

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.1 «Деловой этикет»**

Направление подготовки: 111100.62 «Зоотехника»

Профиль подготовки: Кормление животных и технология кормов. Диетология.

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Нормативный срок обучения: 5 лет

Форма обучения: заочная 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><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;</p> <p><i>Уметь:</i> 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><i>Владеть:</i> 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, формируемые в результате освоения дисциплины

3.1. Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

-OK1; Владение культурой мышления, способностью к общению, анализу, восприятию информации, постановке целей, выбору путей ее достижения.

-OK2; Умение логически верно, аргументировано и ясно строить письменную и устную речь.

-OK6; Стремление к саморазвитию, повышению своей квалификации мастерства. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- движущие силы закономерности исторического процесса;

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

Уметь:

-самостоятельно анализировать социально-политическую научную литературу;

Владеть:

- способностью выразить обновления своей позиции по вопросам, касающимся ценностного отношения к историческому прошлому;

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 | |
| | | | 5семестр | 3Е |
| Общая трудоемкость | 2 | 72 | 2 | 72 |
| Аудиторная работа(АР) | 0.9 | 8 | 0.9 | 8 |
| вт.ч. лекции(Л) | 0.09 | 4 | 0.09 | 4 |
| в. т. ч. В ИНТЕР. ФОРМЕ, лабораторные работы(ЛР) | 0.09 | 2 | 0.099 | 2 |
| практические занятия(ПЗ) | 0.18 | 4 | 0.18 | 4 |
| семинары(С) | - | - | - | - |
| Самостоятельная работа(СР) | 0.12 | 60 | 0.12 | 60 |
| вт.ч. курсовые работы (проекты)(КР,КП) | - | - | - | - |
| рефераты(Р) | - | - | - | - |
| эссе(Э) | - | - | - | - |
| индивидуальные домашние задания (ИДЗ) | 0,24 | 30 | 0,24 | 30 |
| самостоятельно изучение отдельных вопросов(СИР) | 0.24 | 30 | 0.24 | 30 |
| подготовка к занятиям(ПкЗ) | - | - | - | - |
| другие виды работ* | - | - | - | - |
| Промежуточная аттестации | - | - | - | - |
| вт.ч. экзамен(Эк) | - | - | - | - |
| дифференцированный зачет (ДЗ) | - | - | - | - |
| зачет (З) | - | - | - | зачет |

*указать дополнительные виды самостоятельной работы, предусмотренные рабочей учебной программой дисциплины

2. 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) | альные до- машние зада- ния | тельное изу- 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 | | 5 | 2 | 20 | - | - | - | - | 20 | - | 10 | 10 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 1.1. | Модульная единица 1 Общение, егосущность, структура, виды и функции. | 5 | - | 4 | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 1.2. | Модульная единица 2 Характеристика делового общения. | 5 | - | 4 | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 1.3 | Модульная единица 3 Социально-психологические аспекты делового общения | 5 | - | 4 | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 1.4 | Модульная единица 4 Технологии делового взаимодействия. | 5 | - | 4 | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|----|---|---|----|---|---|----|---|---|---|---|---|------------------------|
| 1.5 | Модульная единица 5 Стратегии устных, деловых коммуникаций. | 5 | | 4 | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 2. | Модуль 2 | 5 | 2 | 18 | - | 1 | - | 1 | - | 16 | - | 8 | 8 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 2.1. | Модульная единица 6 Стратегии письменных деловых коммуникаций. | 5 | x | 4 | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 2.2. | Модульная единица 7 Конфликтноевзаимодействиевделовойсфереи управлеченческая этика. | 5 | x | 4 | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 2.3 | Модульная единица 8 Этикет и протокол официальных мероприятий. | 5 | x | 6 | - | 1 | - | 1 | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 2.4 | Модульная единица 9 Национальныеособенностиделовых коммуникаций. | 5 | x | 4 | - | - | -- | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 3. | Модуль 3 | 5 | 2 | 1 | - | 1 | - | - | - | 16 | - | 8 | 8 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 3.1. | Модульная единица 10 Этикетикультураобщения. | 5 | x | - | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 3.2. | Модульная единица 11 Деловой этикет | 5 | x | 1 | - | 1 | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 3.3 | Модульная единица 12 Современныевзглядына место этики в деловом общении | 5 | x | - | - | - | - | - | - | 4 | - | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|----|----|----|---|----|---|----|---|----|----|---|---|------------------------|
| 3.4 | Модульная единица13 Правила этикета | | | - | - | - | | - | | 4 | | 2 | 2 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 4. | Модуль 4 | 6 | 2 | 12 | - | 2 | - | 2 | - | 8 | - | 4 | 4 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 4.1. | Модульная единица 14 Общие этические принципы характера делового общения | 6 | x | 2 | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 | 1 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 4.2. | Модульная единица15 Правила этикета | 6 | x | 4 | - | 1 | - | 1 | - | 2 | - | 1 | 1 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 4.3 | Модульная единица 16 Этикет деловой встречи | 6 | x | 4 | - | 1 | - | 1 | - | 2 | - | 1 | 1 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 4.4 | Модульная единица 17 Этикет делового совещания, встречи, конференций, симпозиума. | 6 | x | 2 | - | - | - | - | - | 2 | - | 1 | 1 | - | - | OK-1, OK-2, OK-6 |
| 5. | | 6 | 2 | 72 | 8 | 4 | x | 4 | x | 60 | x | 30 | 30 | x | x | x |
| 6. | | | | | x | x | x | x | x | | x | x | x | x | x | x |
| 7. | Промежуточная аттестация(зачёт) | | | | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| 8. | Всего в семестре | 6 | 2 | 72 | 34 | 16 | | 18 | | 38 | | 19 | 19 | | | x |

5.2. Содержаниемодулейдисциплины

5.2.1. Модуль1

5.2.1.1. Темыипереченьвопросовлекций(непредусмотрено)

5.2.1.2. Темылабораторныхработ (непредусмотреныРУП)

5.2.1.3. Темыипереченьвопросовпрактическихзанятий(непредусмотреныРУП)

5.2.1.4. Темыипереченьвопросовсеминаров(НепредусмотреныРУП)

5.2.1.5. Темыипереченьвопросовдлясамостоятельнойработы

| № п/п | Названиямодульных единиц | Переченьвопросов | Кол- вочасо- в |
|----------|--|--|----------------------|
| 1.1 | Модульная единица 1: Общение, егосущ- ность,структура, ви- ды и функции. | 1.Проблемакоммуникатив- ной компетентности дело- вогочеловека 2.Понятиеобщение. Фило-софское осмысление фено- менаобщенияв истории человеческоймысли. 3. Структурные компо-ненты, аспектиуровни общения. 4.Типологияобщения. | 1 1 1 1 |
| 1.2 | Модульная единица 2: Характеристика де- ловогообщения. | 1.Способы налаживания контактаспартнёром. 2.Этапыделовогообщения. 3.Особенности делового общения. 4. Влияниеорганизацион-нойструктуры предприятия на характерделовыхотно- шений. | 1 1 1 1 |
| 1.3 | Модульная единица 3: Социаль- но- психологические ас- пектиделового об- щения. | 1.Деловое общение как взаимодействие партнёров 2.Взаимопонимание какосновы и цельделового общения. 3.Уровнипонимания. 4.Деловое общение как восприятиелюдьми друг друга. Детерминантымеж- личностноговосприятия.. | 1 1 1 |
| 1.4 | Модульная единица 4: Технологии делового взаимодействия. | 1.Особенности делового общенияис- пользованием техническихсредств коммуникаций 2.Вербальное общение как универсальная знаковая система человеческой коммуникации | 1 1 1 |

| | | | |
|-----|--|--|-------------|
| | | система человеческой коммуникации. 3. Невербальное средство общения и их функции. | 2 |
| 1.5 | Модульная единица 5: Стратегии устных, деловых коммуникаций. | 1. Деловые беседы и дискуссии 2. Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. 3. Деловая беседа как специальный организованный предметный разговор. | 1 1 2 |

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 атракции 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 на этапах»

ИДЗ-4 (Технологии делового взаимодействия.)

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

ИДЗ-5 (Стратегии устных, деловых коммуникаций.)

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

5.2.2. Модуль 2

5.2.2.1. Темы и перечень вопросов лекций

Лекция 8 (Л-8). Этикеты протокола официальных мероприятий.

1. Понятие культуры общения.

2. Принципы, правила и нормы делового общения.

5.2.2.2. Темы лабораторных работ (Непредусмотрены РУП)

5.2.2.3. Темы и перечень вопросов практических занятий

Практическое занятие 8 (ПЗ-8) (Этикеты протокола официальных мероприятий.)

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

5.2.2.4. Темы и перечень вопросов семинаров (Непредусмотрены РУП)

5.2.2.5. Темы и перечень вопросов для самостоятельного изучения

| № п/п | Названиямодульных единиц | Переченьвопросов | Количество часов |
|----------|---|--|---------------------|
| 1. | Модульнаяединица6 Стратегии письмен- ныхделовых комму- никаций | 1. Особенности делового общенияс использованием электронныхсредств коммуникации. 2.Особенности официально- деловойречи. 3.Организационно- распределительная документация. 4.Деловыеписьма. | 1 1 1 1 |
| 2. | Модульнаяединица7 Конфликтное взаимо- действие в деловой сфере иуправленче- скаяэтика | 1. Средства предотвраще- нияконфликтов иметоды кризисного управления. 2. Как воспринимать кри- тику. 3.Конфликты в деловых отношениях, ихпричины разновидности. 4.Способ разрешениякон- фликтов. | 1 1 1 1 |
| 3. | Модульнаяединица8 Этикет ипротокол официальных меро- приятий | 1. Деловые приёмы, их коммуникативныйсмысл. | 4 |
| 4. | Модульнаяединица9 Национальные особен- ностиделовых комму- никаций | 1. Приём иностранных партнёров. 2. Национальнаяспецифика деловогоэтiquета стран Ев-ропы. 3. Международный прото- кол. 4. Национальныйэтiquет деловогообщения. | 1 1 1 1 |

5.2.2.6. Темыиндивидуальныхдомашнихзаданий

1.ИДЗ-6(Стратегииписьменныхделовыхкоммуникаций).

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

2.ИДЗ-7(Конфликтное взаимодействие в деловой сфере иуправленческаяэти- ка).

Составитьтаблицу«Основныевидыуправленческихдокументовииххарак-
теристика»

3.ИДЗ-8(Этикети протоколофициальныхмероприятий)

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 |
|----------------|-------------------|
|----------------|-------------------|

5.2.3. Модуль 3

5.2.3.1. Темы и перечень вопросов в лекции.

Лекция 11 (Л-11) Деловой этикет

1. Этикет делового человека. Этикет и имидж.

2. Внешний облик делового человека.

5.2.3.2. Темы лабораторных работ (Непредусмотрены РУП)

5.2.3.3. Темы и перечень вопросов в практического занятий

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

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

5.2.3.4. Темы и перечень вопросов семинаров (Непредусмотрены РУП)

5.2.3.5. Темы и перечень вопросов для самостоятельного изучения

| № п/п | Название модульных единиц | Перечень вопросов | Кол-во часов | Номер источника основной литературы, страницы |
|-------|---|--|------------------|--|
| 1. | Модульная единица 10 Этикет и культура общения | 1. Правила подготовки и методика публичного выступления. 2. Приглашение и подарки в деловой жизни 3. Характеристика, цели и этапы делового общения. 4. Способы налаживания контакта с партнером | 1 1 1 1 | 1; (116-121) гл.3 1; (194-200) гл.4 1; (201-205) гл.4 1; (210-215) гл.4 |
| 2. | Модульная единица 11 Деловой этикет | 1. Приёмы развлечения как часть деловой культуры. 2. Основные правила этикета делового общения | 2 2 | 1; (277-289) гл.6 1; (215-235) гл.6 |
| 3. | Модульная единица 12 Современные взгляды на место этики в деловом общении | 1. Основные позиции относения к противоречию между этикой и бизнесом. 2. Продуктивное слушание. 3. Основные принципы современной этики деловых отношений. | 1 1 2 | 1; (277-289) гл.6 1; (5-9) гл.1 1; (12-17) гл.1 |
| 4. | Модульная единица 13 Правила этикета | 1. Ресторанный этикет. 2. Бизнес-ланч. 3. Основы ведомственного этикета. 4. Этикет в социальных ситуациях | 1 1 1 1 | 1; (258-263) гл.6 1; (90-116) гл.2 1; (120-125) гл.2 1; (130-136) гл.2 |

5.2.3.6. Темы индивидуальных домашних заданий

ИДЗ-10(Этикети культуры общения).

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

2. ИДЗ-11(Деловой этикет).

1. Познакомьтесь с основными положениями этикета деловой беседы исоставьте таблицу:

| | |
|---|---|
| Как правильно вести себя в времяяделовой беседы | Как неправильно вести себя в времяяделовой 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 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 15(ПЗ-15) Правила этикета.

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

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

1. Подготовьте и прокомментируйте презентацию по теме: «Составлению мужского (женского) делового костюма (фасон, цвет, фактура)»

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 Общетеоретические принципы и характер делового общения. | 1. Классификация типов людей встречающихся в деловом мире. 2. Основные принципы этики деловых отношений. | 1 1 |
| 2. | Модульная единица 15 Правила этикета. | 1. Деловая поездка. 2. Этикет деловых телефонных разговоров. | 1 1 |

| | | | |
|----|---|---|--------|
| 3. | Модульная единица 16 Этикет деловой встречи | 1.Этикет перемен. 2.Собеседование приёма на работу. | 1 1 |
| 4. | Модульная единица 17 Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума. | 1.Основные принципы международного этикета. 2.Презентации публичные выступления. | 1 1 |

5.2.4.6. Темы индивидуальных домашних заданий

1. ИДЗ-14 **Общетеоретические 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 в меню видеопрезентации вопросы и действия, проведение которых при устройстве на 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 используя в учебной и правочной литературе, 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)

3. 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. Задания для проведения текущего контроля успеваемости. Текущий контроль восьми четырех модулях осуществляется методом просаса студентов на семинарских занятиях, с учетом их активности в обсуждении этих вопросов.

6.1.1.1.1. Контрольные вопросы

1. Определение и функции общения.

2. Виды общения. Деловое общение и его кодекс.

3. Стили общения, уровни, стратегии, средства.

4. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.

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, нонконформизм.

9. Человек, индивид, индивидуальность, личность.

10. Концепции личности и их учет в деловом общении.

6.1.2. Модуль2

6.1.1.2 Задания для проведения текущего контроля успеваемости. Текущий контроль во всех четырех модулях осуществляется методом просас студентов на семинарских занятиях, с учетом их активности в обсуждении этих вопросов.

6.1.2.1. Контрольные вопросы

1. Основы графологии в деловом общении.
2. Основы кинесики в деловом общении.
3. Основные элементы 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

6.1.2.3. Задания для проведения текущего контроля успеваемости

6.1.3. Модуль3

6.1.1.3 Задания для проведения текущего контроля успеваемости. Текущий контроль во всех четырех модулях осуществляется методом просас студентов на семинарских занятиях, с учетом их активности в обсуждении этих вопросов.

6.1.3.1. Контрольные вопросы

1. Принципы делового общения.
2. Психологический приём вымывания партнёра.
3. Умение слушать в деловом общении.
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 деловом общении.
8. Методы и навыки ведения телефонных разговоров.
9. Организация делового завтрака, обеда и ужина.
10. Внешний вид в деловых переговорах.

6.1.3.4. Задания для проведения текущего контроля успеваемости

6.1.4. Модуль4

6.1.1.4 Задания для проведения текущего контроля успеваемости. Текущий контроль во всех четырех модулях осуществляется методом просас студентов на семинарских занятиях, с учетом их активности в обсуждении этих вопросов.

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. Приёмы развлечения как часть деловой культуры.
7. Приглашения подарки деловой жизни.
8. Общеприняты техники малого разговора.
9. Основные требования делового этикета к речевому стилю юридического документа
10. Конструктивные основы Гарвардского метода ведения принципиальных переговоров.

6.1.4.2. *Задания для проведения текущего контроля успеваемости*

Текущий контроль успеваемости может быть проведен видеоконференциями по итогам каждого из четырех модулей. База тестов 150 шт. длина теста 30 шт. время 15 мин.

1. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

А. Деловому

Б. Общегражданскому

В. Воинскому

Г. Дипломатическому как самому строгому и регламентированному

2. Весьма привлекательны в деловом мире черты:

А. надежность, фундаментальность, консерватизм

Б. бесцеремонность, т.к. человек, достигший успеха в бизнесе, может позволить себе не обращать внимания на окружающих

В. невнимание к окружающим, т.к. они не мешают сосредоточиться на деле

Г. конфликтность как свидетельство готовности к борьбе с отстаиваниями своей точки зрения

3. Что не является проявлением хороших манер?

А. Сдержанность

Б. Тактичность

В. Громкая уверенная речь

Г. Умение контролировать свои поступки

4. Этикет деловых отношений является:

А. общечеловеческой этикой

Б. профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса

В. общепрофессиональной этикой

5. Слово «этикет» пришло:

А. из английского языка

Б. из итальянского языка

В. из французского языка

Г. из латинского языка

6. Выберите правильное определение: «Деловой этикет – это...»:

А. учение о морали и нравственности

Б. совокупность нравственных норм, правил поведения предпринимателя, требования, предъявляемые обществом к стилю его работы и к его моральному облику

В. свод правил норм поведения партнеров по совместному делу, обеспечивающий соблюдение правовых, финансовых и этических обязательств

Г. совокупность правил, традиций и норм, регламентирующая организацию и проведение визитов, приемов, презентаций, переписки и т.д.

7. Деловой этикет включает в себя:

А. этику делового партнерства

Б. внешний облик делового человека и его манеру поведения

В. этику взаимоотношений с руководителем

Г. нравственные методы конкуренции

8. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

А. не здороваются ни с кем

Б. первым здоровается со всеми

В. первым здоровается подчиненные

Г. обменивается со всеми рукопожатиями

9. Посетитель, входя в кабинет учреждения:

А. не должен стучать в дверь

Б. должен постучать в дверь, не дожидаясь разрешения, войти

В. должен постучать в дверь и подождать разрешения войти

Г. должен постучать в дверь, когда хозяин кабинета выйдет пригласить его войти

10. Деловой этикет вряд ли случаев отдает преимущества женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?

А. Женщина на первая протягивает руку для рукопожатия. В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место, чем место первой, садится в автомобиль

В. В служебном помещении женщина направляет помощь мужчине при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо оборудование

Г. Мужчина неступает перед женщиной на дорогу

11. Найдите ошибку в утверждении: «Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует...»

А. вышестоящий по должности – нижестоящего

Б. секретарь (женщина) руководителя (мужчину)

В. опаздывающий – ожидающего

Г. входящий – находящихся в помещении

12. Согласно деловому этикету первым представляют...

А. мужчину – женщине

Б. младшего возраста – старшему по возрасту

В. имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус

Г. одного сотрудника – группы сотрудников

Д. в северо

Е. в северо-востоке

13. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

А. отвечая на звонок, представьтесь

Б. убедитесь в точности сведений, которые вы намерены сообщить

В. вначале разговаривайте с вопросами типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»

Г. отвечать на все звонки

14. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

А. «Я не знаю»

Б. «Вы должны...»

В. «Это не моя ошибка»

Г. «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас»

15. Если вам звонит раздраженный человек, ваши действия:

А. укажете ему на то, что разговор призван вести в порядок

Б. выслушаете его до конца

В. прервете, если подходящему вопросу

Г. будете вести разговор в том же тоне, что и он

16. Какое из правил этикета, указанных ниже, предъявляемых ко оформлению приглашений на деловые совещания, содержит ошибку?

А. В приглашении в целях эстетичности и достоинства украшательные элементы текста (разноцветный шрифт, «экзотические» начертания букв и т.д.)

Б. подписывает приглашение руководитель

В тексте приглашения следует указать продолжительность совещания
Г. если участник совещания является докладчиком, то это необходимо указать в тексте приглашения

17. В назначено время заранее приглашенных посетителей должен встретить:

А. секретарь уходя в кабинет руководителя

Б. руководитель в своем кабинете

В. руководитель уходя в учреждение

Г. встречает секретарь в назначено время явившися бюлле учреждения

18. Какой напиток не подается к столу на деловых приемах?

А. Коньяк

Б. Красное вино

В. Белое вино

Г. Пиво

19. Какие подарки можно дарить деловым партнерам?

А. Галстуки

Б. Рубашки

В. Книги, альбомы, продукция

Г. Часы

20. С какой целью не следует проводить презентации?

А. Завязать новые деловые связи

Б. Укрепить старые партнерские отношения

В. Познакомиться с новой информацией

Г. Покритиковать конкурентов

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 основных видов этикета.

6. Приемы визитов в деловом мире.

7. Этикет приветствий представлений.

8. Культураречи в деловом общении.

9. Основные этапы виды подготовки публичного выступления.

10. Правила поведения руководителя с подчиненными, отношения между коллегами.

11. Завтракочный этикет.

12. Композиция ораторской речи. Контакт оратора с аудиторией.

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 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 протокола официальных 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 способах ситуаций.
30. Деловой этикет в коммерческойтайна.

6.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации

Зачет подисциплине «Деловой этикет» состоится наличия письменных индивидуальных заданий по 17 модулю для медицинских студентов. Приносят на зачет и письменного ответа на один из 30 вопросов 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

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. - Библиог.: 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

другие материалы к занятиям (ПОДГОТОВЛЕННЫЕ НА КАФЕДРЕ ПО ДАННОЙ ДИСЦИПЛИНЕ)

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 (указать названия и специ оборудования, технических и электронных средств обучения, используемых на лекционных занятиях).

| Название спецоборудовани | Названиетехнических электронныхсредств обучения |
|---------------------------------------|---|
| | Презентация(Модульнаяединица8Этикети |
| Мультимедийноеоборудование Ауд. №4 | протоколофициальныхмероприятий) |
| Мультимедийноеоборудование Ауд. №4 | Презентация(Модульнаяединица11Деловой этикет) |
| Мультимедийноеоборудование Ауд. №4 | Презентация(Модульнаяединица15Прави- лаэтiquета) |
| Мультимедийноеоборудование Ауд. №4 | Презентация(Модульнаяединица16Деловой этикет) |
| | |

Материально-техническоеобеспечениелабораторныхзанятий(Непредусмотрено)

8.3.Материально-техническоеобеспечениепрактическихзанятий

| Види номерзан- ятия | Темазанятия | Названиеспециали- зированнойаудито- рии | Названиеспецобо- рудования | Названиетехни- ческих и элек- тронныхсредств обученияи кон- тролязнаний |
|---------------------------|---|---|---------------------------------|---|
| ПЗ-8 | Модульная единица8 Этикети протокол официальных мероприятий) | 54 | Мультимедийное оборудование. | Презентация. |
| ПЗ-11 | Модульная единица11 Деловойэти- кет) | 54 | Мультимедийное оборудование. | Презентация. |
| ПЗ-15 | Модульная единица15 Правилаэти- кета) | 54 | Мультимедийное оборудование. | Презентация. |
| ПЗ-16 | Модульная единица16 Этикетдело- войвстречи) | 54 | 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 идеалистического 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 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. Каковский-кий вид общения деловое общение имеет исторический характер и проявляется на различных 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 как категория этики: как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, что придаёт деловому мотиву 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 в деловых переговорах. Если человек умеет побуждать к деятельности других людей, то он состоится в качестве руководителя.

Учебный курс проводится преподавателем с учетом того, что «Деловой этикет» как предмет по выбору объединяет знания нескольких гуманитарных наук: истории, политологии, правоведения, культурологии, экономики, социологии, психологии и других наук. Поэтому одна из задач преподавателя заключается в том, чтобы помочь студенту восстановить в памяти знания, полученные ранее под руководством гуманитарных наук 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 определённые нормы и принципы 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 овладение 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 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, конспектированием 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 иную исследовательскую работу.

Вторая группа включает себя продуктивные 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 в организации учебного процесса отводится формам исходящим из контекста, отвечающему требованиям выбранной формы. Выделяют следующие **формы организации учебного процесса**:

- лекция;
- практическое занятие
- самостоятельная работа.

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

- постановка обоснования задачи 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 вводимых терминов;
- использование аудиовизуальных дидактических материалов.

При подготовке к лекции преподаватель следует определить ее цель, 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, отбирается материал для заполнения пауз краткого отдыха аудитории. Последовательность лекции может отличаться в зависимости от содержания и характера изложения материала. Но существует общий структурный каркас, применимый к любой лекции – это наличие плана и строгое следование ему. Покажему из рассматриваемых вопросов, следуя делательные 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, применительной и кособенности 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 способностями.

Особое место в учебном процессе занимают **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, как 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 однотипную методическую форму под руководством преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа способствует:

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

Самостоятельная работа может иметь не только индивидуальный характер. Она может выполняться на 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 индивидуальной работе происходит групповая самопроверка споследующей коррекцией преподавателя. Такая форма работы может 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** и примерной учебной программой Профиль подготовки: Кормления животных и технология кормов. **Диетология.** УТВЕРЖДЕНО ПРИКАЗОМ МИНОБРНАУКИ РФ от 25.01.2010 N 73(ред. от 31.05.2011)

Работал (и): _____ Баранова О.М.

Дополнение и изменения

В рабочей программе дисциплины «Деловой этикет» на 2013-2014 учебный год.

Пункт 7.2 изложить в следующей редакции:

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 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

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 обобщению информации, постановки цели и выбору путей ее достижения. | 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. | 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> |

7.4 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>

Работал (и): _____ 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 |
|-------------------------|--|--------------------------------------|
| | | 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 | 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 | |
| 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 | 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, содержат ошибки | Пороговый |
| 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 | |
| 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 | Компетенция не сформирована |
| Безусловноненеудовлетворительно | 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 | |

3. Описание шкал оценивания.

Традиционнаяшкала оценивания

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; -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. | 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. |
| Уметь: -самостоятельно анализировать социально-политическую и научную | 5. Основные этапы и виды подготовки публичного выступления. 6. Композиция ораторской речи. Контакт оратора с аудиторией. 7. Этикетные нормы телефонного разговора. |

| | |
|-------------|--|
| литературу; | <p>8. Культура делового письма и переписки.</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 | | |
| 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>1. Этикет деловых и телефонных разговоров.</p> <p>2. Правило подготовки и методика публичного выступления</p> <p>3. Деловое общение как коммуникация ее значимость и типы. Информация, ее значимость и типы</p> <p>4. Невербальные средства общения и их функции</p> | | |
| Уметь: -самостоятельно анализировать социальнополитическую и научную литературу; | <p>5. Особенности делового общения с использованием технических средств коммуникаций.</p> <p>6. Самостоятельно, на основе учебного материала и справочной литературы описать виды деловых протоколов.</p> <p>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.</p> <p>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>9. Составить таблицу «Основные виды управленческих документов и их характеристика»</p> <p>10. Ролевая игра по теме: «Деловая самопрезентация и культура внешности делового человека».</p> <p>11. Познакомьтесь с основными положениями этикета деловой беседы и составьте таблицу:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Как правильно вести себя во</td> <td style="width: 50%;">Как неправильно вести себя во</td> </tr> </table> | Как правильно вести себя во | Как неправильно вести себя во |
| Как правильно вести себя во | Как неправильно вести себя во | | |

| | | |
|---|----------------------|----------------------|
| | время деловой беседы | время деловой беседы |
| 12. Составьте конспект на тему: «Особенности речевого этикета делового человека.» | | |

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 |
| 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. | 1.Проблемы коммуникативной компетентности делового человека. 2.Способы налаживания контакта с партнером. 3.Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. 4.Способ разрешения конфликтов |
| Уметь: -самостоятельно анализировать социальнополитическую 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. Звонят вам». |
| 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 Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, утвержденном решением ученого совета университета от 22 января 2014 г., протокол № 5.

Работал (и): _____ Баранова О.М.