловой культуры. 2. Основные правила этикета делового общения	1
3.	Модульная единица 12 Современные взгляды на место этики в деловом общении	1. Основные позиции отношения к противоречию между этикой и бизнесом.	1
4.	Модульная единица 13 Правила этикета	1. Ресторанный этикет. 2. Бизнес-ланч.	1

5.2.3.6. Темы индивидуальных домашних заданий

ИДЗ-10 Этикет и культура общения

Нарисуйте несколько вариантов и обоснуйте схему размещения участников делового совещания исходя из состава: председатель, руководитель или почетный гость, другие гости и участники встречи, проводящий встречу)

2. ИДЗ-11 Деловой этикет

1. Познакомьтесь с основными положениями этикета деловой беседы и составьте таблицу:

Как правильно вести себя во время деловой беседы

Как неправильно вести себя во время деловой беседы

3. ИДЗ-12 Современные взгляды на место этики в деловом общении

1. Написать самостоятельную работу по теме: «Работа и дружба»

4. ИДЗ-13 (Правила этикета)

1. Напишите самостоятельную работу по теме: «Этикет в культуре деловых отношений»	
---	--

5.2.4. Модуль 4

5.2.4.1. Темы и перечень вопросов лекций

Лекция 14 (Л-14) **Общеэтические принципы и характер делового общения.**

1. Основные принципы этики деловых отношений

2. Общие принципы построения межличностного общения

Лекция 15 (Л-15) **Правила этикета.**

1. Этикет коммуникаций

2. Этикет переговоров

Лекция 16 (Л-16) **Этикет деловой встречи**

1. Соблюдение этикета в деловой обстановке

2. Формирования стиля делового общения в организации

5.2.4.2. Темы лабораторных работ (Непредусмотрены РУП)

5.2.4.3. Темы и перечень вопросов практических занятий

Практическое занятие 14 (ПЗ-14) **Общеэтические принципы и характер делового общения.**

1. На конкретном примере представьте определённые нормы представления собеседника другому лицу

Практическое занятие 15 (ПЗ-15) **Правила этикета.**

1. Самостоятельно, на основе справочной литературы и учебной литературы подготовить вариант своей визитной карточки

Практическое занятие 16 (ПЗ-16) **Этикет деловой встречи.**

1. Подготовьте и прокомментируйте презентацию на тему: «Составление мужского (женского) делового костюма (фасон, цвет, фактура)»

Практическое занятие 17 (ПЗ-17) **Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума.**

1. Подготовьте и представьте сообщение по теме: «Страна и люди. Деловая одежда. Ведение переговоров. Приглашение и застолье. Подарки.

- В странах Азии

-ВСША.

-Арабскиестраны.

Темыпереченьвопросовсеминаров(НепредусмотреныРУП)

5.2.4.5. Темыпереченьвопросовдлясамостоятельногоизучения

№ п/п	Названиямодульных единиц	Переченьвопросов	Кол-вочасов
1.	Модульная единица 14 Общеэтическиепринципы ихарактерделовогообщения.	1. Классификация типов людей встречающихся в деловоммире.	1
2.	Модульнаяединица15 Правилаэтикета.	1.Деловаяпоездка. 2. Этикет деловых телефонныхразговоров.	1
3.	Модульная единица 16 Этикетделовойвстречи	1.Этикетперемен.Собеседованиеприприёменаработу.	1
4.	Модульная единица 17 Этикет делового совещания, встречи,конференции,симпозиума.	1.Основныепринципымеждународногоэтикета. 2.Презентацииипубличныевыступления.	2

5.2.4.6.Темыиндивидуальныхдомашнихзаданий

1.ИДЗ-14Общеэтическиепринципыи характерделовогообщения.

1.Проработайтесамостоятельноисоставьтеконспектпотемепотеме:«Этическое поведениеделовогочеловека».

2.ИДЗ-15Правилаэтикета.

1.Обдумайтеивписьменномвидепредставьтевашивопросыидействияпроведенияпри устройствена работу.

3.ИДЗ-16Этикетделовойвстречи.

1.Составьтеконспектнатему:«Особенностиречевогоэтикетаделовогочеловека.».

4.ИДЗ-17Этикетделовогосовещания,встречи,конференции,симпозиума.

1.Составьтеконспектпотеме:«Телеконференции,дискуссионныегруппы,чаты.».

2.Самостоятельноприиспользованииучебнойисправочнойлитературысоставьте рекомендациипотеме:«Звонитевы.Звонятвам.».

5.3.Темы курсовыхработ(проектов)(НепредусмотреныРУП)

5.4.Темы рефератов(НепредусмотреныРУП)

5.5.Темы эссе(НепредусмотреныРУП)6.

Оценочныесредствадлятекущегоконтроляуспеваемостиипромежуточнойаттестациипо итогамосвоениядисциплины

6.1.Оценочныесредствадлятекущегоконтроляуспеваемости

6.1.1.Модуль1

6.1.1.1.Контрольныевопросы

- 1.Определениеи функцииобщения.
2. Видыобщения.Деловоеобщениеи егокодекс.
- 3.Стилиобщения,уровни,стратегиии средства.
- 4.Общениекак коммуникация.Причиныплохойкоммуникации.

5. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.
6. Факторы затрудняющие адекватное восприятие в общении.
7. Формы межличностного взаимодействия в общении.
8. Социальное влияние: суггестия, конформизм, неконформизм.
9. Человек, индивид, индивидуальность, личность.
10. Концепции личности и их учёт в деловом общении.

6.1.1.2. Задания для проведения текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль осуществляется методом опроса студентов на семинарских занятиях, с учетом их активности в обсуждении этих вопросов.

6.1.2. Модуль 2

6.1.2.1. Контрольные вопросы

1. Основы графологии в деловом общении.
2. Основы кинесики в деловом общении.
3. Основные закономерности проксемики.
4. Деловая беседа.
5. Деловые переговоры.
6. Деловые совещания и собрания.
7. Приём подчинённых.
8. Определение понятий «спор», цели и подходы к ведению спора. Принципы ведения спора
9. Особенности критики в споре.
10. Понятие и причины конфликтов, модель конфликтного процесса и его последствия

6.1.2.2. Задания для проведения текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль осуществляется методом опроса студентов на семинарских занятиях, с учетом их активности в обсуждении этих вопросов

6.1.3.1. Контрольные вопросы

1. Принципы делового общения.
2. Психологически приёмы влияния на партнёра.
3. Умение слушать в деловом общении.
4. Психология и общество, психология и труд, профессиональная психология.
5. Экономическая, политическая, и правовая психология.
6. Принципы и правила успешной организации времени
7. Основные понятия об этике и правила приветствия в деловом общении.
8. Методы и навыки ведения телефонных разговоров.
9. Организация делового завтрака, обеда и ужина.
10. Внешний вид в деловых переговорах.

6.1.3.2. Задания для проведения текущего контроля успеваемости

Текущий контроль осуществляется методом опроса студентов на семинарских занятиях, с учетом их активности в обсуждении этих вопросов.

6.1.4. Модуль 4

6.1.4.1. Контрольные вопросы

1. Документирование управленческой деятельности.
2. Характеристики современного делового письма и виды деловых писем.
3. Общие правила оформления документов.

4. Работа с персоналом.
5. Протокольные приёмы в деловых отношениях.
6. Приёмы развлечения как часть деловой культуры.
7. Приглашения и подарки в деловой жизни.
8. Общие приёмы техники малого разговора.
9. Основные требования делового этикета к речевому стилю юридического документа.
10. Конструктивные основы Гарвардского метода ведения принципиальных переговоров.

Текущий контроль осуществляется методом опроса студентов на семинарских занятиях, с учётом их активности в обсуждении этих вопросов.

6.1.4.2. Задания для проведения текущего контроля успеваемости

6.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Деловой этикет» проводится в форме зачёта.

6.2.1. Вопросы для зачёта

1. Понятие и сущность делового этикета.
2. Этикет в культуре деловых отношений.
3. Основные правила профессионального этикета.
4. Основные принципы и правила делового этикета.
5. История и основные виды этикета.
6. Приёмы визитов в деловом мире.
7. Этикет приветствий и представлений.
8. Культура речи в деловом общении.
9. Основные этапы и виды подготовки публичного выступления.
10. Правила поведения руководителя с подчинёнными, отношения между коллегами.
11. Застольный этикет.
12. Композиция раторской речи. Контакт ратора с аудиторией.
13. Основные виды и особенности деловых дискуссий.
14. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
15. Этикет проведения переговоров с деловыми партнёрами.
16. Этикетные нормы телефонного разговора.
17. Культура делового письма и переписки.
18. Особенности делового этикета стран мира.
19. Этикет работы в компьютерных сетях.
20. Невербальные средства в системе делового общения.
21. Внешний вид делового человека.
22. Деловой протокол в переговорном процессе.
23. Этикет протоколов официальных мероприятий.
24. Презентации и публичные выступления.
25. Дипломатический протокол в России.
26. Этикет в общественных местах.
27. Управленческий этикет.
28. Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума.
29. Этикет в особых ситуациях.
30. Деловой этикет коммерческой тайны.

6.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации

Зачёт по дисциплине «Деловой этикет» состоит из наличия письменных индивидуальных заданий по 17 модульным единицам, которые студенты приносят на зачёт и письменного ответа на один из 30 вопросов к зачёту. Время для проведения зачёта 45 мин., которые выражаются в 100 балах, минимальное количество баллов для выставления зачёта 60.

7. Учебно-методическое информационное обеспечение дисциплины (ГОСТ 7.0.12 - 2011)

7.1. Основная литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вуза/ автор составитель-И.Н.Кузнецов.-ЭБС«КнигаФонд»Москва.:ЮНИТИ-ДАНА,2012г,431с.
2. Деловое общение.[Текст]: учебное пособие/ сост.:И.Н.Кузнецов.-3-е изд.-Москва: Дашкови К.,2009.-528.
3. // Справочник по управлению персоналом. - 2015. – № 1 – 5.
4. // Управление персоналом. - 2014. – № 2 – 6.

7.2. Дополнительная литература

1. Искусство делового телефонного общения/подгот.О.Абашкина.-(HR-менеджмент за рубежом)// Справочник по управлению персоналом.-2009.-N8(август).-С.126-127
2. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения.: учебник/ В.Н.Лавриненко.- ЭБС«КнигаФонд»Москва:ЮНИТИ-ДАНА,2010.
3. Малолетнева И. В. Риторика и речевая коммуникация.: курс лекций/ И.В.Малолетнева.- ЭБС«КнигаФонд»Москва:ЮНИТИ-ДАНА,2011.
4. Иванов А.С. Дресс-код как элемент современной деловой культуры[Текст]/ А.С.Иванов.-(Внешнеторговое консультирование// Российский внешнеэкономический вестник.- 2011.-N7.-С.91-98.-Библиогр.:с.97-98(10 назв.).-Рез.Англ.-Подстроч.
5. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений.[Текст]: учебник/ Г.Н. Смирнов.- Москва: ТК Велби, Проспект, 2008.-184с.
6. // Маркетинг в России и за рубежом . – 2015. – № 2 – 4.
7. // Менеджмент и кадры: психология управления, соционика и социология . - 2015. – № 1 – 5.
8. // Российский внешнеэкономический вестник. - 2015. – № 2 – 3.

7.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям

1. Методические рекомендации по дисциплине «Деловой этикет»

7.4. Программное обеспечение

1. Текстовый редактор *Win Word*, электронная таблица *Excel*, программа создания презентаций *PowerPoint*, средство поддержки электронной почты *Mail*, программа тестирования *JN Editor*

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое обеспечение лекционных занятий

Название спецоборудования	Название технических и электронных средств обучения
Мультимедийное оборудование Ауд. №4	Презентация (Модульная единица 1 Общение, его сущность, структура, виды и функции)
Мультимедийное оборудование Ауд. №4	Презентация (Модульная единица 3 Социально-психологические аспекты делового общения)
Мультимедийное оборудование Ауд. №4	Презентация (Модульная единица 4 Технологии делового взаимодействия)
Мультимедийное оборудование Ауд. №4	Презентация (Модульная единица 8 Этикет и протокол официальных мероприятий)
Мультимедийное оборудование Ауд. №4	Презентация (Модульная единица 10 Этикет и культура общения)

Материально-техническое обеспечение лабораторных занятий (Непредусмотрено РПД)

8.3. Материально-техническое обеспечение практических занятий

Види номер за- нятия	Тема занятия	Название специали- зированной аудито- рии	Название обо- рудования	Название техни- ческих и элек- тронных средств обучения и кон- троля знаний
ПЗ-1	Общение, его сущность, струк- тура, виды и функции	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-2	Характеристик а делово- го общения.	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-3	Социально- психологически е аспекты делово го общения	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-4	Технологии дел ового взаимодей- ствия	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-5	Стратегии устных, деловых комму- никаций.	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-6	Стратегии пис- ьменных делов ых коммуника- ций	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-7	Конфликтное взаимодействи- е в деловой сфе- ре и управленческ ая этика	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-8	Этикет протоколов официальных мероприятий	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.

ПЗ-9	Национальные особенности деловых коммуникаций	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-10	Этикет культуры общения	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-11	Деловой этикет	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-12	Современные взгляды на место этикета в деловом общении	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-13	Правила этикета	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-14	Общественные принципы характера делового общения.	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-15	Правила этикета.	Учебная комната	Мультимедийное оборудование	Презентация.
ПЗ-16	Этикет деловой встречи.	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.

9. Методические рекомендации преподавателям по образовательным технологиям

Курс дисциплины по выбору «Деловой этикет» должен быть построен преподавателем таким образом, чтобы дать студенту знания предмета, места и роли его в культуре, базисных ценностях, знаний и их роль в формировании рационалистического мировоззрения. По окончании изучения курса студент должен иметь представление о том, что специфика предмета «Деловой этикет» обусловлена тем, что он возникает на основе и по поводу определённого вида деятельности, связанного с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных статусах, которые определяются необходимыми нормами и стандартами поведения людей. Как и всякий вид общения деловое общение имеет исторический характер и проявляется по-разному.

личных уровнях социальной системы и в различных формах этикета его отличительная черта состоит в том, что оно служит средством для достижения каких-либо других целей в условиях рыночных отношений — это, прежде всего, получение максимальной прибыли.

Деловое общение строится на основе таких моральных качеств личности и категорий этики как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство и честь, что придаёт деловым отношениям нравственный характер.

На характер общения непосредственное влияние оказывает темперамент его участников. Умение общаться с деловым партнёром, понимание психологии другого человека, интересов другой организации можно считать одним из определяющих факторов в процессе ведения переговоров. Это умение главенствует не только на деловых переговорах. Если человеку не удастся побуждать к деятельности других людей, то он состоится в качестве рулевого водителя.

Учебный курс проводится преподавателем с учётом того, что «Деловой этикет» как предмет выбора объединяет знания нескольких гуманитарных наук: истории, политологии, права, овладения, культурологии, экономики, социологии, психологии и других наук. Поэтому одна из задач

преподавателя заключается в том, чтобы помочь студенту восстановить в памяти знания, полученные ранее по другим гуманитарным наукам и использовать их при изучении этого курса.

Преподавание должно быть поставлено таким образом, чтобы оно содействовало развитию культуры научного мышления студентов, формированию их научного мировоззрения, активной жизненной позиции и способствовало участию в жизни общества, применяя определённые нормы и принципы делового этикета.

В условиях гуманитаризации образования преподаватель должен быть не только носителем и транслятором научной информации, но и организатором познавательной деятельности студентов, их самостоятельной работы, научного творчества. Оптимальный же выбор методов, средств и форм обучения, несомненно, будет способствовать решению данных задач.

В педагогической литературе различают **методы обучения**, направленные на первичное овладение знаниями, и методы, направленные на совершенствование знаний и формирование умений и навыков.

Первая группа методов включает в себя информационно-развивающие и проблемно-поисковые. Информационно-развивающие методы передают информацию в готовом виде (лекции, объяснения, демонстрация учебных фильмов, слушание магнитофонных записей, использование средств «масс-медиа»), либо ориентируют на самостоятельное добывание знаний студентом (самостоятельная работа с основной учебной и дополнительной литературой, лекционным материалом, конспектирование первоисточников и другое). Проблемно-поисковые методы обеспечивают проблемное изложение учебного материала, представляя собой эвристическую беседу, учебную дискуссию, коллективную мыслительную деятельность в работе с малыми группами, или индивидуальную исследовательскую работу.

Вторая группа включает в себя репродуктивные методы (пересказ учебного материала, выполнение упражнений по образцу) и творчески-репродуктивные (вариативные упражнения, деловые игры, решение информационно-поисковых задач и другое).

Повышению эффективности учебного процесса способствуют следующие **средства обучения**:

- основная учебная литература (учебники, учебные пособия, сборники заданий и упражнений, словари, справочники, сборники нормативных документов, методические указания);
- дополнительная литература (политические энциклопедии, монографии, научные статьи);
- наглядные пособия (плакаты, таблицы, схемы);
- аудиовизуальные информационные материалы (кинофильмы, видеофильмы, диафильмы);
- контрольные задания (вопросы для самопроверки);
- дидактические материалы (сценарии деловых игр, ситуационные задачи);
- технические средства обучения (мультимедийный проектор, компьютер для выполнения презентаций, магнитофон).

Существенная роль организации учебного процесса отводится формам и содержанию, отвечающему требованиям выбранной формы. Выделяют следующие **формы организации учебного процесса**:

- лекция;
- практическое занятие

-самостоятельная работа.

Целью лекционного занятия является формирование ориентировочной основы для последующего усвоения студентами учебного материала. Как форма обучения лекция должна выполнять следующие дидактические задачи:

- постановка и обоснование задач обучения;
- сообщение и усвоение новых знаний;
- привитие интеллектуальных умений и навыков;
- мотивирование студентов к дальнейшей учебной деятельности;
- интегрирование преподаваемой дисциплины с другими предметами;
- развитие интереса к теоретическому анализу.

Требования, предъявляемые к лекции:

- научности и информативности;
- доказательности и аргументированности;
- наличие достаточного количества ярких, убедительных иллюстраций, фактов, обоснований, документов, доказательств;
- эмоциональность формы изложения;
- активизация мышления слушателей;
- четкая структура и логика раскрытия излагаемых вопросов;
- подчеркивание главных мыслей и положений, обоснование выводов;
- изложение учебного материала доступным языком;
- разъяснение вводимых терминов;
- использование аудиовизуальных дидактических материалов.

При подготовке лекции преподаватель должен определить ее цель и задачи, связать с предыдущим материалом, тип лекции, провести отбор учебного материала. Далее определяются форма подачи материала; необходимость использования доски и технических средств обучения; ссылка на дополнительные источники информации; составляется сюжетный хронометраж лекции, отбирается материал для заполнения пауз краткого отдыха аудитории. По своей структуре лекции могут отличаться одна от другой содержанием их характера и изложения материала. Но существует общий структурный каркас, применимый к любой лекции – это наличие плана и строгого следования ему. По каждому из рассматриваемых вопросов следует делать выводы, в конце лекции необходимо подвести итоги.

Искусство лектора способствует организации работы студентов на лекции. Содержание, четкость структуры лекции, применение приемов поддержания внимания – все это активизирует мышление и работоспособность, способствует установлению педагогического контакта, вызывает у студентов эмоциональный отклик, формирует интерес к предмету.

Практические занятия призваны углублять, расширять, детализировать знания. Они помогают студентам овладеть умениями и навыками использования теоретического знания применительно к особенностям изучаемых сфер.

Практические занятия с применением различных форм обучения и использованием творческих заданий, проблемных задач, проведением дискуссий позволяют повысить интерес студентов к политической сфере общественной жизни, сделать учебный процесс более эффективными развивающими творческими способностями.

Особое место в учебном процессе занимают **консультации**, на которых студенты получают от преподавателя ответы на вопросы и возникающие у них затруднения. Консультации могут быть индивидуальными или групповыми, в зависимости от того проводятся они перед экзаменом или занятием.

Наряду с аудиторными занятиями в учебном процессе значительная роль отводится самостоятельной работе студентов. **Самостоятельная работа** – это планируемая работа студентов, которая выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа способствует:

- углублению и расширению знаний;
- формированию интереса к познавательной деятельности;
- овладению приемами процесса познания;
- развитию познавательных способностей;
- формированию навыков работы.

Самостоятельная работа может иметь не только индивидуальный характер. Она может выполняться небольшой группой студентов, состоящей из двух–трех человек. Групповая работа усиливает фактор мотивации и взаимной интеллектуальной активности, повышает эффективность познавательной деятельности студентов благодаря взаимному контролю. При групповой и индивидуальной работе происходит групповая самопроверка с последующей коррекцией преподавателя. Такая форма работы может активно использоваться при подготовке заданий различного уровня сложности.

Для успешного выполнения студентами учебного плана необходимо планирование и контроль со стороны преподавателя, которые стимулируют обучение и влияют на поведение студентов. Системы контроля составляют: экзамены, зачеты, устный опрос (собеседование), контрольные работы, рефераты, семинары, тестирование и другое. Внедряемые в настоящее время интенсивные методы обучения требуют введение новых форм контроля. Например, таких как рейтинговая форма контроля в рамках кредитно-модульного обучения.

Программа разработана в соответствии с ФГОС ВПО по направлению подготовки **Зоотехния**, УТВЕРЖДЕННЫМ ПРИКАЗОМ МИНОБРНАУКИ РФ от 25.01.2010 N 73 (ред. от 31.05.2011)

Работал (и): _____ Баранова О.М.

Дополнения и изменения

В рабочей программе дисциплины « Деловой Этикет» на 2014-2015 учебный год.

Дополнить рабочую программу дисциплины следующими пунктами:

3.2. Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине (знания, умение, навыки и (или) опыт деятельности) и планируемых Результатов освоения образовательной программы (компетенций обучающегося) представлена в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине и планируемых результатов освоения образовательной программы

Индекс и содержание компетенции	Знания	Умения	Навыки и (или) Опыт деятельности
- ОК-1 – Владение культурой мышления, способен к обобщению информации, постановки цели и выбору путей ее достижения.	<p>Нравственные обязанности человека...</p> <p>-многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса;</p> <p>-научные, религиозные, философские картины мира</p> <p>-взаимодействие духовного и телесного, биологического и социального в человеке, его отношение к человеку и обществу.</p>	<p>Самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу;</p>	<p>Способность выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;</p>

<p>- ОК-2 – Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь</p>	<p>Нравственные обязанности человека...</p> <p>- многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса;</p> <p>-научные, религиозные, философские картины мира</p> <p>-взаимодействие духовного и телесного, биологического и социального в человеке, его отношение к человеку и обществу.</p>	<p>Самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу;</p>	<p>Способность выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;</p>
<p>- ОК – 6 Стремление к саморазвитию, повышению квалификации мастера.</p>	<p>Нравственные обязанности человека...</p> <p>- многообразие культур и цивилизаций в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса;</p> <p>-научные, религиозные, философские картины мира</p> <p>-взаимодействие духовного и телесного, биологического и социального в человеке, его отношение к человеку и обществу.</p>	<p>Самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу;</p>	<p>Способность выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;</p>

7.1 Основная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет. [Текст] : учебное

Пособие для студентов вузов. / И. Н. Кузнецов. – Москва : Дашков и К, 2009. -528 с.

7.2 Дополнительная литература

1. Искусство делового телефонного общения / подгот. О. Абашкина. – (HR-Менеджер за рубежом) // Справочник по управлению персоналом. – 2009. – N 8 (август). – С. 126-127
2. Лавриненко В.Н. Психологии и этика делового общения. : учебник / В.Н. Лавриненко. – ЭБС «КнигаФонд» Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
3. Малолетнева И. В. Риторика и речевая коммуникация. : курс лекций / И. В. Малолетнева. – ЭБС «КнигаФонд» Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2011.
4. Ковальчук А. С. Основы делового общения [Текст] : учебное пособие / А. С. Ковальчук. – Москва : Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2008. -300с.
5. Иванов А.С. Дресс-код как элемент современной деловой культуры [Текст] / А.С. Иванов. – (Внешнеторговое консультирование // Российский Внешнеэкономический вестник. -2011.- N 7. – С. 91-98. – Библиогр.: с. 97-98 (10 назв.). – Рез. Англ. – Подстроч.
6. Деловое общение. Деловой этикет [Текст] / учебное пособие. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012.КнигаФонд ЭБС

7.4 Программное обеспечение **1. MicrosoftOffice**

7.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <http://orensau.ru> (<http://libr.orensau.ru/> - Научная библиотека ОГАУ)
2. [http:// www.rocunt.ru/](http://www.rocunt.ru/)
3. <http://www.knigafund.ru/>
4. <http://www.rsl.ru>

Дополнения и изменения

В рабочей программе дисциплины « Деловой Этикет» на 2015-2016 учебный год.

Рабочая программа принята без дополнений и изменений

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ПРИЛОЖЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ**

**МОДУЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА
ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ**

по дисциплине: «Деловой этикет»

Направление подготовки/специальность: 111100.62 «Зоотехника»

1. Структура формирования балльно-рейтинговой оценки дисциплины.					
Текущий контроль успеваемости	(5неде- ля)	(9неде- ля) (последняя)	(13неде- ля)	не-деля се- местра)	Итого
посещаемость	2,5	2,5	2,5	2,5	10
аудиторная работа	15	10	10	15	50
самостоятельная работа	10	10	10	10	40
Всего по текущему контролю	27,5	22,5	22,5	27,5	100
Итоговый контроль – зачет					
Максимальный результат промежуточной аттестации по дисциплине					100

2. Интерпретация балльно-рейтинговой оценки текущего контроля по ходу формирования

Текущий период	Незачтено				зачтено		
	неудовлетворительно		удовлетворительно		хорошо	отлично	
	F(2)	FX(2+)	E(3)*	D(3+)	C(4)	B(5)	A(5+)
	[0;33,3)	[33,3;50)	[50;60)	[60;70)	[70;85)	[85;95)	[95;100)
РТК-1	[0-9,1)	[9,1-13,7)	[13,7-14,4)	[14,4-19,2)	[19,2-23,4)	[23,4-26,1)	[26,1-27,5)
РТК-2	[0-16,6)	[16,6-25,0)	[25,0-30,0)	[30,0-35,0)	[35,0-42,5)	[42,5-47,5)	[47,5-50,0)
РТК-3	[0-24,1)	[24,1-36,2)	[36,2-43,5)	[43,5-50,7)	[50,7-61,6)	[61,6-68,9)	[68,9-72,5)
РТК-4	[0-33,3)	[33,3-50,0)	[50,0-60,0)	[60,0-70,0)	[70,0-85,0)	[85,0-95,0)	[95,0-100)

3. Распределение баллов по элементам текущего контроля дисциплины

3.1. РТК – 1

№ модуля/модуль- одиницы	Вид аудиторного занятия	Формы методы контроля														Сумма баллов по итогам текущего контроля
		аудиторная работа							самостоятельная работа							
		проверка посеще- мо-	устный прос	письменный прос	компьютерное ес-	письменно, реше- ние	входной контроль	письменно, реше- е-	письменно, подго-	индивидуально е	самостоятельно е	КР/К П	РГР, РПР	эссе	Реферат	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1/1	Л	+	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-	-	
1/1	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+		-	-	-	
1/2	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1/2	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-		+	+		-	-	-	
1/3	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1/3	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
1/4	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1/4	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
1/5	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
1/5	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
ИТОГО:		2,5	15						10			0	0	0	0	27,5

3.2.РТК –2

№ модуля/модуль одиницы	Вид аудиторного занятия	Формы методы контроля														Сумма баллов итогом	
		аудиторная работа							самостоятельная работа								
		проверка по МО- у*	устный прос	письменный прос	компьютерно е-	письменно, решение	контрольная рабо	письменно, реш	письменно, подго	индивидуально	самостоятельно	КР/К П	РГР, РПР	Эссе	реферат		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
2/1	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2/1	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-		
2/2	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2/2	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-		
2/3	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2/3	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-		
2/4	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
2/4	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-		
ИТОГО:		2,5	10							10			0	0	0	0	22,5

3.3.РТК –3

№ модуля/модульной части	Вид аудиторного занятия	Формы методов контроля														Сумма баллов по итогам текущего контроля
		аудиторная работа								самостоятельная работа						
		проверка по сессии	устный вопрос	письменный вопрос	компьютерное	письменное, решение	контрольная работа	письменное, решение	письменное, подготовка	индивидуально	самостоятельно	КР/КП	РГР, РПР	эссе	Реферат	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
3/1	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3/1	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
3/2.	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3/2	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
3/3.	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3/3.	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
3/4	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3/4	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
ИТОГО:		2,5	10							10		0	0	0	0	22,5

3.4.РТК –4

№ модуля/модульн ой единицы	Вид аудиторного занятия	Формы методы контроля														Сумма баллов итога
		аудиторная работа							самостоятельная работа							
		проверка по сессии МО-	устный вопрос	письменный вопрос	компьютерное ес-	письменно, решение	контрольная работа	письменно, решение	письменно, подготовка	индивидуально е	самостоятельно е	КР/КП	РГР, РПР	эссе	реферат	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
4/1	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4/1	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
4/2	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	изучение вопросов +	-	-	-	-	
4/2	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
4/3	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4/3	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
4/4	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	
ИТОГО:		2,5	15						10			0	0	0	0	27,5

4.Итоговыйконтрольдисциплины

4.1.Диапазонбалльно-рейтинговойоценкиитоговогоконтроля-зачет

Европейская шкала(ECTS)	Баллы	Традиционная шкала	зачтено
A(5+)	[95;100)	отлично	зачтено
B(5)	[85;95)	отлично	
C(4)	[70;85)	хорошо	
D(3+)	[60;70)	удовлетворительно	
E(3)	[50;60)	удовлетворительно	незачтено
FX(2+)	[33,3;50)	неудовлетворительно	
F(2)	[0;33,3)	неудовлетворительно	

5. Условия присвоения дополнительных баллов за индивидуальные занятия (при освобождении от итогового контроля)

5.1 Требование к содержанию, оформлению и срокам выполнения работы.

Выполняется творческая работа по заданной теме оформленной в виде реферата 15-20 стр. печатного текста, в недельный срок, после последнего занятия.

5.2 Критерии оценки и максимальное количество баллов.

Работа должна раскрывать заданную тему, должен быть план не менее 3-х пунктов, список литературы не меньше 5 –ти источников учебников, учебно-методических пособий, монографий и статей из научных журналов и сборников статей.

Отлично – 15 баллов

Хорошо – 10 баллов

Удовлетворительно – 8 баллов

5.3 Темы заданий.

- 1.Понятиеи сущностьделовогоэтикета.
- 2.Этикетвкультуределовыхотношений.
- 3.Основныеправилапрофессиональногоэтикета.
- 4.Основныепринципыи правиладеловогоэтикета.
- 5.Историяи основныевидыэтикета.
- 6.Приемыи визитывделовоммире.
- 7.Этикетприветствийи представлений.
- 8.Культураречивделовомобщении.
- 9.Основныеэтапыи видыподготовкипубличноговыступления.
- 10.Правилаповеденияруководителясподчиненными,отношениямеждуколлегами.
- 11.Застольныйэтикет.
- 12.Композицияораторскойречи.Контактораторсаудиторией.
- 13.Основныевидыи особенностиделовыхдискуссий.
- 14.Правилаподготовкии проведенияделовойбеседы.
- 15.Этикетпроведенияпереговоровсделовымипартнерами.
- 16.Этикетныенормытелефонногоразговора.
- 17.Культураделовогописьмаи переписки.
- 18.Особенностиделовогоэтикетастранмира.
- 19.Этикетработывкомпьютерныхсетях.
- 20.Невербальныесредствав системделовогообщения.
- 21.Внешнийвидделовогочеловека.
- 22.Деловойпротоколвпереговорномпроцессе.

- 23.Этикеты протоколофициальныхмероприятий.
- 24.Презентациии публичныевыступление.
- 25.ДипломатическийпротоколвРоссии.
- 26.Этикетвобщественныхместах.
- 27.Управленческийэтикет.
- 28.Этикетделовогосовещания,встречи,конференции,симпозиума.
- 29.Этикетвособыхситуациях.
- 30.Деловойэтикетикоммерческаятайна.

6. Структура формирования бально-рейтенговой оценки курсовой работы / проекта. (Не предусмотрено РПД)

Разработал: _____ Баранова О. М.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

По дисциплине: Деловой этикет

Направление подготовки: 111100.62 «Зоотехния»

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.

Перечень компетенций представлен в пункте 3.1. рабочей программы дисциплины (РПД), этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы представлен в таблице 5.1 РПД.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Наименование показателя	Описание показателя	Критерий оценивания	
		Количество баллов	Уровень сформированности компетенции
Превосходно	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	[95; 100]	Повышенный
Отлично	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	[85; 95)	
Хорошо	Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	[70; 85)	Достаточный
Удовлетворительно	Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно,	[60; 70)	Пороговый

	содержат ошибки		
Посредственно	Теоретическое содержание курса освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие из предусмотренных программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	[50; 60)	
Условноудовлетворительно	Теоретическое содержание курса освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	[33,3; 50)	Компетенция не сформирована
Безусловноудовлетворительно	Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом курса к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	[0; 33,3)	

3. Описание шкал оценивания.

Описание шкал оценивания представлено в п.4 приложения 1 к РПД.

4. 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.

4.1 ОК1; Владение культурой мышления, способностью общению, анализу, восприятию информации постановки цели и выбору путей ее достижения.

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
Знать: -движущие силы и закономерности исторического процесса;	1. Культура речи в деловом общении. 2. Основные виды и особенности деловых дискуссий. 3. Конфликтные взаимодействия в деловой сфере и управленческая этика. 4. Социально-психологические аспекты делового общения.

<p>-место человека в историческом процессе, политической организации общества;</p> <p>-роль насилия и ненасилия в обществе, нравственные обязанности человека</p> <p>-многообразие культур и цивилизации в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса;</p> <p>-научные, религиозные, философские картины мира;</p> <p>-взаимодействие духовного и телесного, биологического и социального в человеке, его отношение к человеку и обществу.</p>	
<p>Уметь:</p> <p>-самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу;</p>	<p>5. Основные этапы и виды подготовки публичного выступления.</p> <p>6. Композиция ораторской речи. Контакт оратора с аудиторией.</p> <p>7. Этикетные нормы телефонного разговора.</p> <p>8. Культура делового письма и переписки.</p>
<p>Навыки:</p> <p>-способность выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;</p>	<p>9. Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: -Каковы общие принципы построения межличностного общения-</p> <p>10. Подготовьте в письменном виде ответ на вопрос: -Каковы условия эффективности устных переговоров-</p> <p>11. Составить личное резюме с целью замещения выбранной вами вакансии с соблюдением стандартных национальных требований общего делопроизводства, а также требований и принципов этикета к структуре резюме, стилю официального документа , его оформлению(Объем документа - 2 страницы)</p> <p>12. Написать деловое письмо(письмо-просьба, письмо-сообщение, письмо-приглашение, письмо-благодарность, письмо-подтверждение)</p>

4.2 ОК2; Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -движущие силы и закономерности исторического процесса; -место человека в историческом процессе, политической организации общества; -роль насилия и ненасилия в обществе, нравственные обязанности человека -многообразие культур и цивилизации в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса; -научные, религиозные, философские картины мира; -взаимодействие духовного и телесного, биологического и социального в человеке, его отношение к человеку и обществу. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Этикет деловых и телефонных разговоров. 2. Правило подготовки и методика публичного выступления 3. Деловое общение как коммуникация ее значимость и типы. Информация, ее значимость и типы 4. Невербальные средства общения и их функции
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу; 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникаций. 6. Самостоятельно, на основе учебного материала и справочной литературы описать виды деловых протоколов. 7. Нарисуйте несколько вариантов и обоснуйте схему размещения участников делового совещания исходя из состава: председатель, руководитель или почетный гость, другие гости участники встречи, проводящие встречу. 8. Самостоятельно, на основе справочной литературы и учебной литературы подготовить вариант своей визитной карточки.

<p>Навыки: -способность выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;</p>	<p>9. Составить таблицу «Основные виды управленческих документов и их характеристика» 10. Ролевая игра по теме: «Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека». 11. Познакомьтесь с основными положениями этикета деловой беседы и составьте таблицу:</p> <table border="1" data-bbox="560 371 1471 450"> <tr> <td>Как правильно вести себя во время деловой беседы</td><td>Как неправильно вести себя во время деловой беседы</td></tr> </table> <p>12. Составьте конспект на тему: «Особенности речевого этикета делового человека.»</p>	Как правильно вести себя во время деловой беседы	Как неправильно вести себя во время деловой беседы
Как правильно вести себя во время деловой беседы	Как неправильно вести себя во время деловой беседы		

4.3 ОК6; Стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации мастерства.

Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности	Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности
<p>Знать: -движущие силы и закономерности исторического процесса; -место человека в историческом процессе, политической организации общества; -роль насилия и ненасилия в обществе, нравственные обязанности человека -многообразие культур и цивилизации в их взаимодействии, многовариантность исторического процесса; -научные, религиозные, философские картины мира; -взаимодействие духовного и телесного, биологического и социального в человеке, его отношение к человеку и обществу.</p>	<p>1.Проблемы коммуникативной компетентности делового человека. 2.Способы налаживания контакта с партнером. 3.Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. 4.Способ разрешения конфликтов</p>

<p>Уметь:</p> <p>-самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу;</p>	<p>5.Особенности делового общения с использованием электронных средств коммуникаций.</p> <p>6.Способы налаживания контакта с партнером.</p> <p>7.Проработайте самостоятельно и составьте конспект по теме: «Этическое поведение делового человека».</p> <p>8.Самостоятельно при использовании учебной и справочной литературы составьте рекомендации по теме: «Звоните вы. Звонят вам».</p>
<p>Навыки:</p> <p>-способность выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;</p>	<p>9.На конкретном примере представьте определенные нормы представления собеседника другому лицу.</p> <p>10.Обдумайте и в письменном виде представьте ваши вопросы и действия при устройстве на работу</p> <p>11.Составьте конспект по теме: «Телеконференции, дискуссионные группы, чаты».</p> <p>12.Составьте план работы с персоналом на конкретном примере производства.</p>

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Методические материалы представлены в приложении 1 к РПД, а также в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденном решением ученого совета университета от 22 января 2014 г., протокол № 5.

Разработал: _____ Баранова О. М.