

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ  
ТАТАРСТАН

Государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Альметьевский государственный нефтяной институт»



УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора АГНИ

Иванов А.Ф.

(подпись)

06 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.01**  
**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИЙ**

Направление подготовки: 21.03.01 – Нефтегазовое дело

Направленности (профили) программ: Эксплуатация и обслуживание объектов нефтедобычи, Бурение нефтяных и газовых скважин, Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2020

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Авторы	А.Н. Ильин,		15.06.20
	И.Ю. Данилова		15.06.20
Рецензент	А.А. Багаутдинов		15.06.20
Зав. обеспечивающей кафедрой «Гуманитарное образование и социология»	И.Ю. Данилова		15.06.20
СОГЛАСОВАНО:			
Зав. выпускающей кафедрой «Разработка и эксплуатация нефтяных и газовых месторождений»	А.В. Насыбуллин		19.06.20
Зав. выпускающей кафедрой «Бурение нефтяных и газовых скважин»	Л.Б. Хузина		18.06.20
Зав. выпускающей кафедрой «Транспорт и хранение нефти и газа»	М.М. Алиев		19.06.20

Альметьевск, 2020

## Содержание

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине

4.2. Содержание дисциплины

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств по дисциплине

6.1. Перечень оценочных средств

6.2. Уровень освоения компетенций и критерии оценивания результатов обучения

6.3. Варианты оценочных средств

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций

7. Перечень основной, дополнительной учебной литературы и учебно-методических изданий, необходимых для освоения дисциплины

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

10. Перечень программного обеспечения

11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины

Приложение 2. Лист внесения изменений

Приложение 3. Фонд оценочных средств

Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет и культура коммуникаций» разработана доцентами кафедры гуманитарного образования и социологии Даниловой И.Ю., Ильиным А.Н.

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенции обучающегося и индикаторы достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины «Деловой этикет и культура коммуникаций»:

Оцениваемые компетенции (код, наименование)	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты освоения компетенции	Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p><b>УК-3.1.</b> <b>Знать:</b> – основные приёмы и нормы социального взаимодействия; – основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. <b>Уметь:</b> <b>УК-3.2.</b> – устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; – применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды <b>Владеть:</b> <b>УК-3.3.</b> простейшими методами и приемами</p>	<p><b>Знать:</b> – теоретические основы деловых коммуникаций, владеть понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения; – технологии делового взаимодействия; – способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; – коммуникативные барьеры; – основные составляющие имиджа делового человека; – знать и соблюдать этические нормы и принципы делового общения. <b>Уметь:</b> – использовать технологии делового взаимодействия в производственной практике; – пользоваться вербальными и невербальными</p>	<p><b>Текущий контроль:</b> Компьютерное тестирование по темам 1-5 Устный опрос по темам 1-5 Практические задания по темам 1-5</p> <p><b>Промежуточная аттестация:</b> Зачет</p>

	<p>социального взаимодействия и работы в команде</p>	<p>средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;</li> <li>–осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;</li> <li>–преодолевать коммуникативные барьеры;</li> <li>–проектировать имидж делового человека.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);</li> <li>–навыками составления письменных форм деловых коммуникаций;</li> <li>–навыками построения имиджа делового человека;</li> <li>–навыками этики делового общения;</li> </ul> <p>навыками межкультурного, межкультурного диалога; навыками социального взаимодействия и работы в команде.</p>	
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.1. <b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–основные приёмы эффективного управления собственным временем;</li> <li>–основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни.</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные приёмы эффективного управления собственным временем в процессе делового общения (при подготовке и проведении деловой беседы, совещания, деловых переговоров, подготовки презентации, публичного выступления);</li> <li>–основные методики</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b> Компьютерное тестирование по темам 1-5 Устный опрос по темам 1-5 Практические задания по темам 1-5</p>

	<p>УК-6.2. <b>Уметь:</b> –эффективно планировать и контролировать собственное время; –использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения.</p> <p>УК-6.3. <b>Владеть:</b> –методами управления собственным временем; –технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; - методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>	<p>самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни в процессе осуществления деловых коммуникаций</p> <p><b>Уметь:</b> - эффективно осуществлять деловые коммуникации; –эффективно планировать и контролировать собственное время; –использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения в процессе планирования, подготовки и реализации основных форм деловых коммуникаций</p> <p><b>Владеть:</b> – навыками ведения диалога и дискуссии; – навыками работы в команде; –методами управления собственным временем; –технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>	<p><b>Промежуточная аттестация:</b> Зачет</p>
--	--	---	---

## 2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Учебная дисциплина **Б1.В.ДВ.02.01** «Деловой этикет и культура коммуникаций» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, раздел Б1.В.ДВ. «Дисциплины (модули) по выбору» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки **21.03.01** – «Нефтегазовое дело», направленности (профили) программ: Эксплуатация и обслуживание объектов нефтедобычи,

Бурение нефтяных и газовых скважин, Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки.

Осваивается на 2 курсе в 4 семестре, на 2 курсе 3 семестр, на 5 курсе в 9 семестре.

### 3. Объём дисциплины в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачётные единицы, 72 часа.

Контактная работа: 34<sup>1</sup>/16<sup>2</sup>/16<sup>3</sup> часа, в том числе практические занятия – 34<sup>1</sup>/16<sup>2</sup>/16<sup>3</sup> часа.

Самостоятельная работа – 38<sup>1</sup>/56<sup>2</sup>/56<sup>3</sup> часов.

**Форма контроля дисциплины:** зачёт в четвёртом семестре.

### 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине

##### Тематический план дисциплины

##### Очная форма обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	семестр	Виды контактной работы, их трудоёмкость (в часах)				СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	КСР	
1	Тема 1. Понятие и основы делового этикета. Современный деловой этикет	4	–	8	–		8
2	Тема 2. Деловые коммуникации. Этические нормы различных форм деловой коммуникации	4	–	6	–	0	8
3	Тема 3. Национальный этикет	4	–	4	–		6
4	Тема 4. Служебный этикет. Этикет организации	4	–	12	–		8
5	Тема 5. Дипломатический этикет. Этикет цифровых сетей	4	–	4	–	0	8
	<b>Итого</b>			<b>34</b>		<b>0</b>	<b>38</b>

<sup>1</sup> Очная форма обучения

<sup>2</sup> Очная форма обучения (СПО)

<sup>3</sup> Очно-заочная форма обучения для направления форма обучения(направленность (профиль) программы «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти»)

### Очная форма обучения (СПО)

№ п/п	Раздел дисциплины	семестр	Виды контактной работы, их трудоёмкость (в часах)				СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	КСР	
1	Тема 1. Понятие и основы делового этикета. Современный деловой этикет	3	–	2	–	0	10
2	Тема 2. Деловые коммуникации. Этические нормы различных форм деловой коммуникации	3	–	4	–		10
3	Тема 3. Национальный этикет	3	–	2	–		12
4	Тема 4. Служебный этикет. Этикет организации	3	–	4	–		12
5	Тема 5. Дипломатический этикет. Этикет цифровых сетей	3	–	4	–	0	12
	<b>Итого</b>			<b>16</b>		<b>0</b>	<b>56</b>

### Очно-заочная форма обучения (для направленности (профиля) программы «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти»)

№ п/п	Раздел дисциплины	семестр	Виды контактной работы, их трудоёмкость (в часах)				СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	КСР	
1	Тема 1. Понятие и основы делового этикета. Современный деловой этикет	9	–	2	–	0	10
2	Тема 2. Деловые коммуникации. Этические нормы различных форм деловой коммуникации	9	–	4	–		10
3	Тема 3. Национальный этикет	9	–	2	–		12
4	Тема 4. Служебный этикет. Этикет организации	9	–	4	–		12
5	Тема 5. Дипломатический этикет. Этикет цифровых сетей	9	–	4	–	0	12
	<b>Итого</b>			<b>16</b>		<b>0</b>	<b>56</b>

### 4.2. Содержание дисциплины

Тема	Кол-во часов	Используемый метод	Формируемые компетенции
<b>Дисциплинарный модуль 4.1</b>			
<b>Тема 1. Понятие и основы делового этикета. Современный деловой этикет – 8 ч.</b>			
<p><b>Практическое занятие (семинар) №1. Основы делового общения</b></p> <p>Основы делового общения: правила и нормы. Основные принципы этики деловых отношений. Коммуникации и этикет. Эффективные коммуникации. Правила вербального и невербального общения. Этические проблемы деловых отношений</p>	2 ч.		УК-3, УК-6
<p><b>Практическое занятие (семинар) №2. История делового этикета</b></p> <p>Этикет в античном мире. Этика в учении Конфуция. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. «Протестантская этика и дух капитализма». Этикет в допетровской России. Этикет времён Петра I. Современный этикет</p>	2 ч.	<i>анализ конкретных ситуаций (CASE-STUDY)</i>	УК-3, УК-6
<p><b>Практическое занятие (семинар) №3. Роль этикета в профессиональной деятельности человека. Этикет приветствия и представления</b></p> <p>Приветствие и представление в деловых коммуникациях. Речевой этикет делового разговора. Этикет установления контактов. Собеседование при приеме на работу. Визитная карточка. Самопрезентация</p>	2 ч.		УК-3, УК-6
<p><b>Практическое занятие (семинар) №4. Деловой имидж</b></p> <p>Деловой имидж и его составные элементы. Типология делового имиджа. Этикет и имидж делового человека. Рекомендации по формированию положительного имиджа делового человека. Культура делового имиджа мужчины и женщины</p>	2 ч.		УК-3, УК-6
<b>Тема 2. Деловые коммуникации. Этические нормы различных форм деловой коммуникации. – 6 ч.</b>			
<p><b>Практическое занятие (семинар) №5. Деловые коммуникации</b></p> <p>Основные формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания. Этика деловых приёмов</p>	2 ч.		УК-3, УК-6
<p><b>Практическое занятие (семинар) №6. Этические нормы различных форм деловой коммуникации</b></p> <p>Культура спора, дискуссии, диспута. Этические нормы телефонного разговора. Правила ведения деловой переписки. Деловые совещания как форма делового общения.</p>	2 ч.	<i>анализ конкретных ситуаций (CASE-STUDY)</i>	УК-3, УК-6

Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, её подготовка и проведение			
<p><b>Практическое занятие (семинар) №7. Деловые переговоры</b></p> <p>Переговоры как разновидность общения. Этические принципы деловых переговоров. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Подготовка и ведение переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях</p>	2 ч.		УК-3, УК-6
<b>Тема 3. Национальный этикет. – 4 ч.</b>			
<p><b>Практическое занятие (семинар) №8. Национальные особенности делового этикета</b></p> <p>Национальный менталитет и его особенности. Классификация деловых культур. Толерантность к различиям. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада. Деловая культура Востока и арабских стран</p>	2 ч.		УК-3, УК-6
<p><b>Практическое занятие (семинар) №9. Этика межкультурного взаимодействия</b></p> <p>Межкультурное общение. Национальные стили деловых переговоров. Национальные стили ведения переговоров (Америка, Германия, Япония, Китай, Арабские страны, Россия)</p>	2 ч.		УК-3, УК-6
<b>Дисциплинарный модуль 4.2</b>			
<b>Тема 4. Служебный этикет. Этикет организации – 12 ч.</b>			
<p><b>Практическое занятие (семинар) №10. Презентации и публичные выступления.</b></p> <p>Классическая схема публичного выступления. Искусство публичной речи. Культура речи в деловой коммуникации. Критерии оценки публичного выступления (благоприятное впечатление, выразительность выступления, убедительность высказывания, контакт с аудиторией). Социальные зоны публичного выступления</p>	2 ч.		УК-3, УК-6
<p><b>Практическое занятие (семинар) №11. Управленческий этикет</b></p> <p>Приёмы воздействия на деловых партнёров и подчинённых. Проблема деловых и межличностных отношений на работе. Лидерство и руководство. Основные стили. Многомерные модели стилей руководства</p>	2 ч.	<i>Групповая дискуссия</i>	УК-3, УК-6
<p><b>Практическое занятие (семинар) №12. Деловое письмо</b></p> <p>Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их</p>	2 ч.		УК-3, УК-6

разновидности. Структура отчета и предложения. Резюме: виды, содержание			
Практическое занятие (семинар) №13. <b>Дистанционное общение</b> Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Телефон как средство делового общения. Правило ведения телефонного разговора, когда звонят Вам. Правило ведения телефонного разговора, когда звоните Вы	2 ч.		УК-3, УК-6
Практическое занятие (семинар) №14. <b>Конфликты в деловых коммуникациях</b> Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта	2 ч.		УК-3, УК-6
Практическое занятие (семинар) №15. <b>Управление стрессом</b> Стресс и стрессоустойчивость. Причины и предпосылки стресса. Профессиональный стресс. Повышение стрессоустойчивости. Внутренние (личностные) ресурсы. Управление эмоциями. Управление стрессом. Профилактика профессионального выгорания	2 ч.		УК-3, УК-6
<b>Тема 5. Дипломатический этикет. Этикет цифровых сетей 4 ч.</b>			
Практическое занятие (семинар) №16. <b>Дипломатический этикет</b> Прием делегаций. Подготовка и проведение приёмов. Столовый этикет. Протокол и деловые отношения. Памятные подарки и сувениры	2 ч.	<i>Кейсовая технология (разбор в микрогруппах конкретных ситуаций в переговорном процессе)</i>	УК-3, УК-6
Практическое занятие (семинар) №17. <b>Интернет-этикет</b> Понятия, используемые в сети интернет. Сетевой этикет. Правила общения в социальных сетях и посредством электронной почты	2 ч.		УК-3, УК-6

## **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, без его непосредственного участия и направлена на самостоятельное усвоение отдельных аспектов тем дисциплины.

Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование у него способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию аналитического и творческого мышления, воспитывает ответственность и организованность, систематичность и последовательность при решении проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа может включать следующие виды работ:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- проработка тем дисциплины;
- работа с основной и дополнительной литературой, в том числе в электронных библиотечных системах;
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

Темы для самостоятельной работы обучающегося, порядок их контроля по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникаций» приведены в методических указаниях:

*Данилова И.Ю., Ильин А.Н. Деловой этикет и культура коммуникаций: методические указания по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникаций» для бакалавров направления подготовки 21.03.01 – Нефтегазовое дело очной и очно – заочной форм обучения. – Альметьевск: Альметьевский государственный нефтяной институт, 2019. - 40 с.*

## **6. Фонд оценочных средств по дисциплине**

Основной целью формирования ФОС по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникаций» является создание материалов для оценки качества подготовки обучающихся и установления уровня освоения компетенций.

Полный перечень оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине приведен в Фонде оценочных средств (приложение 3 к данной рабочей программе).

Текущий контроль освоения компетенций по дисциплине проводится посредством устного опроса, решения задач на практических занятиях, компьютерного тестирования.

Итоговой оценкой освоения компетенций является промежуточная аттестация в форме зачета, проводимая с учетом результатов текущего контроля.

### **6.1.Перечень оценочных средств**

Этапы формирования компетенций	Вид оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b>Текущий контроль</b>			
1	Устный опрос	Обучающиеся готовят устные доклады по вопросам темы практического занятия (индивидуально или малыми группами) с презентациями (наглядные материалы в виде слайдов, схем и т.д.).	Примерные темы докладов

		Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно работать с литературой, приобретать навыки критического осмысления информации и объективности, грамотно, логически выверено излагать материал перед аудиторией, отвечать на вопросы аудитории и преподавателя, защищать свою точку зрения.	
2	Тестирование компьютерное	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося по соответствующим компетенциям. Обработка результатов тестирования на компьютере обеспечивается специальными программами. Позволяет проводить самоконтроль (репетиционное тестирование), может выступать в роли тренажера при подготовке к зачету.	Фонд тестовых заданий, вопросы для подготовки к тестированию
3	Практическое задание	Средство оценивания результатов обучения в виде умений и навыков путем проверки выполнения практических заданий, проблемных задач и решения проблемных ситуаций. Задание должно быть направлено на оценивание компетенции, которая подлежит освоению в данной дисциплине.	Комплект заданий
<b>Промежуточная аттестация</b>			
4	Зачет	Зачет выставляется по результатам текущей работы в семестре без дополнительного опроса - по результатам освоения соответствующих компетенций	

## 6.2. Уровень освоения компетенций и критерии оценивания результатов обучения

№ п/ п	Оцениваемые компетенции (код, наименование)	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Уровень освоения компетенций			
				Продвинутый уровень	Средний уровень	Базовый уровень	Компетенции не освоены
				Критерии оценивания			
				«отлично» (86-100 баллов)	«хорошо» (71-85 баллов)	«удовлетворительно» (55-70 баллов)	«неудовлетворительно» (0-54 баллов)
				Зачтено (35-60 баллов)			Не зачтено (менее 35 баллов)
1	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. <b>Знать:</b> – основные приёмы и нормы социального взаимодействия; – основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. <b>Уметь:</b> УК-3.2.	<b>Знать:</b> – теоретические основы деловых коммуникаций, владеть понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения; – технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом	Сформированные систематические знания теоретических основ деловых коммуникаций, понятий "общение" и "деловое общение", структуры, функций, видов и форм делового общения; технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; -способов и приемов делового общения в	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания теоретических основ деловых коммуникаций, понятий "общение" и "деловое общение", структуры, функций, видов и форм делового общения; технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; способов и	Общие, но не структурированные знания теоретических основ деловых коммуникаций, понятий "общение" и "деловое общение", структуры, функций, видов и форм делового общения; технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; приемов делового общения в	Фрагментарные знания теоретических основ деловых коммуникаций, понятий "общение" и "деловое общение", структуры, функций, видов и форм делового общения; технологий межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии; приемов делового

		<p>– устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;</p> <p>– применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p> <p><b>Владеть:</b> УК-3.3. простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде</p>	<p>взаимодействию;</p> <p>– способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;</p> <p>– коммуникативные барьеры;</p> <p>– основные составляющие имиджа делового человека;</p> <p>– знать и соблюдать этические нормы и принципы делового общения.</p> <p><b>Уметь:</b> – использовать технологии делового взаимодействия в производстве</p>	<p>различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативных барьеров; основных составляющих элементов имиджа делового человека; этических норм и принципов делового общения.</p> <p>Сформированные систематические умения использовать технологии делового взаимодействия в</p>	<p>приемов делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативных барьеров; основных составляющих элементов имиджа делового человека; этических норм и принципов делового общения.</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать технологии</p>	<p>различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативных барьеров; основных составляющих элементов имиджа делового человека; этических норм и принципов делового общения.</p> <p>В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение использовать технологии</p>	<p>общения в различных его видах и с различными типами собеседников; коммуникативных барьеров; основных составляющих элементов имиджа делового человека; этических норм и принципов делового общения.</p> <p>Практически отсутствующие умения использовать технологии делового взаимодействия</p>
--	--	---	--	--	--	---	---

			<p>нной практике;</p> <p>–пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;</p> <p>–эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;</p> <p>–осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;</p> <p>–преодолевать коммуникативные барьеры;</p> <p>–проектировать</p>	<p>производственной практике;</p> <p>пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;</p> <p>реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;</p> <p>осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;</p> <p>преодолевать коммуникативные барьеры;</p> <p>проектировать</p>	<p>делового взаимодействия в производственной практике;</p> <p>пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;</p> <p>эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;</p> <p>осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;</p> <p>преодолевать коммуникативные барьеры;</p> <p>проектировать имидж делового человека.</p>	<p>делового взаимодействия в производственной практике;</p> <p>пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;</p> <p>эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;</p> <p>осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;</p> <p>преодолевать коммуникативные барьеры;</p> <p>проектировать имидж делового человека.</p>	<p>в производственной практике;</p> <p>пользоваться вербальными и невербальными средствами общения, распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;</p> <p>эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;</p> <p>осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;</p> <p>преодолевать коммуникативные барьеры;</p> <p>проектировать имидж делового человека.</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

			ь имидж делового человека.	имидж делового человека.			
			<p><b>Владеть:</b></p> <p>–навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);</p> <p>–навыками составления письменных форм деловых коммуникаций;</p> <p>–навыками построения имиджа делового человека;</p> <p>–навыками этики делового общения; навыками</p>	<p>Успешное и систематическое владение навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);</p> <p>навыками составления письменных форм деловых коммуникаций;</p> <p>навыками построения имиджа делового человека; навыками этики делового общения; навыками межцивилизационного, межкультурного диалога, навыками социального взаимодействия и работы в команде</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);</p> <p>навыков составления письменных форм деловых коммуникаций;</p> <p>навыков построения имиджа делового человека; навыков этики делового общения; навыков межцивилизационного, межкультурного</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое применение навыков устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);</p> <p>навыков составления письменных форм деловых коммуникаций;</p> <p>навыков построения имиджа делового человека; навыков этики делового общения; навыков межцивилизационного, межкультурного</p>	<p>Фрагментарное применение навыков устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);</p> <p>навыков составления письменных форм деловых коммуникаций;</p> <p>навыков построения имиджа делового человека; навыков этики делового общения; навыков межцивилизационного, межкультурного</p>

			межцивилизационного, межкультурного диалога, навыками социального взаимодействия и работы в команде		диалога, навыков социального взаимодействия и работы в команде		взаимодействия и работы в команде.
2	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. <b>Знать:</b> –основные приёмы эффективного управления собственным временем; –основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни. УК-6.2. <b>Уметь:</b> –эффективно планировать и контролировать собственное время; –использовать	<b>Знать:</b> – основные приёмы эффективного управления собственным временем в процессе делового общения (при подготовке и проведении деловой беседы, совещания, деловых переговоров, подготовки презентации, публичного выступления); –основные методики самоконтроля	–Сформированные систематические представления об основных приёмах эффективного управления собственным временем в процессе делового общения (при подготовке и проведении деловой беседы, совещания, деловых переговоров, подготовки презентации, публичного выступления); –основных методиках самоконтроля, саморазвития и	–Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления об основных приёмах эффективного управления собственным временем в процессе делового общения (при подготовке и проведении деловой беседы, совещания, деловых переговоров, подготовки презентации, публичного выступления); подготовки презентации, публичного выступления);	–Общие, но не структурированные представления об основных приёмах эффективного управления собственным временем в процессе делового общения (при подготовке и проведении деловой беседы, совещания, деловых переговоров, подготовки презентации, публичного выступления); основных методиках самоконтроля, саморазвития и самообразования	–Фрагментарные представления об основных приёмах эффективного управления собственным временем в процессе делового общения (при подготовке и проведении деловой беседы, совещания, деловых переговоров, подготовки презентации, публичного выступления); основных методиках

		<p>методы саморегуляции, саморазвития и самообучения. УК-6.3. <b>Владеть:</b> –методами управления собственным временем; –технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>	<p>саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни в процессе осуществления деловых коммуникаций</p>	<p>самообразования на протяжении всей жизни в процессе осуществления деловых коммуникаций</p>	<p>основных методиках самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни в процессе осуществления деловых коммуникаций</p>	<p>на протяжении всей жизни в процессе осуществления деловых коммуникаций</p>	<p>самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни в процессе осуществления деловых коммуникаций</p>
			<p><b>Уметь:</b> - эффективно осуществлять деловые коммуникации; –эффективно планировать и контролировать собственное время; –использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения в процессе планирования, подготовки и реализации</p>	<p>Сформированные систематические умения эффективно осуществлять деловые коммуникации; эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения в процессе планирования, подготовки и реализации основных форм деловых коммуникаций</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение эффективно осуществлять деловые коммуникации; эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения в процессе планирования, подготовки и</p>	<p>В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение эффективно осуществлять деловые коммуникации; эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения в процессе планирования, подготовки и реализации основных форм</p>	<p>Практически отсутствующие умения эффективно осуществлять деловые коммуникации; эффективно планировать и контролировать собственное время; использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения в процессе планирования, подготовки и реализации основных форм</p>

			основных форм деловых коммуникаций		реализации основных форм деловых коммуникаций	деловых коммуникаций	деловых коммуникаций
			<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками ведения диалога и дискуссии;</li> <li>– навыками работы в команде;</li> <li>– методами управления собственным временем;</li> <li>– технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков;</li> <li>– методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</li> </ul>	<p>Успешное и систематическое владение приемами навыками ведения диалога и дискуссии; навыками работы в команде; методами управления собственным временем; технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков ведения диалога и дискуссии; навыков работы в команде; методов управления собственным временем; технологий приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методик саморазвития и самообразования в течение всей</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое применение навыков ведения диалога и дискуссии; навыков работы в команде; методов управления собственным временем; технологий приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>	<p>Фрагментарное применение навыков ведения диалога и дискуссии; навыков работы в команде; методов управления собственным временем; технологий приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методик саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>

			ВСЕЙ ЖИЗНИ		ЖИЗНИ		
--	--	--	------------	--	-------	--	--

## **6.3. Варианты оценочных средств**

### **6.3.1. Устный опрос.**

#### *6.3.1.1. Порядок проведения.*

Устный опрос по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникации» проводится на практических занятиях в течение учебного семестра. Вопросы соответствуют темам, изучаемым согласно учебной программе и методическим указаниям по данной дисциплине. Студенты самостоятельно осуществляют подготовку докладов, индивидуально или малыми группами, работая с основной и дополнительной литературой и источниками. Ответ оценивается преподавателем, согласно установленным критериям.

#### *6.3.1.2. Критерии оценивания.*

Баллы в интервале **86–100%** от максимальных (максимальный балл приведен в п. 6.4) ставятся, если ответ хорошо структурирован, качественно раскрыто содержание, отлично освоены понятийный аппарат. Доклад сопровождается качественными и информативными наглядными материалами, обучающийся демонстрирует отличное знание основных норм, принципов делового этикета, этических норм различных форм деловой коммуникации в рамках рассматриваемой темы, отвечает на дополнительные вопросы по содержанию доклада.

Баллы в интервале **71–85%** от максимальных ставятся, если основные вопросы темы раскрыты, структура ответа в целом адекватна. Хорошо освоены понятийный аппарат, сформированы, но содержат отдельные пробелы представления о рассматриваемой проблеме.

Баллы в интервале **55–70%** от максимальных ставятся, если ответ слабо структурирован, понятийный аппарат освоен частично. Докладчик имеет неполные или неточные представления по вопросам изучаемой темы, демонстрирует недостаточные знания в области основных норм, принципов делового этикета, этических норм различных форм деловой коммуникации.

Баллы в интервале **0–54%** от максимальных ставятся, если обучающийся демонстрирует фрагментарное понимание материала. На неудовлетворительном уровне знает основные нормы, принципы делового этикета, этические нормы различных форм деловой коммуникации. В целом доклад мало информативен и содержит грубые ошибки в содержании, интерпретации и анализе.

#### *6.3.1.3 Содержание оценочного средства*

### **Примерные вопросы для устного опроса (темы докладов), направленные на освоение компетенций**

#### **Тема 1. Основы делового общения**

1. Основы делового общения: правила и нормы (УК-3).
2. Основные принципы этики деловых отношений (УК-3).
3. Коммуникации и этикет (УК-3).

4. Эффективные коммуникации. Роль саморазвития, самообразования и самоконтроля в осуществлении эффективных деловых коммуникаций. (УК-6).
5. Правила вербального и невербального общения (УК-3).
6. Этические проблемы деловых отношений (УК-6) .

## **Тема 2.История делового этикета**

1. Этикет в античном мире. Гармоничное развитие и саморазвитие личности (УК-6).
2. Этика в учении Конфуция. Восточные традиции саморазвития личности. (УК-6)
3. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции(УК-3).
4. «Протестантская этика и дух капитализма». Западные традиции саморазвития и самообразования личности.(УК-6).
5. Этикет в допетровской России(УК-6).Этикет времён Петра I. Российские традиции образования и самообразования личности (УК-6).
6. Современный этикет(УК-3).

## **Тема 3.Роль этикета в профессиональной деятельности человека. Этикет приветствия и представления**

1. Приветствие и представление в деловых коммуникациях(УК-3).
2. Речевой этикет делового разговора. Роль саморазвития и самообразования в формировании речевого этикета делового человека (УК-6).
3. Этикет установления контактов (УК-3).
4. Собеседование при приёме на работу(УК-6).
5. Визитная карточка(УК-3).
6. Самопрезентация. Роль самообразования личности в проведении успешной самопрезентации. (УК-6).

## **Тема 4.Деловой имидж**

1. Деловой имидж и его составные элементы(УК-6).
2. Типология делового имиджа (УК-3).
3. Саморазвитие и имидж (УК-6).
4. Рекомендации по формированию положительного имиджа делового человека(УК-6).
5. Культура делового имиджа мужчины и женщины (УК-3).

## **Тема 5.Деловые коммуникации**

1. Основные формы деловой коммуникации (УК-3).
2. Правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания (УК-3).
3. Этика деловых приёмов (УК-3).
4. Совершенствование навыков саморазвития и делового общения в процессе подготовки к деловым коммуникациям в коллективе(УК-6).

5. Управление временем как важная составляющая в процессе подготовки и организации деловых коммуникаций (УК-6).

#### **Тема 6. Этические нормы различных форм деловой коммуникации**

1. Культура спора, дискуссии, диспута (УК-3).
2. Этические нормы телефонного разговора(УК-3).
3. Правила ведения деловой переписки(УК-3).
4. Деловые совещания как форма делового общения (УК-3).
5. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Самоконтроль и эффективное управление временем в процессе деловых коммуникаций. (УК-6).
6. Пресс-конференция, её подготовка и проведение. (УК-6)

#### **Тема 7. Деловые переговоры**

1. Переговоры как разновидность общения(УК-3).
2. Этические принципы деловых переговоров (УК-3).
3. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров(УК-3).
4. Подготовка и ведение переговоров. Эффективное управление и контроль собственным временем. (УК-6).
5. Тактические приёмы ведения переговоров (УК-3).
6. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Самоконтроль в деловых переговорах. (УК-6).

#### **Тема 8. Национальные особенности делового этикета**

1. Национальный менталитет и его особенности.(УК-6).
2. Классификация деловых культур (УК-3).
3. Толерантность к различиям. Самообразование(УК-6).
4. Европейская деловая культура: Англия, Франция, Германия, Испания(УК-3).
5. Североамериканская деловая культура: Соединенные Штаты Америки, Канада(УК-3).
6. Деловая культура Востока и арабских стран(УК-3).

#### **Тема 9. Этика межкультурного взаимодействия**

1. Межкультурное общение(УК-6).
2. Национальные стили деловых переговоров(УК-3).
3. Национальные стили ведения переговоров (Америка, Германия, Япония, Китай, Арабские страны, Россия)(УК-3).

#### **Тема 10. Презентации и публичные выступления**

1. Классическая схема публичного выступления(УК-3).
2. Искусство публичной речи(УК-6).
3. Культура речи в деловой коммуникации(УК-6).

4. Критерии оценки публичного выступления (благоприятное впечатление, выразительность выступления, убедительность высказывания, контакт с аудиторией)(УК-3).
5. Социальные зоны публичного выступления(УК-3)

#### Тема 11. **Управленческий этикет**

1. Приёмы воздействия на деловых партнёров и подчинённых(УК-3).
2. Проблема деловых и межличностных отношений на работе(УК-3).
3. Лидерство и руководство. Самообразование и саморазвитие личности лидера(УК-6).
4. Основные стили руководства(УК-3)
5. Многомерные модели стилей руководства(УК-6)

#### Тема 12. **Деловое письмо**

1. Виды, структура и принципы составления деловых писем(УК-3).
2. Отчёты, предложения и их разновидности(УК-3).
3. Структура отчета и предложения(УК-3).
4. Резюме: виды, содержание. Качество самообразования как фактор успешной наполненности резюме.(УК-6).

#### Тема 13. **Дистанционное общение**

1. Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации(УК-6).
2. Телефон как средство делового общения(УК-3).
3. Правило ведения телефонного разговора, когда звонят Вам(УК-3).
4. Правило ведения телефонного разговора, когда звоните Вы(УК-3).

#### Тема 14. **Конфликты в деловых коммуникациях**

1. Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности(УК-3).
2. Структура конфликта(УК-3).
3. Объективная и субъективная составляющие конфликтов(УК-3).
4. Динамика конфликта(УК-3).
5. Способы разрешения конфликтов. Роль самоорганизации личности в разрешении и предупреждении конфликтных ситуаций(УК-6).
6. Стили поведения в конфликтных ситуациях(УК-6).
7. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта(УК-6).

#### Тема 15. **Управление стрессом**

1. Стресс и стрессоустойчивость(УК-6).
2. Причины и предпосылки стресса(УК-6).
3. Профессиональный стресс(УК-3)
4. Повышение стрессоустойчивости(УК-6).
5. Внутренние (личностные) ресурсы(УК-6).
6. Управление эмоциями(УК-6).
7. Управление стрессом(УК-6).
8. Профилактика профессионального выгорания(УК-6).

## Тема 16. **Дипломатический этикет**

1. Приём делегаций(УК-3).
2. Подготовка и проведение приёмов(УК-3).
3. Столовый этикет(УК-3).
4. Протокол и деловые отношения(УК-6).
5. Памятные подарки и сувениры(УК-6).

## Тема 17. **Интернет-этикет**

1. Понятия, используемые в сети интернет(УК-3).
2. Сетевой этикет(УК-3).
3. Правила общения в социальных сетях и посредством электронной почты(УК-6).

### **6.3.2. Тестирование компьютерное**

#### *6.3.2.1. Порядок проведения*

Тестирование компьютерное по дисциплине «Культурология» проводится два раза в течение семестра. Банк тестовых заданий содержит список вопросов и различные варианты ответов. Результат теста зависит от количества вопросов, на которые был дан правильный ответ.

#### *6.3.2.2. Критерии оценивания*

Результат теста зависит от количества вопросов, на которые был дан правильный ответ.

#### *6.3.2.3. Содержание оценочного средства*

Полный фонд тестовых заданий по всем темам дисциплины представлен в ФОС (приложение 3 к данной РПД).

Примерный перечень вопросов, направленный на оценивание сформированности компетенции УК-3:

#### **по дисциплинарному модулю № 4.1.**

1. Понятие «общение», «коммуникация».
2. Понятие деловое общение и деловые коммуникации.
3. Структура общения.
4. Интерактивная сторона общения.
5. Коммуникативная сторона общения.
6. Виды барьеров в коммуникации.
7. Причины плохих коммуникаций.
8. Стереотипы и установки в деловых коммуникациях.
9. Перцептивная сторона общения.
10. Понятие конфликт. Виды конфликтов.
11. Вербальная коммуникация. Виды речи.

12.Невербальная коммуникация. Функции и средства невербальной коммуникации.

**по дисциплинарному модулю № 4.2.**

- 13.Стадии переговорного процесса.
- 14.Переговоры с позиции силы и с позиции слабости.
- 15.Метод принципиальных переговоров.
- 16.Деловые совещания и собрания.
- 17.Этические принципы деловых коммуникаций.
- 18.Типы конфликтных личностей.
- 19.Документационное обеспечение управленческой деятельности.
- 20.Деловая переписка, правила оформления, виды.
- 21.Стадии развития конфликтной ситуации.
- 22.Модель конфликтного процесса и его последствия.
- 23.Общие правила оформления документов.
- 24.Национальные особенности делового этикета.

Примерный перечень вопросов, направленный на оценивание сформированности компетенции УК -6:

**по дисциплинарному модулю № 4.1.**

1. Причины возникновения конфликтов в деловых коммуникациях.
2. Суггестия, конформизм и нонконформизм в деловых коммуникациях.
3. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
4. Деловая беседа как основная форма делового общения.
5. Техники и методы аргументации.
6. Деловые переговоры.
7. Особенности публичного выступления.
8. Индивидуальные особенности коммуникативного поведения.

**по дисциплинарному модулю № 4.2.**

9. Психологические приемы влияния на партнера.
- 10.Психологические аспекты имиджа делового человека.
- 11.Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
- 12.Профессиональные стрессы: причины, виды.
- 13.Повышение стрессоустойчивости.
- 14.Способы саморегуляции человека.
- 15.Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация.
16. Самоконтроль и эффективное управление временем в процессе деловых коммуникаций.
- 17.Профилактика профессионального выгорания.

## Тестовые задания для оценки уровня сформированности компетенций

Код компетенции	Тестовые вопросы	Варианты ответов				
		1	2	3	4	5
<b>Дисциплинарный модуль 4.1.</b>						
УК-6	Общение членов определенных социальных групп, организаций, обществ называется:	групповым	институциональным	общением культур	представительским	профессиональным
	Из понятий, к началу деловой беседы относятся:	возбуждение интереса	создание благоприятной атмосферы	установление контакта	влияние на собеседника	подготовка конспекта беседы
	Виды коммуникационного общения:	менторский	одухотворяющий	конфронтационный	информационный	определяемый сторонами
УК-3	Что является барьером в общении?	жаргон	вежливость	эмпатическое слушание	социальный статус собеседника	
	Жестикуляция во время беседы является:	вербальным сигналом общения	невербальным сигналом общения	контактным сигналом общения		
	Как Вы отреагируете на конфликтную ситуацию по телефону?	Выскажу всё, что думаю о собеседнике	Сделаю непонимающий вид	Постараюсь перевести разговор в иное русло	Подберу здравые аргументы, чтобы ответить на все претензии	
<b>Дисциплинарный модуль 4.2.</b>						
УК-6	Укажите вид делового письма, которое создается в том случае, когда не удается с помощью	Гарантийное письмо	Письмо-напоминание	Благодарственное письмо	Письмо-приглашение	

	переговоров или личного контакта получить необходимый ответ или добиться принятия нужного решения					
	Укажите вид делового письма, создающего с целью побудить адресата к какому-либо действию	письмо-просьба	письмо-отказ	благодарственное письмо	гарантийное письмо	
	Деловая беседа предполагает:	использование лести	использование литературного языка	комплиментарное воздействие	чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона	
УК-3	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает	Ослабление контроля за социальными и статусными и этикетными нормами	Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга	Рациональное использование партнерами поддерживающих техник	Умение партнеров адаптировать собственные профессиональные знания к каждой деловой ситуации	
	Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:	Открытое принуждение партнера к какому-либо поведенческим действиям	Психотехнические приемы манипулирования	Скрытое психологическое воздействие на делового партнера	Техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия	

	Персональная дистанция в процессе общения:	120-350см	15-50см	50-120см	Свыше 350см	
--	--	-----------	---------	----------	-------------	--

### 6.3.3. Практическое задание

#### 6.3.3.1. Порядок проведения

Выполнение практических заданий осуществляется студентами на практических занятиях и самостоятельно с использованием лекционного материала, а также материалов из списка рекомендованной основной и дополнительной литературы, учебно-методических изданий и нормативно-правовых источников. Ответ студента оценивается преподавателем в соответствии с установленными критериями.

#### 6.3.3.2. Критерии оценивания

Баллы в интервале 86-100% от максимальных (максимальный балл приведён в п. 6.4) ставятся, если обучающийся:

- умеет разбирать альтернативные варианты выполнения практических заданий, развиты навыки критического анализа проблем, предлагает новые решения в рамках поставленной задачи.

Баллы в интервале 71-85% от максимальных ставятся, если обучающийся:

- показал умение самостоятельно выполнять конкретные практические задания, но допустил не критичные неточности в ответе и решении.

Баллы в интервале 55-70% от максимальных ставятся, если обучающийся:

- в состоянии решать задачи в соответствии с теоретическими данными и условиями выполнения, однако допускает ряд ошибок при решении конкретного практического задания из числа предусмотренных рабочей программой дисциплины.

Баллы в интервале 0-54% от максимальных ставятся, если обучающийся:

- допускает грубые ошибки при выполнении типовых практических заданий (неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретного практического задания из числа предусмотренных рабочей программой дисциплины).

#### 6.3.3.3. Содержание оценочного средства

Пример заданий для оценки сформированности компетенции УК-3:

Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.
2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.

3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.
4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.
5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.
6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.
7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.
8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.
9. Микрофоны надо перенести взад.
10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.
11. У нас есть альтернативные люди на этот пост.
12. Я не могу не сказать своего голоса.
13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.
14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

Пример задания для оценки сформированности компетенции УК-6:

Познакомьтесь с афоризмами о полемике.

1. Невозможно вести честный и искренний спор с дураком  
(М. Монтень).
2. Из двух ссорящихся более виноват тот, кто умнее  
(И. Гете).
3. Из двух спорящих более горячится тот, кто не прав  
(И. Лэм).
4. Кто спорит, ссылаясь на авторитет, тот применяет не свой ум, а скорее память  
(Л. да Винчи).
5. Спор — опасная вещь. Вы можете победить, но вместе с тем потерять друга  
(Д. Леббок).
6. Когда у вас нет серьезных доводов для возражения, лучше промолчите. Слабая защита лишь увеличивает силы противника, и молчание вредит меньше, чем неумелый ответ  
(К. Колтон).
7. Старайся, чтобы в споре слова твои были мягки, а аргументы тверды  
(Д. Вилкинс).
8. Говорить без доказательств — значит клеветать  
(П. Бомарше).

Выделите среди данных афоризмов такие, которые справедливы лишь для некоторых ситуаций.

Трудоёмкость практических работ в часах приведена в рабочей программе дисциплины, см. п. 4.2.

Полный комплект практических заданий (задач) по темам дисциплины представлен в ФОС (приложение 3 к данной РПД).

#### **6.3.4. Зачёт**

##### *6.3.4.1. Порядок проведения*

Зачёт выставляется по результатам текущей работы в семестре без дополнительного опроса – по результатам освоения соответствующих компетенций.

##### *6.3.4.2. Критерии оценивания*

Для получения зачета общая сумма баллов за контрольные мероприятия текущего контроля (с учетом поощрения обучающегося за участие в научной деятельности или особые успехи в изучении дисциплины) должна составлять от 35 до 60 баллов.

Полный перечень оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине приведен в Фонде оценочных средств (приложение 3 к данной рабочей программе).

#### **6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций**

**В ГБОУ ВО АГНИ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся.**

Общие положения:

- Для допуска к экзамену студенту необходимо набрать не менее **35 баллов** по результатам текущего контроля знаний.

- Если студент по результатам текущего контроля в учебном семестре набрал от **55 до 60** баллов и по данной дисциплине предусмотрен экзамен, то по желанию студента в экзаменационную ведомость и зачетную книжку экзаменатором без дополнительного опроса может быть проставлена оценка «удовлетворительно».

- Выполнение контрольных работ и тестов принимается в установленные сроки.

- При наличии уважительных причин срок сдачи может быть продлен, но не более чем на две недели.

- Рейтинговая оценка регулярно доводится до студентов и передается в деканат в установленные сроки.

Порядок выставления рейтинговой оценки:

1. До начала семестра преподаватель формирует рейтинговую систему оценки знаний студентов по дисциплине, с разбивкой по текущим аттестациям.

2. Преподаватель обязан на первом занятии довести до сведения студентов условия рейтинговой системы оценивания знаний и умений по дисциплине.

3. После проведения контрольных испытаний преподаватель обязан ознакомить студентов с их результатами и по просьбе студентов объяснить объективность выставленной оценки.

4. В случае пропусков занятий по неуважительной причине студент имеет право добрать баллы после изучения всех модулей до начала экзаменационной сессии.

5. Студент имеет право добрать баллы во время консультаций, назначенных преподавателем.

6. Преподаватель несет ответственность за правильность подсчета итоговых баллов.

7. Преподаватель не имеет права аннулировать баллы, полученные студентом во время семестра, обязан учитывать их при выведении итоговой оценки.

### Распределение рейтинговых баллов по дисциплине

По дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникаций» предусмотрено два дисциплинарных модуля.

Дисциплинарный модуль	ДМ 4.1	ДМ 4.2
Текущий контроль (практические задания, устный опрос)	11-20	12-20
Текущий контроль (тестирование)	6-10	6-10
<b>Общее количество баллов</b>	<b>17-30</b>	<b>18-30</b>
<b>Итоговый балл:</b>	<b>35-60</b>	

#### Дисциплинарный модуль 4.1.

№ п/п	Виды работ	Максимальный балл
<b>Текущий контроль</b>		
1.	Практическое занятие № 1. <b>Основы делового общения</b> Основы делового общения: правила и нормы. Основные принципы этики деловых отношений. Коммуникации и этикет. Эффективные коммуникации. Правила вербального и невербального общения. Этические проблемы деловых отношений	2
2.	Практическое занятие № 2. <b>История делового этикета</b> Этикет в античном мире. Этика в учении Конфуция. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. «Протестантская этика и дух капитализма». Этикет в допетровской России. Этикет времён Петра I. Современный этикет	2
3.	Практическое занятие № 3. <b>Роль этикета в профессиональной деятельности человека</b> (Этикет приветствия и представления) Приветствие и представление в деловых коммуникациях. Речевой этикет делового разговора. Этикет установления контактов. Собеседование при приеме на работу. Визитная карточка. Самопрезентация	2
4.	Практическое занятие № 4. <b>Деловой имидж</b>	2

	Деловой имидж и его составные элементы. Типология делового имиджа. Этикет и имидж делового человека. Рекомендации по формированию положительного имиджа делового человека. Культура делового имиджа мужчины и женщины	
5.	Практическое занятие №5. <b>Деловые коммуникации</b> Основные формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания. Этика деловых приёмов	2
6.	Практическое занятие №6. <b>Этические нормы различных форм деловой коммуникации</b> Культура спора, дискуссии, диспута. Этические нормы телефонного разговора. Правила ведения деловой переписки. Деловые совещания как форма делового общения. Инновационные формы деловой коммуникации: пресс-конференция, торги, презентация. Пресс-конференция, её подготовка и проведение	2
7.	Практическое занятие №7. <b>Деловые переговоры</b> Переговоры как разновидность общения. Этические принципы деловых переговоров. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Подготовка и ведение переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях	2
8.	Практическое занятие №8. <b>Национальные особенности делового этикета</b> Национальный менталитет и его особенности. Классификация деловых культур. Толерантность к различиям. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада. Деловая культура Востока и арабских стран	3
9.	Практическое занятие №9. <b>Этика межкультурного взаимодействия</b> Межкультурное общение. Национальные стили деловых переговоров. Национальные стили ведения переговоров (Америка, Германия, Япония, Китай, Арабские страны, Россия)	3
<b>Итого:</b>		<b>20</b>
<b>Промежуточный контроль</b>		
1	Тестирование по модулю ДМ 4.1.	10
<b>Итого по ДМ 4.1:</b>		<b>30</b>

## Дисциплинарный модуль 4.2

### Распределение рейтинговых баллов по видам контроля

№ п/п	Виды работ	Максимальный балл
<b>Текущий контроль</b>		
1.	Практическое занятие № 10. <b>Презентации и публичные выступления</b> Классическая схема публичного выступления. Искусство публичной речи. Культура речи в деловой коммуникации. Критерии оценки публичного выступления (благоприятное впечатление, выразительность выступления, убедительность высказывания, контакт с аудиторией). Социальные зоны публичного выступления	2
2.	Практическое занятие № 11. <b>Управленческий этикет</b> Приёмы воздействия на деловых партнёров и подчинённых.	2

	Проблема деловых и межличностных отношений на работе. Лидерство и руководство. Основные стили. Многомерные модели стилей руководства	
3.	Практическое занятие № 12. <b>Деловое письмо</b> Виды, структура и принципы составления деловых писем. Отчеты, предложения и их разновидности. Структура отчета и предложения. Резюме: виды, содержание	2
4.	Практическое занятие № 13. <b>Дистанционное общение</b> Дистанционное общение с использованием современных технических средств коммуникации. Телефон как средство делового общения. Правило ведения телефонного разговора, когда звонят Вам. Правило ведения телефонного разговора, когда звоните Вы	2
5.	Практическое занятие № 14. <b>Конфликты в деловых коммуникациях</b> Конфликты в деловых отношениях, их причины и разновидности. Структура конфликта. Объективная и субъективная составляющие конфликтов. Динамика конфликта. Способы разрешения конфликтов. Стили поведения в конфликтных ситуациях. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта	3
6.	Практическое занятие № 15. <b>Управление стрессом</b> Стресс и стрессоустойчивость. Причины и предпосылки стресса. Профессиональный стресс. Повышение стрессоустойчивости. Внутренние (личностные) ресурсы. Управление эмоциями. Управление стрессом. Профилактика профессионального выгорания	3
7.	Практическое занятие № 16. <b>Дипломатический этикет</b> Прием делегаций. Подготовка и проведение приёмов. Столовый этикет. Протокол и деловые отношения. Памятные подарки и сувениры	3
8.	Практическое занятие № 17. <b>Интернет-этикет</b> Понятия, используемые в сети интернет. Сетевой этикет. Правила общения в социальных сетях и посредством электронной почты	3
<b>Итого:</b>		<b>20</b>
<b>Текущий контроль</b>		
1	Тестирование по модулю ДМ 4.2	10
<b>Итого по ДМ 4.2:</b>		<b>30</b>

Студентам могут быть добавлены **дополнительные баллы** за следующие виды деятельности:

- участие в научно-исследовательской работе кафедры (до 7 баллов);
- выступление с докладами (по профилю дисциплины) на конференциях различного уровня (до 5 баллов);
- участие в написании статей с преподавателями кафедры (до 5 баллов).

**При этом, если в течение семестра студент набирает более 60 баллов (по результатам дисциплинарных модулей и полученных дополнительных баллов), то итоговая сумма баллов округляется до 60 баллов.**

В соответствии с Учебным планом направления подготовки 21.03.01 – «Нефтегазовое дело», направленности (профили) программ «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти», «Бурение нефтяных и газовых скважин», «Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки» по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникаций» предусмотрен зачет.

### 7. Перечень основной, дополнительной учебной литературы и учебно-методических изданий, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Библиографическое описание	Количество печатных экземпляров или адрес электронного ресурса	Коэффициент обеспеченности
<b>Основная литература</b>			
1.	Бабаева А.В. Деловое общение и деловой этикет [Электронный ресурс] / Бабаева А.В., Мамина Р.И. – Электрон.текстовые данные. – СПб.: Петрополис, 2019. – 192 с.	Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/84671.html">http://www.iprbookshop.ru/84671.html</a>	1
2.	Кузнецов И.Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / Кузнецов И.Н.– Электрон.текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2019. – 496 с.–	Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/85288.html">http://www.iprbookshop.ru/85288.html</a>	1
3.	Троянская А.И. Деловая этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Троянская А.И.– Электрон.текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 145 с.	Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/83263.html">http://www.iprbookshop.ru/83263.html</a>	1
<b>Дополнительная литература</b>			
1.	Лисс, Э.М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э.М.Лисс, А.С.Ковальчук. – М.: Дашков и К°, 2018. – 344 с. – ISBN 978-5-394-02802-1	Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/85358.html">http://www.iprbookshop.ru/85358.html</a>	1
2.	Скибицкая, И.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / И.Ю.Скибицкая, Э.Г.Скибицкий. – Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-	Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/85883.html">http://www.iprbookshop.ru/85883.html</a>	1

	строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. – 57 с. – ISBN 978-5-7795-0829-2		
3.	Захарова, И.В. Деловые коммуникации: практикум / И.В.Захарова. – Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 141 с. – ISBN 978-5-4497-0198-	Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/86469.html">http://www.iprbookshop.ru/86469.html</a>	1
4.	Короткий, С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В.Короткий. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 90 с. – ISBN 978-5-4487-0472-7	Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/80614.html">http://www.iprbookshop.ru/80614.html</a>	1
<b>Учебно-методические издания</b>			
1	Данилова И.Ю., Ильин А.Н. Деловой этикет и культура коммуникаций: методические указания по проведению практических занятий и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникаций» для бакалавров направления подготовки 21.03.01 – Нефтегазовое дело очной и очно – заочной форм обучения. – Альметьевск: Альметьевский государственный нефтяной институт, 2019. - 40 с.	<a href="http://elibrary.agni-rt.ru">http://elibrary.agni-rt.ru</a>	1

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование	Адрес в Интернете
1.	Учебно-методическая литература для учащихся и студентов, размещенная на сайте «Studmed.ru»	<a href="http://www.studmed.ru">http://www.studmed.ru</a>
2.	Единое окно доступа к информационным ресурсам	<a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a>
3.	Российская государственная библиотека	<a href="http://www.rsl.ru">http://www.rsl.ru</a>
4.	Электронная библиотека Elibrary	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
5.	Электронно-библиотечная система IPRbooks	<a href="http://iprbookshop.ru">http://iprbookshop.ru</a>
6.	Электронная библиотека АГНИ	<a href="http://elibrary.agni-rt.ru">http://elibrary.agni-rt.ru</a>

## 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Цель методических указаний по освоению дисциплины – обеспечить обучающемуся оптимальную организацию процесса изучения дисциплины, а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

При подготовке к **практическим занятиям** обучающимся необходимо:

– провести подготовительную работу по вопросам конкретного практического занятия, основываясь на требованиях учебно-методических пособий по дисциплине;

- найти и изучить доступную литературу по соответствующей теме;
- подготовить устные доклады с наглядным сопровождением (презентации в формате PowerPoint и т.д.) для выступления на практическом занятии;
- подготовиться к дискуссии по проблемным вопросам рассматриваемой темы и решению задач.

**Самостоятельная работа** студентов должна иметь систематический характер и складываться из следующих видов деятельности:

- подготовка ко всем видам контрольных испытаний, в том числе к текущему контролю успеваемости (в течение семестра), промежуточной аттестации (по окончании семестра),
- решение задач и проблемных ситуаций;
- самостоятельное изучение теоретического материала.

Для выполнения указанных видов работ студент должен изучить теоретический материал дисциплины, используя конспект лекций, учебники, учебно-методическую литературу, научную литературу, а также Интернет-ресурсы.

Для изучения дисциплины также, используется система дистанционного обучения АГНИ «Цифровой университет» (СДО АГНИ), созданная на платформе MOODLE, которая позволяет организовать контактную работу обучающихся посредством сети «Интернет» в удаленном режиме доступа. При этом трудоемкость дисциплины и контактной работы, материалы, используемые для проведения занятий, соответствуют учебному плану, РПД и позволяют полностью освоить заданные компетенции. Вид и форма лекционного материала и материала для практических занятий определяется преподавателем и размещается в СДО АГНИ «Цифровой университет».

Перечень учебно-методических изданий, рекомендуемых студентам для подготовки к занятиям и выполнению самостоятельной работы, а также методические материалы на бумажных и/или электронных носителях, выпущенные кафедрой своими силами и предоставляемые студентам во время занятий, представлены в пункте 7 рабочей программы.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в электронно-библиотечной системе «IPRbooks», доступ к которой предоставлен студентам.

## 10. Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование программного обеспечения	Лицензия	Договор
1	MicrosoftOfficeProfessionalPlus 2016 RusAcademicOLP (Word, Excel, PowerPoint, Access)	№67892163 от 26.12.2016г.	№0297/136 от 23.12.2016г.
2	Microsoft Office Standard 2016 Rus Academic OLP (Word, Excel, PowerPoint)	№67892163 от 26.12.2016г.	№0297/136 от 23.12.2016г.
3	Microsoft Windows Professional 10 Rus Upgrade Academic OLP	№67892163 от 26.12.2016г.	№0297/136 от 23.12.2016г.

4	ABBYY FineReader 12 Professional	№197059 от 26.12.2016г.	№0297/136 от 23.12.2016г.
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition	№ 24С41910231430208307 84	ВР00347095- СТ/582 от 10.10.2019г.
6	Электронно-библиотечная система IPRbooks		Лицензионный договор №494 от 01.10.2019г.
7	ПО «Автоматизированная тестирующая система	Свидетельство государственной регистрации программ для ЭВМ №2014614238 от 01.04.2014г.	

### 11. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по данной дисциплине

Освоение дисциплины «Деловой этикет и культура коммуникаций» предполагает использование нижеперечисленного материально-технического обеспечения:

Направленность (профиль) программы: Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2. Учебный корпус А, аудитория А-302 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций)	1. Компьютер в комплекте с монитором IT Corp 3260 2. Проектор BenQ W1070+ 3. Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl
2.	423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2. Учебный корпус А, аудитория А-203 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций)	1. Компьютер в комплекте с монитором IT Corp 3260; 2. Проектор BenQ W1070+; 3. Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl.
3.	423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2. Учебный корпус А, аудитория А-301 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций)	1. Компьютер в комплекте с монитором IT Corp 3260 2. Проектор BenQ W1070+ 3. Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl
4.	423450, Республика Татарстан, г.	1. Компьютер в комплекте с

<p>Альметьевск, ул. Ленина, д. 2. Учебный корпус А, аудитория А-326 компьютерный класс (учебная аудитория для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы студентов)</p>	<p>монитором IT Corp H110 – 10 шт. с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; 2. Принтер HP LJ P2015d 3. Сканер Epson Perfection V33</p>
--	--

Направленность (профиль) программы: Бурение нефтяных и газовых скважин

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	<p>423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2. Учебный корпус Б, аудитория Б-301 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций)</p>	<p>1. Компьютер в комплекте с монитором 2. Проектор BenQ MX704 3. Экран с электроприводом</p>
2.	<p>423458, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Р. Фахретдина, д. 42 Учебный корпус В, аудитория В-315 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций)</p>	<p>1. Ноутбук Lenovo IdeaPad B5080 2. Проектор BenQ MX717 3. Интерактивная доска SMART Board SB480iv4</p>
3.	<p>423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2.  Учебный корпус А, аудитория А-326 компьютерный класс (учебная аудитория для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы студентов)</p>	<p>1. Компьютер в комплекте с монитором IT Corp H110 – 10 шт. с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; 2. Принтер HP LJ P2015d 3. Сканер Epson Perfection V33</p>

Направленность (профиль) программы: Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
1.	<p>423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2. Учебный корпус Б, аудитория Б-301 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского</p>	<p>1. Компьютер в комплекте с монитором 2. Проектор BenQ MX704 3. Экран с электроприводом</p>

	(практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций)	
2.	423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2. Учебный корпус А, аудитория А-203 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций)	1. Компьютер в комплекте с монитором ITCorp 3260; 2. Проектор BenQW1070+; 3. Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl.
3.	423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2. Учебный корпус А, аудитория А-326 компьютерный класс (учебная аудитория для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы студентов)	1. Компьютер в комплекте с монитором IT Corp H110 – 10 шт. с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; 2. Принтер HP LJ P2015d 3. Сканер Epson Perfection V33

## **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися лицам с ограниченными возможностями здоровья:

- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего контроля;

- увеличение продолжительности сдачи обучающимся лицам с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:

- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы (проекта) - не более чем на 15 минут.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 21.03.01 – «Нефтегазовое дело», направленности (профили) программ «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти», «Бурение нефтяных и газовых скважин», «Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки».

**АННОТАЦИЯ**  
**рабочей программы дисциплины**  
**«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИЙ»**  
 по направлению подготовки  
**21.03.01 – «Нефтегазовое дело»**

Направленности (профили) программ: «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти», «Бурение нефтяных и газовых скважин», «Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки».

Оцениваемые компетенции (код, наименование)	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты освоения компетенции	Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. <b>Знать:</b> – основные приёмы и нормы социального взаимодействия; – основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии. <b>Уметь:</b> УК-3.2. – устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе; – применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды <b>Владеть:</b> УК-3.3. простейшими	<b>Знать:</b> – теоретические основы деловых коммуникаций, владеть понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения; – технологии делового взаимодействия; – способы и приемы делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; – коммуникативные барьеры; – основные составляющие имиджа делового человека; – знать и соблюдать этические нормы и принципы делового общения. <b>Уметь:</b> – использовать технологии делового взаимодействия в производственной практике; – пользоваться вербальными и	<b>Текущий контроль:</b> Компьютерное тестирование по темам 1-5 Устный опрос по темам 1-5 Практические задания по темам 1-5  <b>Промежуточная аттестация:</b> Зачет

	методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде	<p>невербальными средствами общения, а также распознавать намерения партнеров, пользующихся этими средствами;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–эффективно планировать и реализовывать устные и письменные деловые коммуникации;</li> <li>–осуществлять подготовку и проведение деловых переговоров;</li> <li>–преодолевать коммуникативные барьеры;</li> <li>–проектировать имидж делового человека.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–навыками устных деловых коммуникаций (публичного выступления, ведения спора, дискуссии, полемики, самопрезентации);</li> <li>–навыками составления письменных форм деловых коммуникаций;</li> <li>–навыками построения имиджа делового человека;</li> <li>–навыками этики делового общения;</li> </ul> <p>навыками межкультурного, межкультурного диалога; навыками социального взаимодействия и работы в команде.</p>	
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1.</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–основные приёмы эффективного управления собственным временем;</li> <li>–основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей</li> </ul>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные приёмы эффективного управления собственным временем в процессе делового общения (при подготовке и проведении деловой беседы, совещания, деловых переговоров, подготовки презентации, публичного выступления);</li> </ul>	<p><b>Текущий контроль:</b></p> <p>Компьютерное тестирование по темам 1-5</p> <p>Устный опрос по темам 1-5</p> <p>Практические задания по темам 1-5</p>

	<p>жизни. УК-6.2. <b>Уметь:</b> –эффективно планировать и контролировать собственное время; –использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения. УК-6.3. <b>Владеть:</b> –методами управления собственным временем; –технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>	<p>–основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни в процессе осуществления деловых коммуникаций</p> <p><b>Уметь:</b> - эффективно осуществлять деловые коммуникации; –эффективно планировать и контролировать собственное время; –использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения в процессе планирования, подготовки и реализации основных форм деловых коммуникаций</p> <p><b>Владеть:</b> – навыками ведения диалога и дискуссии; – навыками работы в команде; –методами управления собственным временем; –технологиями приобретения, использования и обновления социокультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>	<p><b>Промежуточная аттестация:</b> Зачет</p>
--	--	--	---

<b>Место дисциплины в структуре ОПОП ВО</b>	<b>Б1.В.ДВ.02.01</b> Учебная дисциплина «Деловой этикет и культура коммуникаций» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений, раздел Б1.В.ДВ. «Дисциплины (модули) по выбору» основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки <b>21.03.01 – «Нефтегазовое дело»</b> , направленности (профили) программ: Эксплуатация и обслуживание объектов нефтедобычи, Бурение нефтяных и газовых скважин, Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки. Осваивается на 2 курсе в 4 семестре, на 2 курсе 3 семестр, на 5 курсе в 9 семестре.
<b>Общая трудоёмкость дисциплины (в зачетных единицах и часах)</b>	Зачётных единиц по учебному плану: <u>2</u> ЗЕ Часов по учебному плану: <u>72/72/72</u> ч.
<b>Виды учебной работы</b>	Контактная работа: 34 <sup>1</sup> /16 <sup>2</sup> /16 <sup>3</sup> часа, в том числе практические занятия – 34 <sup>1</sup> /16 <sup>2</sup> /16 <sup>3</sup> часа. Самостоятельная работа – 38 <sup>1</sup> /56 <sup>2</sup> /56 <sup>3</sup> часов.
<b>Изучаемые темы (разделы)</b>	Тема 1. Понятие и основы делового этикета. Современный деловой этикет Тема 2. Деловые коммуникации. Этические нормы различных форм деловой коммуникации Тема 3. Национальный этикет Тема 4. Служебный этикет. Этикет организации Тема 5. Дипломатический этикет. Этикет цифровых сетей
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачёт</b> в 4 семестре, в 3 семестре, в 9 семестре.

«УТВЕРЖДАЮ»

Первый проректор АГНИ

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ**  
**к рабочей программе дисциплины Б1.В.ДВ.02.01**  
**«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИЙ»**

Направление подготовки: 21.03.01 – «Нефтегазовое дело»

Направленности (профили) программ: «Эксплуатация и обслуживание объектов добычи нефти», «Бурение нефтяных и газовых скважин», «Эксплуатация и обслуживание объектов транспорта и хранения нефти, газа и продуктов переработки»

**на 20\_\_/20\_\_ учебный год**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Изменения в рабочей программе рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Гуманитарное образование и социология»  
(наименование кафедры)

протокол № \_\_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заведующий кафедрой:

К.п.н., доцент

\_\_\_\_\_ И.Ю. Данилова