

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

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



УТВЕРЖДАЮ
Пр. ректора АГНИ
Иванов А.Ф.
«22» 06 2020 г.

Рабочая программа дисциплины **Б1.Б.25**
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки: 27.03.04 – Управление в технических системах

Направленность (профиль) программы: Управление и информатика в технических системах

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		15.06.20
Рецензент	А.А. Багаутдинов		15.06.20
Зав. обеспечивающей кафедрой ГОС	И.Ю. Данилова		15.06.20
СОГЛАСОВАНО:			
И.о.зав. выпускающей кафедрой АиТ	Р. Р. Ахметзянов		19.06.20

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-5 Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных 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

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

Дисциплина Б1.Б.25 «Деловой этикет и культура коммуникации» является обязательной, входит в состав Блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к базовой части ОПОП по направлению подготовки 27.03.04 – Управление в технических системах, направленность (профиль) программы: «Управление и информатика в технических системах». Дисциплина изучается на 4 курсе в 8 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 2 зачетные единицы, 72 часа.

Контактная работа обучающихся с преподавателем:

- лекции 0 ч.;
- практические занятия 22 ч.;
- КСР 2 ч.

Самостоятельная работа 48 ч.

Форма промежуточной аттестации: зачет в 8 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

Очная форма обучения

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

8.	Тема 8. Ораторское искусство	8	-	2	-		4
9.	Тема 9. Деловой имидж	8	-	2	-	-	6
	Итого		-	22	-	2	48

4.2.Содержание дисциплины

Тема	Кол-во часов	Используемый метод	Формируемые компетенции
Дисциплинарный модуль 8.1.			
Тема 1.Основы деловой этики. 2 ч.			
Практическое занятие №1. 1. История развития этики как науки. 2. Основные категории этики. 3. Мораль как характеристика общества. 4. Мораль и право. 5. Мораль и культура. 6. Сущность и способы формирования нравственного поведения человека. 7. Моральный климат организации и организационная культура.	2ч.	<i>Деловая игра: «Самопрезентация»</i>	ОК-5
Тема 2.Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность. 2 ч.			
Практическое занятие №2. 1. Возникновение этики бизнеса и основные проблемы. 2. Роль этики в повышении эффективности организации. 3. Организационная культура как фактор повышения эффективности. 4. Этические аспекты деятельности менеджера. 5. Проблема социальной ответственности бизнеса в России.	2ч.	<i>Круглый стол на тему: «Этические нормы в различные периоды развития общества»</i>	ОК-5
Тема 3.Профессиональная этика. 2 ч.			
Практическое занятие №3. 1. Основные принципы профессиональной этики. 2. Профессия и специальность. 3. Профессионализм как нравственная черта этики. 4. Деловая мораль и рыночные отношения. 5. Виды профессиональной этики.	2ч.		ОК-5
Тема 4.Управленческая этика. 2 ч.			
Практическое занятие №4. 1. Управленческая этика и управленческий	2ч.		ОК-5

этикет. 2. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых. 3. Проблема деловых и межличностных отношений на работе. 4. Лидерство и руководство. Основные стили. 5. Многомерные модели стилей руководства.			
Дисциплинарный модуль 8.2.			
Тема 5.Этические нормы различных форм деловой коммуникации. 4 ч.			
Практическое занятие №5. Основные формы деловой коммуникации. Правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания. Этика деловых приемов	2ч.		ОК-5
Практическое занятие №6. Культура спора, дискуссии, диспута. Этические нормы телефонного разговора. Визитная карточка в деловой коммуникации. Правила ведения деловой переписки.	2ч.	<i>Деловая игра</i>	ОК-5
Тема 6.Деловые переговоры. 4 ч.			
Практическое занятие №7. Переговоры как разновидность общения. Этические принципы деловых переговоров. Этикет и культура делового общения с иностранными партнерами	2ч.	<i>Работа в малых группах</i>	ОК-5
Практическое занятие №8. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров. Подготовка и ведение переговоров. Тактические приемы ведения переговоров. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях.	2ч.	<i>Работа в малых группах</i>	ОК-5
Тема 7.Особенности межкультурной коммуникации. 2 ч.			
Практическое занятие №9. 1. Национальные особенности делового общения. 2. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания. 3. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада. 4. Деловая культура Востока и арабских стран.	2ч.		ОК-5
Тема 8.Ораторское искусство. 2ч.			
Практическое занятие №10. 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.	2ч.		ОК-5

Тема 9.Деловой имидж. 2 ч.			
Практическое занятие №.11. Этикет и имидж. Приветствие и представление. Культура внешности. Этикет делового мужчины, деловой женщины.	2ч.	Деловая игра	ОК-5

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., Ильин А.Н. 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 технических направлений подготовки всех 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 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 и вопросов
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-5 Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных 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; этикете и культуре 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; этикете и культуре 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; этикете и культуре 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; этикете и культуре поведения делового человека, этике ведения переговоров, публичных выступлений, нормах межкультурного взаимодействия людей разных культур и конфессий, отсутствие понимания этических законов и принципов 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 формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения; осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; применять на практике знания основ делового общения и этики.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения; осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; применять на практике знания основ делового общения и этики.	В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения; 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, осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; применять на практике знания основ делового общения и этики.
		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 межличностного и межкультурного взаимодействия.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков построения устной и письменной коммуникации, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, навыков межличностного и межкультурного взаимодействия.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков построения устной и письменной коммуникации, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, навыков межличностного и межкультурного взаимодействия.	Фрагментарное применение навыков построения устной и письменной коммуникации, навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, межличностного и межкультурного взаимодействия.

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 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-5).
2. Основные категории этики (ОК-5).
3. Мораль как характеристика общества (ОК-5).
4. Сущность и способы формирования нравственного поведения человека (ОК-5). Моральный климат организации и организационная культура (ОК-5).

Практическое занятие №2.

1. Возникновение этики бизнеса и основные проблемы (ОК-5).
2. Роль этики в повышении эффективности организации (ОК-5).
3. Организационная культура как фактор повышения эффективности (ОК-5).
4. Этические аспекты деятельности менеджера (ОК-5).
5. Проблема социальной ответственности бизнеса в России (ОК-5).

Практическое занятие №3.

1. Основные принципы профессиональной этики (ОК-5).
2. Профессия и специальность (ОК-5).
3. Профессионализм как нравственная черта этики (ОК-5).
4. Деловая мораль и рыночные отношения (ОК-5).
5. Виды профессиональной этики (ОК-5).

Практическое занятие №4.

1. Управленческая этика и управленческий этикет (ОК-5).
2. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых (ОК-5).
3. Проблема деловых и межличностных отношений на работе (ОК-5).
4. Лидерство и руководство. Основные стили (ОК-5).
5. Многомерные модели стилей руководства (ОК-5).

Практическое занятие №5.

1. Основные формы деловой коммуникации (ОК-5).
2. Правила подготовки и проведения деловой беседы, совещания (ОК-5).
3. Этика деловых приемов (ОК-5).
4. Культура спора, дискуссии, диспута (ОК-5).
5. Этические нормы телефонного разговора (ОК-5).
6. Визитная карточка в деловой коммуникации (ОК-5).
7. Правила ведения деловой переписки (ОК-5).

Практическое занятие №6.

1. Переговоры как разновидность общения (ОК-5).
2. Этические принципы деловых переговоров (ОК-5).
3. Этикет и культура делового общения с иностранными партнерами (ОК-5).
4. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров (ОК-5).
5. Подготовка и ведение переговоров (ОК-5).
6. Тактические приемы ведения переговоров (ОК-5).
7. Ведение переговоров в неблагоприятных ситуациях (ОК-5).

Практическое занятие №7.

1. Национальные особенности делового общения (ОК-5).
2. Европейская деловая культура. Англия. Франция. Германия. Испания (ОК-5).
3. Североамериканская деловая культура. Соединенные Штаты Америки. Канада (ОК-5).
4. Деловая культура Востока и арабских стран (ОК-5).

Практическое занятие №8.

1. Классическая схема публичного выступления (ОК-5).
2. Искусство публичной речи (ОК-5).
3. Культура речи в деловой коммуникации (ОК-5).
4. Критерии оценки публичного выступления (благоприятное впечатление, выразительность выступления, убедительность высказывания, контакт с аудиторией) (ОК-5).
5. Социальные зоны публичного выступления (ОК-5).

Практическое занятие №9.

1. Этикет и имидж (ОК-5).
2. Приветствие и представление (ОК-5).
3. Культура внешности (ОК-5).
4. Этикет делового мужчины (ОК-5).
5. Этикет деловой женщины (ОК-5).

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.

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-5:

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. Структурные компоненты, функции, роль конфликта в социальном взаимодействии. Профилактика конфликтов.
8. Конфликты в деловой сфере, производственных отношениях. Поведение личности в сфере конфликта.
9. Имидж делового человека.
10. Понятие стресса. Роль стресса в жизни человека. Физиологическая природа стресса и влияние на здоровье.
11. Способы минимизации уровня стресса. Стрессоустойчивая жизненная стратегия.
12. Ведение деловой беседы.
13. Культура спора.
14. Психологические приемы ведения дискуссии. Умение вести диспут.
15. Этические нормы телефонного разговора.
16. Ораторское искусство. Классическая схема публичного выступления.
17. Критерии оценки публичного выступления. Социальные зоны публичного выступления.
18. Переговоры как разновидность общения. Стратегии ведения переговоров и динамика переговоров.
19. Подготовка и ведение переговоров. Тактические приемы ведения переговоров.
20. Лидерство и руководство. Основные стили руководства.
21. Этико-социальные ценности современных организаций. Права, обязанности, ответственность и этичность предприятий.
22. Лидерство и руководство. Основные стили руководства.

Тестовые задания для оценки уровня сформированности компетенций

Код компетенции	Тестовые вопросы	Варианты ответов				
		1	2	3	4	5
Дисциплинарный модуль 8.1.						
ОК-5	Общение членов определенных социальных групп, организаций, обществ называется:	групповым	институциональным	общением культур	представительским	профессиональным
	Из понятий, к началу деловой	возбуждение интереса	создание благоприятной	установление контакта	влияние на собеседника	подготовка конспекта беседы

	беседы относятся:		атмосферы			
	Виды коммуникационного общения:	менторский	одухотворяющий	конфронтационный	информационный	определяемый сторонами
	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	

Дисциплинарный модуль 8.2.

ОК-5	Укажите вид делового письма, которое создается в том случае, когда не удается с помощью переговоров или личного контакта получить необходимый ответ или добиться принятия нужного решения	Гарантийное письмо	Письмо-напоминание	Благодарственное письмо	Письмо-приглашение	
	Укажите вид делового письма, создающегося с целью побудить адресата к какому-либо действию	письмо-просьба	письмо-отказ	благодарственное письмо	гарантийное письмо	
	Деловая	использовано	использовано	комплимент	чрезмерное	

	беседа предполагается:	вание лестии	ие литературного языка	арное воздействие	использование иностранных слов и профессионального жаргона	
	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 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	

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 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 приведен в п. 6.4) ставятся, если обучающийся:

- Умеет увязывать теорию с практикой (решает задачи и формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты), владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, обосновывает свои суждения и даёт правильные ответы на вопросы преподавателя, развиты навыки критического анализа проблем, предлагает новые решения в рамках поставленной задачи. Способен дать внятный, чёткий и правильный ответ на поставленные вопросы.

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

- Умеет увязывать теорию с практикой, формулирует выводы, умеет пояснить полученные результаты, владеет понятийным аппаратом, полно и глубоко овладел материалом по заданной теме, но содержание ответов имеет некоторые неточности и требует уточнения и комментария со стороны преподавателя. В целом способен анализировать и дать ответ на поставленные в задании вопросы.

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

- Знает и понимает материал по заданной теме, но изложение неполное, непоследовательное, допускаются неточности в определении понятий. Не может обосновать свои ответы на уточняющие вопросы преподавателя. В целом способен разрешать поставленные задания, удовлетворительно ориентируясь в различных временных периодах. Тем не менее, отсутствует целостное представление, допускаются ошибки по отдельным темам. Ответы, будучи в целом правильными, могут отличаться отсутствием конкретики и наличием ошибок или неточностей.

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

- Обладает частичными и разрозненными знаниями, только некоторые из которых может связывать между собой, выполняет отдельные задания, при этом допускает существенные ошибки. Также допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Делает грубые ошибки в ответах на уточняющие вопросы преподавателя.

6.3.3.3. Содержание оценочного средства

Пример заданий для оценки сформированности компетенции ОК-5:

1. 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.

2. 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.

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

6.3.4. Зачет.

6.3.4.1. Порядок проведения

Зачет формируется по результатам текущего контроля, без дополнительного опроса, так как в течение семестра проводится необходимое количество контрольных мероприятий, которые в своей совокупности проверяют уровень сформированности 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.

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 8.1	ДМ 8.2
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 8.1.

Распределение рейтинговых баллов по видам контроля

№ п/п	Виды работ	Максимальный балл
Текущий контроль		
1	Тема № 1. Основы деловой этики.	3
2	Тема №2. Этика бизнеса и корпоративная социальная ответственность.	4
3	Тема № 3. Профессиональная этика.	4
4	Тема № 4. Управленческая этика.	4
Итого:		15
Текущий контроль		
1	Тестирование по модулю 8.1	15
Итого:		30

Дисциплинарный модуль 8.2.

Распределение рейтинговых баллов по видам контроля

№ п/п	Виды работ	Максимальный балл
Текущий контроль		
1	Тема №5. Этические нормы различных форм деловой коммуникации.	3
2	Тема № 6. Деловые переговоры.	3
3	Тема №7. Особенности межкультурной коммуникации.	3
4	Тема № 8. Ораторское искусство.	3
5	Тема № 9. Деловой имидж.	3
Итого:		15
Текущий контроль		
1	Тестирование по модулю 8.2	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 27.03.04 – Управление в технических системах, направленность (профиль) программы: «Управление и информатика в технических системах» 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.	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: http://www.iprbookshop.ru/84671.html . – ЭБС «IPRbooks».	1
2.	Кузнецов И.Н. Современный этикет [Электронный ресурс] / Кузнецов И.Н.– Электрон.	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85288.html . – ЭБС «IPRbooks».	1

	текстовые данные. – М.: Дашков и К, 2019. – 496 с.–		
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: http://www.iprbookshop.ru/83263.html . – ЭБС «IPRbooks».	1
Дополнительная литература			
1.	Лисс, Э.М. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров / Э.М.Лисс, А.С.Ковальчук. – М.: Дашков и К°, 2018. – 344 с.	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85358.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: http://www.iprbookshop.ru/85883.html	1
3.	Захарова, И.В. Деловые коммуникации: практикум / И.В.Захарова. – Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. – 141 с.	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/86469.html	1
4.	Короткий, С.В. Деловые коммуникации: учебное пособие / С.В.Короткий. – Саратов: Вузовское образование, 2019. – 90 с.	Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/80614.html	1
5.	Данилова И.Ю. Электронно-образовательный ресурс по дисциплине «Деловой этикет и культура коммуникации»	http://www.mdl.agni-rt.ru/	1
Учебно-методические издания			
1	Данилова И.Ю., Ильин А.Н. 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 технических направлений подготовки всех форм обучения.- Альметьевск: АГНИ, 2019. – 40 с.	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.	Учебно-методическая литература для учащихся и студентов, размещенная на сайте «Studmed.ru»	http://www.studmed.ru/
2.	Единое окно доступа к информационным ресурсам	http://window.edu.ru/
3.	Российская государственная библиотека	http://www.rsl.ru
4.	Электронная библиотека Elibrary	http://elibrary.ru
5.	Электронно-библиотечная система IPRbooks	http://iprbookshop.ru
6.	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.

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.

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».

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в электронно-библиотечной системе «IPRbooks», доступ к которой 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	№24C41910231430208 30784	BP00347095- 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.	
8	7-Zip архиватор	(свободно распространяемое ПО)	

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 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. Проекционный экран с электроприводом
2.	423458, Республика Татарстан, г. Альметьевск, ул. Р. Фахретдина, д. 42. Учебный корпус В, аудитория В-216 (учебная аудитория для проведения занятий семинарского (практического) типа, групповых и индивидуальных консультаций)	1. Компьютер в комплекте с монитором 2. Проектор BenQ MW612 3. Экран с электроприводом
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

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

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;
- продолжительности выступления, обучающегося при защите курсовой – не более чем на 15 минут.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению подготовки 27.03.04 – Управление в технических системах, направленность (профиль) программы «Управление и информатика в технических системах»

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИЙ»

Направление подготовки
27.03.04 – Управление в технических системах

Направленность (профиль) программы: «Управление и информатика в технических системах»

Оцениваемые компетенции (код, наименование)	Результаты освоения компетенции	Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации
ОК-5 Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных 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

Место дисциплины в структуре ОПОП ВО	Дисциплина Б1.Б.25 «Деловой этикет и культура коммуникации» является обязательной, входит в состав Блока 1 «Дисциплины (модули)» и относится к базовой части ОПОП по направлению подготовки 27.03.04 – Управление в технических системах, направленность (профиль) программы: «Управление и информатика в технических системах»). Осваивается на 4 курсе в 8 семестре.
---	---

Общая трудоемкость дисциплины (в зачетных единицах и часах)	Зачетных единиц по учебному плану: 2 ЗЕ. Часов по учебному плану: 72 ч.
Виды учебной работы	Контактная работа обучающихся с преподавателем: - лекции 0 ч.; - практические занятия 22 ч.; - КСР 2 ч. Самостоятельная работа 48 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 8 семестре.

«УТВЕРЖДАЮ»

Первый проректор АГНИ

«__» _____ 20__ г.

ЛИСТ ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ
к рабочей программе дисциплины Б1.Б.25

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА КОММУНИКАЦИИ

Направление подготовки: 27.03.04 – Управление в технических системах

Направленность (профиль) программы: «Управление и информатика в технических системах»

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.

Зав. кафедрой:

(ученая степень, ученое звание)

(подпись)

(И.О.Фамилия)