МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

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

УТВЕРЖДАЮ
И.о. ректора АГНИ
_____ Иванов А.Ф.
«22» 06 2020г.

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.02.01

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки: 38.03.02 – Менеджмент
Направленность (профиль) программы: Производственный менеджмент
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: очная
Язык обучения: русский
Год начала обучения по образовательной программе: 2020 г.

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Автор(-ы)	И.Ю. Данилова А.Н. Ильин		15.06.2020 15.06.2020
Рецензент	А.А. Багаутдинов		15.06.2020
Зав. обеспечивающей кафедрой ГОС	И.Ю. Данилова		15.06.2020
СОГЛАСОВАНО:			
Зав. выпускающей кафедрой ЭиУП	Р.Р.Садыкова		17.06.2020

Альметьевск, 2020 г.

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся
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

   4.2. Содержание дисциплины
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
6. 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 профессиональных баз данных, информационных справочных систем и информационных ресурсов, 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 коммуникации**» 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, формируемые в результате освоения дисциплины «Деловой этикет и культура коммуникации»:

Оцениваемые компетенции (код, наименование)	Результаты освоения компетенции	Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации
ОК-4 Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	**знать:** – основные нормы и принципы современной деловой коммуникации; этикет и культуру поведения делового человека, этику ведения переговоров, публичных выступлений, нормы межкультурного взаимодействия людей разных культур и конфессий, этические законы и принципы межличностного взаимодействия. **уметь:** – осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, применять на практике знания основ делового общения и этики; формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. **владеть:** – навыками построения устной и письменной коммуникации, навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, навыками межличностного и межкультурного взаимодействия	**Текущий контроль:** Компьютерное тестирование по темам 1-9 Устный опрос по темам 1-9 Практические задания по темам 1-9 **Промежуточная аттестация:** Зачет
ОПК-4 Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры,	**знать:** – основные нормы и принципы делового общения и межкультурного взаимодействия в коллективе, этические нормы	**Текущий контроль:** Компьютерное тестирование по темам 1-9 Устный опрос по темам 1-9 Практические задания по

совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций. **уметь:** – подготовить и провести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации **владеть:** – навыками публичного выступления, ведения переговоров, организации совещания, навыками деловой переписки и электронных коммуникаций	темам 1-9 **Промежуточная аттестация:** Зачет
ПК-2 Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	**знать:** – основные виды конфликтов, способы их выявления, эффективные пути разрешения конфликтных ситуаций, основы межличностного и группового коммуникативного взаимодействия в межкультурной среде; **уметь:** – адекватно реагировать на конфликтную ситуацию в коллективе, управлять конфликтом в межличностной и межгрупповой коммуникации, прогнозировать последствия конфликтной ситуации в коллективе; **владеть:** – методиками стрессоустойчивости и способами управления конфликтными ситуациями; путями правильного выхода из неё при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	**Текущий контроль:** Компьютерное тестирование по темам 4, 6 Устный опрос по темам 4, 6 Практические задания по темам 4, 6 **Промежуточная аттестация:** Зачёт

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

Дисциплина «Деловой этикет и культура коммуникации» является дисциплиной по выбору, входит в состав Блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к вариативной части ОПОП по направлению подготовки 38.03.02

Менеджмент, направленность (профиль) программы – Производственный менеджмент.

Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 ч. Контактная работа обучающихся с преподавателем – 32 часа, в том числе:

– практические занятия 30 ч.;

– КСР 2 ч.

Самостоятельная работа 76 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет в 1 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

№ п/п	Раздел дисциплины	семестр	Виды контактной работы, их трудоемкость (в часах)				СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	КСР	
1.	Тема 1. Основы деловой этики	1	-	2	-	1	8
2.	Тема 2. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность	1	-	2	-		8
3.	Тема 3. Профессиональная этика	1	-	4	-		8
4.	Тема 4. Управленческая этика	1	-	4	-		8
5.	Тема 5. Этические нормы различных форм деловой коммуникации	1	-	4	-	1	8
6.	Тема 6. Деловые переговоры	1	-	4	-		8
7.	Тема 7. Особенности межкультурной коммуникации	1	-	4	-		8
8.	Тема 8. Ораторское искусство	1	-	4	-		10
9.	Тема 9. Деловой имидж	1	-	2	-	-	10
	Итого		**-**	**30**	**-**	**2**	**76**

4.2.Содержание дисциплины

Тема	Кол-во часов	Используемый метод	Формируемые компетенции
Дисциплинарный модуль 1.1.			
Тема 1.Основы деловой этики - 2 ч.			
Практическое занятие №1. Этика как наука, этические принципы и нормы в деловых отношениях. История развития этики как науки. Основные категории этики. Мораль как характеристика общества. Сущность и способы формирования нравственного поведения человека. Моральный климат организации и организационная культура	2ч.		ОК-4 ОПК-4
Тема 2.Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность - 2 ч.			
Практическое занятие №2. Сущность этики бизнеса, роль этики в повышении эффективности организации. Корпоративная социальная ответственность организаций. Организационная культура как фактор повышения эффективности. Этические аспекты деятельности менеджера.	2ч.	*Круглый стол на тему: «Этические нормы в различные периоды развития общества»*	ОК-4 ОПК-4
Тема 3.Профессиональная этика – 4 ч.			
Практическое занятие №3. Понятие профессионализма. Профессиональная идентичность. Принципы профессиональной этики. Этика протестантизма как основа западного предпринимательства	2ч.		ОК-4 ОПК-4
Практическое занятие №4. Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта этики. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики	2ч.		ОК-4 ОПК-4
Тема 4.Управленческая этика - 4 ч.			
Практическое занятие №5. Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Правила делового общения в работе менеджера. Управленческий этикет. Управление конфликтами.	2ч.		ОК-4 ОПК-4 ПК-2
Практическое занятие №6. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных. Проблема деловых и межличностных отношений на работе. Лидерство и руководство. Основные стили. Многомерные модели стилей руководства. Руководитель и конфликтная ситуация. Способы урегулирования конфликтов.	2ч.	*Деловая игра*	ОК-4 ОПК-4 ПК-2

Дисциплинарный модуль 1.2.			
Тема 5.Этические нормы различных форм деловой коммуникации – 4ч.			
Практическое занятие №7. Основные формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания. Этика деловых приёмов	2ч.		ОК-4 ОПК-4
Практическое занятие №8. Культура спора, дискуссии, диспута. Этические нормы телефонного разговора. Визитная карточка в деловой коммуникации. Правила ведения деловой переписки	2ч.	*Деловая игра*	ОК-4 ОПК-4
Тема 6.Деловые переговоры – 4 ч.			
Практическое занятие №9. Переговоры как разновидность общения. Этические принципы деловых переговоров. Этикет и культура делового общения с иностранными партнерами	2ч.	*Работа в малых группах*	ОК-4 ОПК-4
Практическое занятие №10. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Подготовка и ведение переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Регулирование конфликтных ситуаций в переговорном процессе.	2ч.		ОК-4 ОПК-4 ПК-2
Тема 7.Особенности межкультурной коммуникации – 4 ч.			
Практическое занятие №11. Специфика делового общения с иностранными партнерами. Национальные особенности этики деловых отношений в России. Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров	2ч.		ОК-4 ОПК-4
Практическое занятие №12. Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада. Деловая культура Востока и арабских стран	2ч.		ОК-4 ОПК-4
Тема 8.Ораторское искусство – 4 ч.			
Практическое занятие №13. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности. Особенности речевого поведения. Стрессоустойчивость.	2ч.		ОК-4 ОПК-4
Практическое занятие №.14. 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	2ч.		ОК-4 ОПК-4

выступления			
Тема 9.Деловой имидж 2 ч.			
Практическое занятие №.15. Этикет и имидж. Приветствие и представление. Культура внешности. Этикет делового мужчины, деловой женщины	2ч.		ОК-4 ОПК-4

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

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию преподавателя, без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа студентов направлена на самостоятельное изучение отдельных аспектов тем дисциплины.

Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирования способностей и навыков к коммуникации в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, способности работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия.

Самостоятельная работа способствует формированию аналитического и творческого мышления, совершенствует способы организации исследовательской деятельности, воспитывает целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них навык завершать начатую работу.

Виды самостоятельной работы студентов:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- проработка тем дисциплины;
- работа с основной и дополнительной литературой;
- самоподготовка к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации;
- работа в библиотеке;
- изучение сайтов по теме дисциплины в сети Интернет с целью подготовки докладов и презентаций.

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

Данилова И.Ю., Потапова С.В. Деловой этикет и культура коммуникации: методические указания по проведению практических занятий, выполнению контрольных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникации» для бакалавров направлений подготовки: 38.03.01 – Экономика; 38.03.02 – Менеджмент очной и заочной форм обучения. – Альметьевск: Альметьевский государственный нефтяной институт, 2017. – 32 с.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине

Основной целью формирования ФОС по дисциплине «**Деловой этикет и культура коммуникации**» 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
Текущий контроль			
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.). 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.	Примерные темы докладов
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
Промежуточная аттестация			
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)	Планируемые результаты обучения	Уровень освоения компетенций			
			Продвинутый уровень	Средний уровень	Базовый уровень	Компетенции не освоены
			Критерии оценивания			
			Зачтено (35-60 баллов)			Не зачтено (менее 35 баллов)
1	**ОК-4** Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	**знать:** – основные нормы и принципы современной деловой коммуникации; этикет и культуру поведения делового человека, этику ведения переговоров, публичных выступлений, нормы межкультурного взаимодействия людей разных культур и конфессий, этические законы и принципы межличностного взаимодействия.	Сформированные систематические представления об основных нормах и принципах современной деловой коммуникации; основах культуры поведения делового человека, этике ведения переговоров, публичных выступлений, нормах межкультурного взаимодействия людей разных культур и конфессий, этических законах и принципах межличностного взаимодействия.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания об основных нормах и принципах современной деловой коммуникации; основах культуры поведения делового человека, этике ведения переговоров, публичных выступлений, нормах межкультурного взаимодействия людей разных культур и конфессий, этических законах и принципах межличностного взаимодействия.	Общие, но не структурированные знания об основных нормах и принципах современной деловой коммуникации; основах культуры поведения делового человека, этике ведения переговоров, публичных выступлений, нормах межкультурного взаимодействия людей разных культур и конфессий, этических законах и принципах межличностного взаимодействия.	Фрагментарные знания об основных нормах и принципах современной деловой коммуникации; основах культуры поведения делового человека, этике ведения переговоров, публичных выступлений, нормах межкультурного взаимодействия людей разных культур и конфессий, этических законах и принципах межличностного взаимодействия.

		уметь: – осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, применять на практике знания основ делового общения и этики; формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Сформированные умения осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; применять на практике знания основ делового общения и этики, формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; применять на практике знания основ делового общения и этики, формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; применять на практике знания основ делового общения и этики, формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения	Практически отсутствующие умения осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; применять на практике знания основ делового общения и этики. Практически отсутствующие умения формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.
		владеть: – навыками построения устной и письменной коммуникации, навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, навыками межличностного и межкультурного взаимодействия	Успешное и систематическое применение навыков построения устной и письменной коммуникации, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, навыков	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков построения устной и письменной коммуникации, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и	В целом успешное, но не систематическое применение навыков построения устной и письменной коммуникации, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и	Фрагментарное применение навыков построения устной и письменной коммуникации, навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, межличностного и межкультурного взаимодействия.

			межличностного и межкультурного взаимодействия.	полемики, навыков межличностного и межкультурного взаимодействия.	полемики, навыков межличностного и межкультурного взаимодействия.	
2	**ОПК-4** Способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	**знать:** – основные нормы и принципы делового общения и межкультурного взаимодействия в коллективе, этические нормы публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций	Сформированные систематические представления об основных нормах и принципах современного делового общения, межкультурного взаимодействия в коллективе, этических нормах публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания об основных нормах и принципах современного делового общения, межкультурного взаимодействия в коллективе, этических нормах публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций.	Общие, но не структурированные знания об основных нормах и принципах современного делового общения, межкультурного взаимодействия в коллективе, этических нормах публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций.	Фрагментарные знания об основных нормах и принципах современного делового общения, межкультурного взаимодействия в коллективе, этических нормах публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций.
		уметь: – подготовить и провести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Сформированные умения подготовить и провести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение подготовить и провести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение подготовить и провести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать	Практически отсутствующие умения подготовить и провести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации

				коммуникации	электронные коммуникации	
		владеть: **–** навыками публичного выступления, ведения переговоров, организации совещания, навыками деловой переписки и электронных коммуникаций	Успешное и систематическое применение навыков публичного выступления, ведения переговоров, организации совещания, навыков деловой переписки и электронных коммуникаций. Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков публичного выступления, ведения переговоров, организации совещания, навыков деловой переписки и электронных коммуникаций. Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, редко выступает сам и дополняет ответчика.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков публичного выступления, ведения переговоров, организации совещания, навыков деловой переписки и электронных коммуникаций. Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, формулирует несистемные ответы на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы, редко дополняет ответчика.	Фрагментарное применение навыков публичного выступления, ведения переговоров, организации совещания, навыков деловой переписки и электронных коммуникаций. Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

	ПК-2 Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	**знать:** – основные виды конфликтов, способы их выявления, эффективные пути разрешения конфликтных ситуаций, основы межличностного и группового коммуникативного взаимодействия в межкультурной среде	Сформированные систематические представления об основных видах конфликтов, способах их выявления, эффективных путях разрешения конфликтных ситуаций, основах межличностного и группового коммуникативного взаимодействия в межкультурной среде	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания об основных видах конфликтов, способах их выявления, эффективных путях разрешения конфликтных ситуаций, основах межличностного и группового коммуникативного взаимодействия в межкультурной среде	Общие, но не структурированные знания об основных видах конфликтов, способах их выявления, эффективных путях разрешения конфликтных ситуаций, основах межличностного и группового коммуникативного взаимодействия в межкультурной среде	Фрагментарные знания об основных видах конфликтов, способах их выявления, эффективных путях разрешения конфликтных ситуаций, основах межличностного и группового коммуникативного взаимодействия в межкультурной среде
		уметь: – адекватно реагировать на конфликтную ситуацию в коллективе, управлять конфликтом в межличностной и межгрупповой коммуникации, прогнозировать последствия конфликтной ситуации в коллективе	Сформированные умения адекватно реагировать на конфликтную ситуацию в коллективе, умения управлять конфликтом в межличностной и межгрупповой коммуникации, умения прогнозировать последствия конфликтной ситуации в коллективе	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение адекватно реагировать на конфликтную ситуацию в коллективе, умения управлять конфликтом в межличностной и межгрупповой коммуникации, умения прогнозировать последствия конфликтной	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение адекватно реагировать на конфликтную ситуацию в коллективе, умения управлять конфликтом в межличностной и межгрупповой коммуникации, умения прогнозировать последствия	Практически отсутствующие умения адекватно реагировать на конфликтную ситуацию в коллективе, умения управлять конфликтом в межличностной и межгрупповой коммуникации, умения прогнозировать последствия конфликтной ситуации в коллективе

				ситуации в коллективе	конфликтной ситуации в коллективе	
		владеть: – методиками стрессоустойчивости и способами управления конфликтными ситуациями; путями правильного выхода из неё при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Успешное и систематическое применение методик стрессоустойчивости и способов управления конфликтными ситуациями; путями правильного выхода из неё при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение методик стрессоустойчивости и способов управления конфликтными ситуациями; путями правильного выхода из неё при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	В целом успешное, но не систематическое применение методик стрессоустойчивости и способов управления конфликтными ситуациями; путями правильного выхода из неё при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	Фрагментарное применение применение методик стрессоустойчивости и способов управления конфликтными ситуациями; путями правильного выхода из неё при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций

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 освоен 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 освоен 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 малоинформативен и содержит грубые ошибки в содержании, интерпретации и анализе.

6.3.1.3 Содержание оценочного средства

Темы и примерные вопросы для самоконтроля

Практическое занятие №1.

1. История развития этики как науки (ОК-4).
2. Основные категории этики (ОК-4).
3. Мораль как характеристика общества (ОК-4).
4. Сущность и способы формирования нравственного поведения человека.

Моральный климат организации и организационная культура (ОПК-4).

Практическое занятие №2.

1. Возникновение этики бизнеса и основные проблемы (ОК-4).
2. Роль этики в повышении эффективности организации (ОК-4).

3. Организационная культура как фактор повышения эффективности (ОК-4).
4. Этические аспекты деятельности менеджера (ОПК-4).
5. Проблема социальной ответственности бизнеса в России (ОК-4).

Практическое занятие №3.

1. Понятие профессионализма (ОК-4).
2. Профессиональная идентичность (ОК-4).
3. Принципы профессиональной этики (ОПК-4).

Практическое занятие №4.

1. Основные принципы профессиональной этики (ОПК-4).
2. Профессионализм как нравственная черта этики (ОК-4).
3. Виды профессиональной этики (ОК-4).

Практическое занятие №5.

1. Управленческая этика: понятие, сущность, значение (ОК-4).
2. Правила делового общения в работе менеджера (ОПК-4).
3. Управленческий этикет (ОПК-4).
4. Организационный конфликт (ПК-2).
5. Управление конфликтами (ПК-2).

Практическое занятие №6.

1. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных (ОК-4) .
2. Проблема деловых и межличностных отношений на работе (ОК-4).
3. Лидерство и руководство (ОПК-4).
4. Основные стили. Многомерные модели стилей руководства (ОПК-4).
5. Руководитель и конфликтная ситуация (ПК-2).
6. Способы урегулирования конфликтов (ПК-2).

Практическое занятие №7.

1. Основные формы деловой коммуникации (ОК-4).
2. Правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания (ОПК-4).
3. Этика деловых приёмов (ОПК-4).

Практическое занятие №8.

1. Культура спора, дискуссии, диспута (ОПК-4).
2. Этические нормы телефонного разговора (ОПК-4).
3. Визитная карточка в деловой коммуникации (ОК-4).
4. Правила ведения деловой переписки (ОПК-4).

Практическое занятие №9.

1. Переговоры как разновидность общения (ОПК-4).

2. Этические принципы деловых переговоров (ОК-4).
3. Этикет и культура делового общения с иностранными партнерами (ОК-4).

Практическое занятие №10.

1. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров (ОК-4).
2. Подготовка и ведение переговоров (ОПК-4).
3. Тактические приемы ведения переговоров (ОПК-4).
4. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях (ОПК-4).
5. Регулирование конфликтных ситуаций в переговорном процессе (ПК-2).

Практическое занятие №11.

1. Специфика делового общения с иностранными партнерами (ОК-4).
2. Национальные особенности этики деловых отношений в России (ОПК-4).
3. Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров (ОПК-4).

Практическое занятие №12.

1. Национальные особенности делового общения (ОПК-4).
2. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания(ОК-4) .
3. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада (ОК-4).
4. Деловая культура Востока и арабских стран (ОК-4) .

Практическое занятие №13.

1. Основы деловой риторики (ОК-4).
2. Культура речи в деловом общении (ОК-4).
3. Этика использования средств выразительности (ОПК-4).
4. Особенности речевого поведения (ОПК-4).
5. Стрессойстойчивость (ПК-2).

Практическое занятие №14.

1. Классическая схема публичного выступления (ОК-4).
2. Искусство публичной речи. Культура речи в деловой коммуникации (ОПК-4).
3. Критерии оценки публичного выступления (благоприятное впечатление, выразительность выступления, убедительность высказывания, контакт с аудиторией) (ОПК-4).
4. Социальные зоны публичного выступления (ОПК-4).

Практическое занятие №15.

1. Этикет и имидж (ОК-4).
2. Приветствие и представление (ОК-4).
3. Культура внешности (ОК-4).
4. Этикет делового мужчины, деловой женщины (ОПК-4).

6.3.2. Тестирование компьютерное

6.3.2.1. Порядок проведения

Тестирование компьютерное по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникации» 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.

Тестовые задания для оценки уровня сформированности компетенций

Код компетенции	Тестовые вопросы	Варианты ответов				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
Дисциплинарный модуль 1.1.						
ОК-4	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	определя-емый сторонами
ОПК-4	Что является барьером в общении?	жаргон	вежливость	эмпатическое слушание	социальный статус собеседника	
	Жестикуляции 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	
ПК-2	Укажите позицию правильного	настаивая на своем предложе	демонстрируйте свое превосходст	старайтесь как можно чаще	предлагайте партнеру включить	

	поведения в условиях конфликтной ситуации:	нии, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»	во	обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»	механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы вы?»	
	Укажите необходимые правила искусства правильного общения или искусства нравиться:	искренне интересоваться другими людьми	улыбаться людям	слушать только собеседника	обращаться к собеседнику по имени	постоянно хвалить собеседника
	Надо ли стучать, перед тем как войти в кабинет к начальнику?	Да, но зайти можно, не дожидаясь ответа	Нет	да, надо постучать, но дождаться ответа		
	Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:	избегание	компромисс	соперничество	приспособление	
Дисциплинарный модуль 1.2.						
ОК-4	Укажите вид делового письма, которое создается в том случае, когда не удается с помощью переговоров или личного контакта получить необходимы	Гарантийное письмо	Письмо-напоминание	Благодарственное письмо	Письмо-приглашение	

	й ответ или добиться принятия нужного решения					
	Укажите вид делового письма, создающегося 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	
ОПК-4	Деловой стиль взаимодействия партнеров включает	Ослабление контроля за социально-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 каким-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	

ПК-2	Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:	по вербальным средствам общения	по невербальным средствам общения	все ответы верны	все ответы неверны	
	Кто первым подаёт руку, здороваясь?	подчинённый руководителю	руководитель подчинённому			
	Надо ли подниматься со своих мест сотрудникам, если к ним заходит руководитель?	Нет, не надо	Да, надо			
	Ценностные аспекты общественных отношений являются:	моральными ценностями	закрепленными в законе отношениями	актуальными отношениями		

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

Примерный перечень вопросов направленный на оценивание сформированности компетенции **ОК-4**:

1. Основы делового общения: правила и нормы. Коммуникации и этикет.
2. Эффективные коммуникации. Правила вербального и невербального этикета.
3. Этика делового общения традиционного строя. Этика в учении Конфуция.
4. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции.
5. «Протестантская этика и дух капитализма». Основной этический принцип в деловом общении.
6. Национальные стили ведения переговоров (Америка, Германия, Япония, Китай, Арабские страны, Россия).
7. Имидж делового человека.

Примерный перечень вопросов направленный на оценивание сформированности компетенции **ОПК-4**:

1. Ведение деловой беседы.
2. Культура спора.

3. Психологические приемы ведения дискуссии. Умение вести диспут.
4. Этические нормы телефонного разговора.
5. Ораторское искусство. Классическая схема публичного выступления.
6. Критерии оценки публичного выступления. Социальные зоны публичного выступления.
7. Переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров.
8. Подготовка и ведение переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.
9. Лидерство и руководство. Основные стили руководства.
10. Этико-социальные ценности современных организаций. Права, обязанности, ответственность и этичность предприятий.
11. Лидерство и руководство. Основные стили руководства.

Примерный перечень вопросов направленный на оценивание сформированности компетенции **ПК-2**:

1. Виды конфликтов.
2. Руководитель и управление конфликтами.
3. Разрешение конфликтов в переговорном процессе.
4. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
5. Структурные компоненты, функции, роль конфликта в социальном взаимодействии. Профилактика конфликтов.
6. Конфликты в деловой сфере, производственных отношениях. Поведение личности в сфере конфликта.
7. Понятие стресса. Роль стресса в жизни человека. Физиологическая природа стресса и влияние на здоровье.
8. Способы минимизации уровня стресса. Стрессоустойчивая жизненная стратегия.

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

6.3.3. Практические задания

6.3.3.1. Порядок проведения

Выполнение практических заданий осуществляется студентами на практических занятиях в формате работы в малых группах. Ответ студентов оценивается преподавателем в соответствии с установленными критериями.

6.3.3.2. Критерии оценивания

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

- умеет разбирать альтернативные варианты решения 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 решать конкретные практические задания, но имеет некоторые пробелы в аргументации ответов на дискуссионные вопросы и решении проблемных задач.

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

- в состоянии решать задания в соответствии с заданным алгоритмом, 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 в решении 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 задания для оценки сформированности компетенции **ОК-4**:

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 **ОПК-4**:

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.

Пример задания для оценки сформированности компетенции **ПК-2**:

1. Сформулируйте основные стратегии поведения в конфликтной ситуации.
2. Составьте памятку поведения в конфликтной ситуации и для предотвращения конфликтных ситуаций в коллективе.
3. Составить свою методику приобретения стрессоустойчивости.

Полный комплект практических задач по темам дисциплины представлен в ФОС (приложение 3 к данной РПД) и практикуме:

Данилова И.Ю., Потапова С.В. Деловой этикет и культура коммуникации: методические указания по проведению практических занятий, выполнению контрольных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникации» для бакалавров направлений подготовки: 38.03.01 – Экономика; 38.03.02 – Менеджмент очной и заочной форм обучения. – Альметьевск: Альметьевский государственный нефтяной институт, 2017. – 32 с.

6.3.4. Зачет

6.3.4.1. Порядок проведения

Зачет формируется по итогам текущего контроля без дополнительного контроля.

6.3.4.2. Критерии оценивания

Зачет выставляется если обучающийся по итогам текущего контроля в семестре набирает от 35 до 60 баллов.

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.

Распределение рейтинговых баллов по дисциплине

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

Дисциплинарный модуль	**ДМ 1.1**	**ДМ 1.2**
Текущий контроль (практические задания, устный опрос)	8-15	9-15
Текущий контроль (тестирование)	9-15	9-15
Общее количество баллов	**17-30**	**18-30**
Итоговый балл:	**35-60**	

Дисциплинарный модуль 1.1.

№ п/п	Виды работ	Максимальный балл
	Текущий контроль	
1	Практическое занятие № 1. Этика как наука, этические принципы и нормы в деловых отношениях. История развития этики как науки. Основные категории этики. Мораль как характеристика общества. Сущность и способы формирования нравственного поведения человека. Моральный климат организации и организационная культура	2
2	Практическое занятие №2. Сущность этики бизнеса, роль этики в повышении эффективности организации. Корпоративная социальная ответственность организаций. Организационная культура как фактор повышения эффективности. Этические аспекты деятельности менеджера.	2
3	Практическое занятие № 3. Понятие профессионализма. Профессиональная идентичность. Принципы профессиональной этики. Этика протестантизма как основа западного предпринимательства	2
4	Практическое занятие № 4. Основные принципы профессиональной этики. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта этики. Деловая мораль и рыночные отношения. Виды профессиональной этики	3
5	Практическое занятие №5. Управленческая этика: понятие, сущность, значение. Правила делового общения в работе менеджера. Управленческий этикет. Управление конфликтами.	3
6	Практическое занятие №6. Приемы воздействия на деловых партнеров и подчиненных. Проблема деловых и межличностных	3

	отношений на работе. Лидерство и руководство. Основные стили. Многомерные модели стилей руководства. Руководитель и конфликтная ситуация. Способы урегулирования конфликтов.	
Итого:		**15**
Текущий контроль		
1	Тестирование по модулю 1.1	15
Итого:		**30**

Дисциплинарный модуль 1.2.

№ п/п	Виды работ	Максимальный балл
Текущий контроль		
1	Тема №7. Основные формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания. Этика деловых приёмов	2
2	Тема № 8 Культура спора, дискуссии, диспута. Этические нормы телефонного разговора. Визитная карточка в деловой коммуникации. Правила ведения деловой переписки	2
3	Тема №9. Переговоры как разновидность общения. Этические принципы деловых переговоров. Этикет и культура делового общения с иностранными партнерами	2
4	Тема № 10. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Подготовка и ведение переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях. Регулирование конфликтных ситуаций в переговорном процессе.	2
5	Тема № 11. Специфика делового общения с иностранными партнерами. Национальные особенности этики деловых отношений в России. Особенности этики деловых отношений иностранных партнеров	2
6	Тема № 12. Национальные особенности делового общения. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада. Деловая культура Востока и арабских стран	2
7	Тема № 13. Основы деловой риторики. Культура речи в деловом общении. Этика использования средств выразительности. Особенности речевого поведения. Стрессоустойчивость.	1
8	Тема № 14. 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	1
9	Тема № 15. Этикет и имидж. Приветствие и представление. Культура внешности. Этикет делового мужчины, деловой женщины	1
Итого:		**15**
Текущий контроль		

1	Тестирование по модулю 1.2	15
Итого:		**30**

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 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) программы «Производственный менеджмент» по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникации» предусмотрен **зачет**.

Для получения зачета общая сумма баллов (за дисциплинарные модули и дополнительные баллы) должна составлять от 35 до 60 баллов.

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
Основная литература			
1.	Гуревич, П.С. Этика [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / П.С.Гуревич. – Электронные текстовые данные. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 416 с.	Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/71049.html	1
2.	Кожевникова, Т.В. Деловой этикет. Ч.2 [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / Т.В.Кожевникова. – Электронные текстовые данные. – Москва: Московский технический университет связи и информатики, 2017. – 41 с.	Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/92458.html	1
3.	Мишаткина, Т.В. Этика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т.В.Мишаткина, Я.С.Яскевич. – Электронные	Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/90862.html	1

	текстовые данные. – Минск: Вышэйшая школа, 2017. – 336 с.		
Дополнительная литература			
1.	Серова, Л.К. Деловой этикет для будущей карьеры [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов технических специальностей / Л.К.Серова. – Электронные текстовые данные. – Москва: Российский университет дружбы народов, 2017. – 40 с.	Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/90990.html	1
2.	Скибицкая, И.Ю. Деловые коммуникации: учебное пособие / И.Ю.Скибицкая, Э.Г.Скибицкий. – Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно-строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2017. – 57 с.	Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/85883.html	1
3.	Психология и этика делового общения [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов / В.Ю.Дорошенко [и др.]. – Электронные текстовые данные. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 419 с.	Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/81834.html	1
Учебно-методические издания			
1	Данилова И.Ю., Потапова С.В. Деловой этикет и культура коммуникации: методические указания по проведению практических занятий, выполнению контрольных работ и организации самостоятельной работы по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникации» для бакалавров направлений подготовки: 38.03.01 – Экономика; 38.03.02 – Менеджмент очной и заочной форм обучения. – Альметьевск: Альметьевский государственный нефтяной институт, 2017. – 32 с.	Режим доступа: http://elibrary.agni-rt.ru	1

8. Перечень профессиональных баз данных, информационных справочных систем и информационных ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

№ п/п	Наименование	Адрес в Интернете
1	Единое окно доступа к информационным ресурсам	http://window.edu.ru/

2	Российская государственная библиотека	http://www.rsl.ru
3	Электронная библиотека Elibrary	http://elibrary.ru
4	Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://iprbookshop.ru
5	Электронная библиотека АГНИ	http://elibrary.agni-rt.ru.

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 Power Point 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 лабораторных 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», а также на электронном ресурсе АГНИ (http://elibrary.agni-rt.ru), доступ к которым предоставлен студентам.

10. Перечень программного обеспечения

Освоение дисциплины «Деловой этикет и культура коммуникации» предполагает использование следующего программного обеспечения:

№п/п	Наименование программного обеспечения	Лицензия	Договор
1	Microsoft Office Professional Plus 2016 Rus Academic OLP (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 Fine Reader 12 Professional	№197059 от 26.12.2016г.	№ 0297/136 от 23.12.2016г.
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition	№ 24C4191023143020830784	BP00347095-CT/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 дисциплине

Освоение дисциплины «Деловой этикет и культура коммуникации» предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

№ 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-311 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, групповых и	1. Компьютер в комплекте с монитором с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института 2. Проектор BenQ MX704 3. Проекционный экран с электроприводом

	индивидуальных консультаций)	
2.	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)	1. Компьютер в комплекте с монитором с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института 2. Проектор BenQ MX704 3. Экран с электроприводом
3.	423450, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Ленина, д. 2 Учебный корпус А, аудитория А-220 компьютерный класс (учебная аудитория для проведения текущего контроля, промежуточной аттестации и самостоятельной работы студентов)	1. Компьютер в комплекте с монитором ITCorp 3260 – 11 шт. с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института; 2. Проектор SMARTV30; 3. Интерактивная доска SB480; 4. Копировальный аппарат Kyocera TASKLFA – 181.

*Специальные помещения – учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических и лабораторных занятий, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

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 лицами 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 инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;

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

– продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачете или экзамене, проводимом в устной форме, – не более чем на 20 минут.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) программы - «Производственный менеджмент».

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины

«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИЙ»

Направление подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль) программы: «Производственный менеджмент»

Оцениваемые компетенции (код, наименование)	Результаты освоения компетенции	Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации
ОК-4 Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	**знать:** – основные нормы и принципы современной деловой коммуникации; этикет и культуру поведения делового человека, этику ведения переговоров, публичных выступлений, нормы межкультурного взаимодействия людей разных культур и конфессий, этические законы и принципы межличностного взаимодействия. **уметь:** – осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия, применять на практике знания основ делового общения и этики; формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения. **владеть:** – навыками построения устной и письменной коммуникации, навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, навыками межличностного и межкультурного взаимодействия	**Текущий контроль:** Компьютерное тестирование по темам 1-9 Устный опрос по темам 1-9 Практические задания по темам 1-9 **Промежуточная аттестация:** Зачет
ОПК-4 Способностью	**знать:**	**Текущий контроль:**

осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	– основные нормы и принципы делового общения и межкультурного взаимодействия в коллективе, этические нормы публичных выступлений, деловых переговоров, совещаний, деловой переписки и электронных коммуникаций. **уметь:** – подготовить и провести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации **владеть:** – навыками публичного выступления, ведения переговоров, организации совещания, навыками деловой переписки и электронных коммуникаций	Компьютерное тестирование по темам 1-9 Устный опрос по темам 1-9 Практические задания по темам 1-9 **Промежуточная аттестация:** Зачет
ПК-2 Владением различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде	**знать:** – основные виды конфликтов, способы их выявления, эффективные пути разрешения конфликтных ситуаций, основы межличностного и группового коммуникативного взаимодействия в межкультурной среде; **уметь:** – адекватно реагировать на конфликтную ситуацию в коллективе, управлять конфликтом в межличностной и межгрупповой коммуникации, прогнозировать последствия конфликтной ситуации в коллективе; **владеть:** – методиками стрессоустойчивости и способами управления конфликтными ситуациями; путями правильного выхода из неё при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций	**Текущий контроль:** Компьютерное тестирование по темам 4, 6 Устный опрос по темам 4, 6 Практические задания по темам 4, 6 **Промежуточная аттестация:** Зачёт

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	**Б1.В.ДВ.02.01** Дисциплина «Деловой этикет и культура коммуникации» является дисциплиной по выбору, входит в состав Блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к вариативной части ОПОП по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) программы – Производственный менеджмент. Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 семестре.
Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах и часах)	Зачетных единиц по учебному плану: **3** ЗЕ. Часов по учебному плану: **108** ч.
Виды учебной работы	Контактная работа обучающихся с преподавателем – 32 часа, в том числе: – практические занятия 30 ч.; – КСР 2 ч. Самостоятельная работа 76 ч.
Изучаемые темы (разделы)	Тема 1. Основы деловой этики Тема 2. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность Тема 3. Профессиональная этика Тема 4. Управленческая этика Тема 5. Этические нормы различных форм деловой коммуникации Тема 6. Деловые переговоры Тема 7. Особенности межкультурной коммуникации Тема 8. Ораторское искусство Тема 9. Деловой имидж
Форма промежуточной аттестации	**Зачет** в 1 семестре.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор АГНИ

_____ _____
(подпись) *(И.О. Фамилия)*
«___» _____ 20__г.

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ
к рабочей программе дисциплины

_____
(наименование дисциплины)

Направление подготовки: _____
Направленность (профиль) программы: _____

на 20___/20___ учебный год

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Изменения в рабочей программе рассмотрены и одобрены на заседании кафедры _____
(наименование кафедры)

протокол № _____от "_____" _____ 20___г.

Заведующий кафедрой:

_____ _____ _____
(ученая степен, ученое звание) *(подпись)* *(И.О.Фамилия)*