

**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 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	<p>Знать: структуру культурологического знания; многообразия подходов к определению культуры и цивилизации; уровень культуры; антропологические основания культуры; Современные культурологические проблемы, понятия и принципы; источники культурных изменений;</p> <p>Уметь: самостоятельно анализировать социальные и гуманитарные литературу, ориентироваться в системе культурологического знания; анализировать культурные явления и процессы, происходящие в обществе; применять методы и средства познания для повышения культурного уровня;</p> <p>Владеть: знаниями основных закономерностей мирового процесса развития культуры; общего и профессионального культурного общения; выражение своих мыслей и мнений межличностном и деловом общении.</p>

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, способностью к общению, анализу, восприятию информации постановки целей и выбору путей ее достижения.

-ОК2; Умениелогическиверно, аргументированои ясностроитьписьменнуюи устнуюоречь.

-ОК6; Стремлениексаморазвитию, повышениюсвоейквалификациимастерства. Врезультатеосвоениядисциплиныобучающийсядолжен:

Знать:

- движущиесилы закономерностиисторическогопроцесса;
- месточековекависторическомпроцессе,политическойорганизацииобщества;
- рольнасилияиненасилиявобществе,нравственныеобязанностичеловека...
- многообразиекультури цивилизаций их взаимодействии,многовариантностьисторическогопроцесса;
- научные,религиозные,философскиекартинымира
- взаимодействиедуховноготелесногобиологическогосоциальногочеловека, егоотношениекчеловекуи обществу.

Уметь:

- самостоятельноанализироватьсоциально-политическуюнаучнуюлитературу;

Владеть:

- способностьювыраженияи обновлениясвоейпозицииповопросам,касающимся ценностногоотношенияик историческомупрошлому;

4. Организационно-методические данные дисциплины

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

Таблица 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работы по семестрам

Вид учебной работы	Трудоемкость			
	3Е	час.	распределение по семестрам	
			6семестр	3Е
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
самостоятельно изучение отдельных вопросов(СИВ)	0.26	19	0.26	19
подготовка к занятиям(ПкЗ)	-	-	-	-
другие виды работ*	-	-	-	-
Промежуточная аттестации	-	-	-	-
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	самосто- тельная ра- бота	курсовые ра- боты (проекты)	альные до- машние зада- ния	тельноизу- чение в про- цессе занятий	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			OK-1, OK-2, OK-6
1.1.	Модульная единица 1 Общение, егосущность, структура, виды и функции.	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
1.2.	Модульная единица 2 Характеристика делового общения.	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
1.3	Модульная единица 3 Социально-психологические аспекты делового общения	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
1.4	Модульная единица 4 Технологии делового взаимодействия.	6		2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-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 Конфликтноевзаимодействиевделовойсфереи управлеченческая 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 Национальныеособенностиделовых 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 Этикетикультураобщения.	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
3.2.	Модульная единица 11 Деловойэтикет	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
3.3	Модульная единица 12 Современныевзглядына место этики в деловом общении	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6

3.4	Модульная единица13 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 характера делового общения	6	×	2	2	1		1		2		1	1			OK-1, OK-2, OK-6
4.2.	Модульная единица15 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	×	-	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	OK-1, OK-2, OK-6
6.	Всего в семестре	6	2	72	34	16		18		38		19	19		×	OK-1, OK-2, OK-6

5.2. Содержаниемодулейдисциплины

5.2.1. Модуль1

5.2.1.1. Темыипереченьвопросовлекций

Лекция1 (Л-1).Общение,егосущность, структура,виды функции.

1.Понятиеобщение.Философскоеосмыслениефеноменаобщениявисториичеловеческоймысли.

2.Структурные компоненты,аспектыиуровниобщения.Типологияобщения.Цели и функцииобщения.

Лекция2 (Л-2).Характеристикаделовогообщения.

1.Особенностиделовогообщения.

2.Влияниеорганизационнойструктурыпредприятиянахарактерделовыхотношений.

Лекция3(Л-3).Социально-психологическиеаспектыделовогообщения.

1.Взаимопониманиекакосновыи цельделовогообщения.Уровнипонимания.

2.Деловоеобщениекаквосприятиелюдьмидругдруга.Детерминанты межличностноговосприятия..

Лекция4(Л-4).Технологииделовоговзаимодействия.

1.Вербальноеобщениекакуниверсальнаязнаковаясистемачеловеческойкоммуникации.

2.Невербальноесредствообщенияиих функции.

Лекция5(Л-5).Стратегииустных,деловыхкоммуникаций.

1.Деловоеобщениекак коммуникация.Информация,еезначимостьитипы.

2.Деловаябеседакакспециальноорганизованныйпредметныйразговор

5.2.1.2. Темылабораторныхработ (не предусмотреныРУП)

5.2.1.3. Темыипереченьвопросовпрактическихзанятий

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

1.Специфика делового общения(Группыразбиваются наподгруппы,которыеготовятвопросыиупражненияпо заданной теме, задаютихдругойгруппеоценивают их результаты)

Практическоезанятие2 (ПЗ-2)Характеристикаделовогообщения.

1.Тренинг«Коммуникативныебарьеры» (Студентампредлагаютсяситуации, которыеанализируюткоммуникативныебарьеры,ихпричины, предлагаютиобосновываютвариантыхпреодоления)

Практическоезанятие3(ПЗ-3)Социально-психологическиеаспектыделового общения

1. Тренинг«Личноевлияние»(Студентызнакомятсяразличнымистратегиями и тактикаамиличноговлияниявпроцесседеловогообщения)

Практическоезанятие4 (ПЗ-4)Технологииделовоговзаимодействия

- Практическое занятие «Технологии делового общения» (Практическое занятие посвящено знакомству свербальными и невербальными способами деловой коммуникации. Запись на видеоролевых сюжетах, их анализ и спозиция проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ)

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

- Деловая игра «Устное выступление» (вход в деловую игру 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 контакта с партнёром. 2. Этапы делового общения.	1
3	Модульная единица 3: Социально-психологические аспекты делового общения.	1. Деловое общение как взаимодействие партнёров	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 функции.**

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

2. ИДЗ-2 **Характеристика делового общения.**

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

ИДЗ-4 **Технологии делового взаимодействия.**

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

ИДЗ-5 Стратегии и приемы деловых коммуникаций.

А) Подготовьте письменном виде ответ на вопрос: «Каковы условия эффективности деловых переговоров»

5.2.2. Модуль 2

5.2.2.1. Темы и перечень вопросов лекций

Лекция 6 (Л-6). Стратегии и приемы деловых коммуникаций.

1. Особенности официально-деловой речи.

2. Организационно-распределительная документация. Деловые письма.

Лекция 7 (Л-7). Конфликтно-взаимодействие в деловой сфере и управлеченческая этика.

1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности.

2. Способы разрешения конфликтов.

Лекция 8 (Л-8). Этикеты и протокол 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 и приемы деловых коммуникаций

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

Практическое занятие 7 (ПЗ-7) Конфликтно-взаимодействие в деловой сфере и управлеченческая этика

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

Практическое занятие 8 (ПЗ-8) Этикеты и протокол официальных мероприятий

1. Составить лично резюме с целью замещения выбранной вакансии, соблюдением стандартных национальных требований общеупотребительного языка, а также требований и принципов этикета как структур резюме, стиля 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 и 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 в
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 управлена- ская 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 управлена- ская этика

Составить таблицу «Основные видыправленческих документов и их характеристика»

3. ИДЗ-8 Этикеты протокола официальных мероприятий

1. Самостоятельно, на основе учебного материала и правочной 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) Этикеты культуры общения

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

Лекция 11 (Л-11) Деловой этикет

1. Этикет делового человека. Этикеты 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 способах ситуаций.

5.2.3.2. Темы лабораторных работ (Непредусмотрены РУП)

5.2.3.3. Темы и перечень вопросов практических занятий

Практическое занятие 10 (ПЗ-10) Этикети культуры 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 относения 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 Этикеты культуры общения

Нарисуйте несколько вариантов общения с участниками делового общения (размещения участников делового общения, участников заседания, 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 в время деловой беседы

Как не правильно вести себя в время деловой беседы

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

1. Напишите 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) Общие этические принципы характера 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 (Не предусмотрены РУП)

5.2.4.3. Темы и перечень вопросов практических занятий

Практическое занятие 14 (ПЗ-14) Общие этические принципы характера делового общения.

1. Наконкретном 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: «Составлением 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: «Страны и люди. Деловая одежда. Ведение переговоров. Приглашение на застолье. Подарки.

-В странах Азии

-ВСША.

-Арабские страны.

Темы и перечень вопросов семинаров (Непредусмотрены РУП)

5.2.4.5. Темы и перечень вопросов для самостоятельного изучения

№ п/п	Названия модульных единиц	Перечень вопросов	Кол-во часов
1.	Модульная единица 14 Общеэтические принципы и характер делового общения.	1. Классификация типов людей встречающихся в деловом мире.	1
2.	Модульная единица 15 Правила этикета.	1. Деловая поездка. 2. Этикет деловых телефонных разговоров.	1
3.	Модульная единица 16 Этикет деловой встречи	1. Этикет перемен. Собеседование и приёмы наработы.	1
4.	Модульная единица 17 Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума.	1. Основные принципы международного этикета. 2. Презентации публичные выступления.	2

5.2.4.6. Темы индивидуальных домашних заданий

1. ИДЗ-14 Общеэтические принципы характера делового общения.

1. Проработайте самостоятельно и составьте конспект по теме: «Этическое поведение делового человека».

2. ИДЗ-15 Правила этикета.

1. Обдумайте и впишите меню видеопрезентации, в котором вопросы и действия проведения при устройствена работу.

3. ИДЗ-16 Этикет деловой встречи.

1. Составьте конспект по теме: «Особенности речевого этикета делового человека».

4. ИДЗ-17 Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума.

1. Составьте конспект по теме: «Телеконференции, дискуссионные группы, чаты».

2. Самостоятельно при использвании учебной и справочной литературы составьте рекомендации по теме: «Звоните вы. Звонят вам».

5.3. Темы курсовых работ (проектов) (Непредусмотрены РУП)

5.4. Темы рефератов (Непредусмотрены РУП)

5.5. Темы эссе (Непредусмотрены РУП).

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

6.1.1. Модуль 1

6.1.1.1. Контрольные вопросы

1. Определение функции общения.

2. Виды общения. Деловое общение и его кодекс.

3. Стили общения, уровни, стратегии и средства.

4. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.

5. Общениекаквосприятие:идентификация,эмпатия,рефлексия.
6. Факторызатрудняющиедекватноевосприятиевобщении.
7. Формымежличностноговзаимодействиявобщении.
8. Социальноевлияние:суггестия,конформизм,нонконформизм.
9. Человек,индивидуальный,индивидуальность,личность.
10. Концепцииличностиихучётвделомообщении.

6.1.1.2. Заданиядляпроведениятекущегоконтроляуспеваемости.

Текущий контроль осуществляется методомопроса студентов на семинарских занятиях, с учетомихактивности в обсуждении этих вопросов.

6.1.2. Модуль2

6.1.2.1.Контрольные вопросы

1. Основыграфологии в деломообщении.
2. Основыкинесикив деломообщении.
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 Заданиядляпроведениятекущегоконтроляуспеваемости.

Текущий контроль осуществляется методомопроса студентов на семинарских занятиях, с учетомихактивности в обсуждении этих вопросов

6.1.3.1.Контрольные вопросы

1. Принципы делового общения.
2. Психологические приемы манипуляции напарника.
3. Умение слушать в деломообщении.
4. Психология и общество, психология труда, профессиональная психология.
5. Экономическая, политическая, и правовая психология.
6. Принципы и правила успешной организации времени
7. Основные понятия об этикете и правила приветствия в деломообщении.
8. Методы и навыки ведения телефонных разговоров.
9. Организация делового завтрака, обеда и ужина.
10. Внешний вид в деловых переговорах.

6.1.3.2. Заданиядляпроведениятекущегоконтроляуспеваемости

Текущий контроль осуществляется методомопроса студентов на семинарских занятиях, с учетомихактивности в обсуждении этих вопросов.

6.1.4. Модуль4

6.1.4.1.Контрольные вопросы

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

4. Работа с персоналом.
5. Протокольные приемы в деловых отношениях.
6. Приемы развлечения как часть деловой культуры.
7. Приглашения и подарки в деловой жизни.
8. Общепринятые 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 просас студентов на семинарских занятиях, с учетом 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 зачета.

6.2.1. Вопросы для зачета

1. Понятие и сущность делового этикета.
2. Этикет в культуре деловых отношений.
3. Основные правила профессионального этикета.
4. Основные принципы правил делового этикета.
5. История и основные виды этикета.
6. Приемы визитов в деловом мире.
7. Этикет приветствий и представлений.
8. Культура речи в деловом общении.
9. Основные этапы виды подготовки к публичному выступлению.
10. Правила поведения руководителя и подчиненных, отношения между коллегами.
11. Застольный этикет.
12. Композиция ораторской речи. Контактораторасаудиторией.
13. Основные виды особенностей деловых дискуссий.
14. Правила подготовки к проведению деловой беседы.
15. Этикет проведения переговоров с деловыми партнерами.
16. Этикетные нормы телефонного разговора.
17. Культура делового письма и переписки.
18. Особенности делового этикета в странах 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. Этикеты протоколофициальных мероприятий.
24. Презентации публичные выступление.
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 в коммерческой среде.

6.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации

Зачет под дисциплине «Деловой этикет» состоит из наличия письменных индивидуальных заданий по 17 модульным темам, которые студенты приносят на зачет и письменно отвечают на один из 30 вопросов на зачету. Время для проведения зачета 45 мин., которые выражаются в 100 балах, минимальное количество баллов для выставления зачета 60.

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

7.1. Основная литература

1. Деловое общение. Деловой этикет: учебно-пособие для студентов вузов / авторы-составитель - И.Н. Кузнецов. - ЭБС «КнигаФонд» Москва.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012г, 431с.
2. Деловое общение. [Текст]: учебно-пособие / сост.: И.Н. Кузнецов. - 3-е изд. - Москва: Дашков и 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 этикета 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. -(Внешнеторговоеконсультирование// Российский внешнеэкономический вестник.- 2011.-N7.-С.91-98.-Библиогр.:с.97-98(10назв.).-Рез.Англ.-Подстроч.
5. Смирнов Г.Н. Этикет 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 другим материалам к занятиям

1. Методические рекомендации по дисциплине «Деловой этикет»

7.4. Программное обеспечение

1. Текстовый редактор *WinWord*, электронная таблица *Excel*, программа создания презентаций *PowerPoint*, средство поддержки электронной почты *Mail*, программа тестирования *JNEditor*

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8.1. Материально-техническое обеспечение лекционных занятий

Название специального оборудования	Название технических средств обучения
Мультимедийное оборудование Ауд. №4	Презентация(Модульная единица 1 Общее, егосущность, 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 Этикеты протоколофициальных 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

Виды номера занятия	Тема занятия	Название специализированной аудитории	Название оборудования	Название технических и электронных средств обучения и контроля знаний
ПЗ-1	Общение, его сущность, структура, виды и функции	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-2	Характеристика делового общения.	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-3	Социально-психологические аспекты делового общения	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-4	Технологии делового взаимодействия	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-5	Стратегии устных, деловых коммуникаций.	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-6	Стратегии письменных деловых коммуникаций	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-7	Конфликтное взаимодействие в деловой сфере и управлеченческая этика	Учебная комната	Мультимедийное оборудование.	Презентация.
ПЗ-8	Этикеты протоколофициальных 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	Общетеоретические принципы 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 поповоду определенного 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 на раз-

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: категория этики как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, что придаёт деловому общению моральный 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 в деловых переговорах. Если человек умеет побуждать к деятельности других людей, то он состоится в качестве веруко водителя.

Учебный курс проводится преподавателем с учётом того, что «Деловой этикет» как предмет повышенного интереса объединяет знания нескольких гуманитарных наук: истории, политологии, права, оведения, 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 способствовало развитию культуры научного мышления студентов, формированию их научного мировоззрения, активной жизненной позиции и способствовало участию в жизни общества, применения определённых норм и принципов делового этикета.

В условиях гуманитаризации образования преподаватель должен стать не только носителем 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 владение знаниями, иметоды, направленные на совершенствование знаний и формирование умений и навыков.

Первая группа методов включает себя информационно-развивающие и проблемно-поисковые. Информационно-развивающие методы передают информацию 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, конспектированием первоисточников и др.). Проблемно-поисковые методы обеспечивают проблемное изложение учебного материала, представляя собой эвристическую беседу, учебную дискуссию, коллективную мыслительную деятельность в работе с малыми группами, или иную исследовательскую работу.

Вторая группа включает себя продуктивные методы (пересказ учебного материала, выполнение упражнений по образцу) и творчески-продуктивные (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 и информационные материалы (кинофильмы, видеофильмы, диафильмы);
- контрольные задания (вопросы для самопроверки);
- дидактические материалы (сценарии деловых игр, ситуационные задания);
- технические средства обучения (мультидийный проектор, компьютер для выполнения презентаций, магнитофон).

Существенная роль в организации учебного процесса отводится формам исходящим, отвечающим требованиям выбранной формы. Выделяются следующие **формы организации учебного процесса:**

- лекция;
- практическое занятие

-самостоятельная работа.

Цель лекционного занятия является формирование ориентированной основы для последующего освоения студентами учебного материала.

Как форма обучения лекция должна выполнять следующие дидактические задачи:

- постановка обоснования 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:

- научность и информативность;
- доказательность аргументированность;
- 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 положений, обоснование выводов;
- изложение учебного материала доступным языком;
- разъяснение новых вводных терминов;
- использование аудиовизуальных дидактических материалов.

При подготовке к лекции преподавателю следует определить ее цель и задачи, связи с предшествующим материалом, тип лекции, провести отбор учебного материала. Далее определяются форма подачи материала; необходимость использования доски и технических средств обучения; ссылки на дополнительные источники информации; составляется посюжетный хронометраж лекции, отбираются материалы для заполнения пауз краткого отдыха аудитории. Посвой структуре лекция может отличаться от другой по содержанию и характеру изложения материала. Но существует общий структурный каркас, применимый к любой лекции – это наличие плана и строгое следование ему. Покажему из рассматриваемых вопросов следует делать выводы, в конце лекции необходимо подвести итоги.

Использование 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 сприменением 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 способности.

Особое место в учебном процессе занимает **консультации**, на которых студенты получают от преподавателя ответы на вопросы или 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 примет однотипным руководством преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа способствует:

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

Самостоятельная работа может иметь не только индивидуальный характер. Она может выполняться не большой 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 индивидуальной работе происходит групповая самопроверка с последующей коррекцией преподавателя. Такая форма работы может быть активно использоваться при подготовке заданий различного уровня сложности.

Для успешного выполнения студентами учебного плана необходимо планирование и контроль с обеих сторон преподавателя, которые стимулируют обучение и влияют на поведение студентов. Систему 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>	Самостоятельно анализировать социально-политическую и научную литературу;	Способность выражения и обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;

<p>- ОК-2 – Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь</p>	<p>Нравственные обязанности человека...</p> <ul style="list-style-type: none"> - многообразие культур и 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. 	<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 мастерства.</p>	<p>Нравственные обязанности человека...</p> <ul style="list-style-type: none"> - многообразие культур и 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. 	<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 рубежном) // Справочник пор 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.rocount.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 по дисциплине.		(5 неделя)	(9 неделя) (последняя)	(13 неделя)	не-деля семестра	Итого
Текущий контроль успеваемости						
посещаемость	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	10
аудиторная работа	15	10	10	15	15	50
самостоятельная работа	10	10	10	10	10	40
Всего по текущему контролю	27,5	22,5	22,5	27,5	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)
[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)
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)
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)
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)

3. Распределение баллов по элементам текущего контроля дисциплины

3.1. РТК – 1

1	2	3	4	5	6	7	8	9	Формы методов контроля				самостоятельная работа				17						
									аудиторная работа	входной контроль	письменно, решение	проверка сдача	устный опрос	письменный опрос	компьютерное	эс-контроль	письменно, решение	индивидуально	самостоятельно	КР/К	РПР, РПР	Эссе	Реферат
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		27,5		Сумма баллов по итогам текущего контроля				

3.2.PTK -2

3.3.РТК –3

№модуля/модульной единицы	Вида аудиторного занятия	Формы												Суммабаловию итогам текущего контроля		
		аудиторная работа						самостоятельная работа								
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/модульной единицы	Вида аудиторного занятия	Формы												Суммабаловию итогам		
		аудиторная работа						самостоятельная работа								
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	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4/2	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-
4/3	Л	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4/3	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-
4/4	ПЗ	+	+	-	-	-	-	-	-	+	+	-	-	-	-	-
ИТОГО:	2,5					15			10		0	0	0	0		27,5

4.Итоговый контроль дисциплины

4.1. Диапазон балльно-рейтинговой оценки итогового контроля-зачет

Европейская шкала (ECTS)	Баллы	Традиционная шкала	зачтено
A(5+)	[95;100)	отлично	
B(5)	[85;95)	отлично	
C(4)	[70;85)	хорошо	
D(3+)	[60;70)	удовлетворительно	
E(3)	[50;60)	удовлетворительно	
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. Понятие и сущность делового этикета.
2. Этикет в культуре деловых отношений.
3. Основные правила профессионального этикета.
4. Основные принципы правил делового этикета.
5. История основные виды этикета.
6. Приемы визитов в деловом мире.
7. Этикет приветствий и представлений.
8. Культураречи в деловом общении.
9. Основные этапы виды подготовки публичного выступления.
10. Правила поведения руководителя и подчиненными, отношения между коллегами.
11. Завтракочный этикет.
12. Композиция ораторской речи. Контактораторрасаудиторией.
13. Основные виды особенностей деловых дискуссий.
14. Правила подготовки проведения деловой беседы.
15. Этикет проведения переговоров с деловыми партнерами.
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.Этикети протоколофициальныхмероприятий.
- 24.Презентации публичныевыступление.
- 25.ДипломатическийпротоколвРоссии.
- 26.Этикетвобщественныхместах.
- 27.Управленческийэтикет.
- 28.Этикетделовогосовещания,встречи,конференции,симпозиума.
- 29.Этикетвсобыхситуациях.
- 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	Критерии 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)	
Условноненеудовлетворительно	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
Безусловноненевлетворительно	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 повышение 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

<p>Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности</p>	<p>Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности</p>
<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 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. 	<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="552 377 1471 451"> <tr> <td data-bbox="560 388 1028 451">Как правильно вести себя во время деловой беседы</td><td data-bbox="1036 388 1463 451">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.

<p>Наименование знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности</p>	<p>Формулировка типового контрольного задания или иного материала, необходимого для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности</p>
<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 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.</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>

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

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.