


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Государственное, муниципальное и корпоративное управление»

«СОГЛАСОВАНО»

Декан ИЭФ

 / О.Ю. Горбова/
26 июня 2020 г.


«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по РОиМД

 / А.В. Корячко /
26 июня 2020 г.



Заведующий кафедрой ГМКУ

 / С.В. Перфильев /
26 июня 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 «Деловой этикет»

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки
Управление персоналом

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Рязань 2020

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 «Управление персоналом» (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Минобрнауки России №1461 от 14.12.2015 г. (ред. от 20.04.2016 г.).

Разработчик:

ст. преподаватель
кафедры ГМКУ

О.Филипп / О.Т. Такижебаева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры 13 мая 2020 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой ГМКУ

С.В. Перфильев / С.В. Перфильев /

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Рабочая программа по дисциплине «Деловой этикет» является составной частью основной профессиональной образовательной программы «Управление персоналом» в рамках направления подготовки бакалавров 38.03.03 Управление персоналом (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Минобрнауки России от 14.12.2015 г. №1461.

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов базовых знаний о деловом этикете, о принципах и нормах современного делового общения, культуре делового этикета, о базовых правилах организации протокольных мероприятий.

Основные задачи дисциплины:

- ознакомить с общими нормами делового этикета и современного делового общения;
 - изучить требования протокола к процессам организации и проведения различных деловых и официальных мероприятий;
 - изучить особенности деловой культуры, делового этикета и делового общения в разных странах.
- Процесс изучения дисциплины направлен на формирование общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

Коды компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-7	готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, а также владением навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других	Знать: особенности делового этикета и деловой культуры как факторов эффективной кооперации с коллегами. Уметь: применять в процессе кооперации и командной работы нормы делового этикета. Владеть: навыками делового этикета, техниками и технологиями делового общения.
ОПК-9	способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)	Знать: основные формы реализации делового общения. Уметь: осуществлять деловое общение в различных управленческих ситуациях. Владеть: навыками эффективного делового общения (организация и проведение переговоров, совещаний, иных деловых и официальных мероприятий), навыками делового этикета в электронных коммуникациях, навыками сетикета.
ПК-2	знание основ кадрового планирования и контроллинга, основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике	Знать: методы оценки деловых качеств и уровня деловой культуры при подборе, отборе и найме персонала. Уметь: использовать знания в сфере деловой культуры при формировании позитивного имиджа организации как основы стратегии привлечения персонала. Владеть: навыками деловой культуры в общении с потенциальными работниками; навыками и методами создания положительного имиджа работодателя.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Деловой этикет» реализуется в рамках вариативной части профессиональных дисциплин (дисциплины по выбору) ОПОП ВО в 6 семестре для очной формы обучения.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции экономического и организационного содержания, сформированные в результате изучения следующих дисциплин: «Организационное поведение», «Культурология», «Психология».

Знания, полученные в ходе изучения дисциплины, логически связаны с дисциплинами, изучаемыми студентами параллельно, например: «Деловые коммуникации», «Управление персоналом организации».

Материал дисциплины формирует экономические и организационные основы для освоения дисциплин «Управление персоналом организации», «Организационная культура», а также практик и выпускной квалификационной работы.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единиц (ЗЕ) = 108 академических часов.

Вид учебной работы	Всего часов
	Очная форма
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе:	48
Лекции	16
Практические занятия	32
Лабораторные работы	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего), в том числе:	60
подготовка к промежуточной аттестации и консультации	9
иные виды самостоятельной работы	51
Вид промежуточной аттестации обучающегося	зачет

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

4.1 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Общие нормы делового этикета и протокол современного делового общения.

Понятия «этика» и «этикет» в науке и современной культуре. История развития делового этикета в России. Понятие современного делового этикета. Принципы и нормы современного делового этикета. Деловой протокол.

Тема 2. Коммуникации в деловом этикете. Нормы деловой переписки. Сетикет.

Общение и место в нем делового общения. Основные характеристики делового общения. Функции, виды стили делового общения. Правила поведения в общественных местах.

Деловая переписка. Виды деловых писем. Электронное письмо. Этикет телефонных переговоров. Мобильный этикет. Сетикет.

Этикет руководителя и подчиненного. Субординация. Фирменный стиль как способ деловой коммуникации.

Этикет невербального общения. Этика делового общения мужчины и женщины.

Тема 3. Организация и проведение официальных и деловых мероприятий.

Категории деловых мероприятий. Правила их организации и проведения. Деловые встречи. Деловые переговоры. Обучающие мероприятия. Торжественные церемонии. Работа с представителями СМИ. Выездные мероприятия. Современные протокольные стандарты. Бюджетирование протокольных мероприятий.

Этикет публичных выступлений.

Тема 4. Нормы делового этикета в организации переговоров.

Планирование и организация переговоров. Программа переговоров. Правила рассадки участников переговоров. Стадии деловых переговоров. Психологические аспекты переговорного процесса.

Тема 5. Деловой стиль. Дресс-код деловых и светских мероприятий (мужчины и женщины).

Особенности делового стиля. Требования к внешнему виду в деловой среде. Дресс-код. Виды дресс-кодов. Особенности применения дресс-кода для деловых и торжественных мероприятий.

Деловая одежда. Аксессуары. Мужской и женский бизнес-стиль. Внешний вид современного делового мужчины. Внешний вид современной деловой женщины. Офисные запреты.

Тема 6. Эффективная самопрезентация. Визитные карточки.

Правила эффективной самопрезентации. Виды визитных карточек. Правила обмена визитными карточками. Международные особенности обмена визитными карточками. Сокращения на визитных карточках.

Тема 7. Подарки в деловом этикете.

Подарки в деловой среде. Виды деловых подарков. Правовые нормы дарения деловых подарков. Цветы в светской и деловой жизни. Правила оформления бизнес-букета.

Тема 8. Особенности межкультурного делового общения.

Типы и классификации национальных деловых культур. Анализ особенностей ведения бизнеса в отдельных странах. Правила вежливости и эффективной коммуникации. Национальные модели делового общения.

**4.2. Разделы дисциплины (модуля) и трудоемкость по видам учебных занятий
(в академических часах)**

Очная форма обучения

№ п/п	Тема	Общая трудоемкость, всего часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем				Самостоятельная работа обучающихся
			всего	лекции	практические занятия	другие виды	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Тема 1. Общие нормы делового этикета и протокол современного делового общения.	12	6	2	4	-	6
2	Тема 2. Коммуникации в деловом этикете. Нормы деловой переписки. Сетикет.	12	6	2	4	-	6
3	Тема 3. Организация и проведение официальных и деловых мероприятий.	14	6	2	4	-	8
4	Тема 4. Нормы делового этикета в организации переговоров.	14	6	2	4	-	8
5	Тема 5. Деловой стиль. Дресс-код деловых и светских мероприятий (мужчины и женщины)	14	6	2	4	-	8
6	Тема 6. Эффективная самопрезентация. Визитные карточки.	14	6	2	4	-	8
7	Тема 7. Подарки в деловом этикете.	14	6	2	4	-	8
8	Тема 8. Особенности межкультурного делового общения.	14	6	2	4	-	8
	Всего	108	48	16	32	-	60

4.3 Виды практических и самостоятельных работ

Очная форма обучения

№ п/п	Тема	Виды занятий	Содержание	Часы
1	Тема 1. Введение в дисциплину. Научные основы деловой культуры	СР	Изучение конспекта лекций, изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям Подготовка к зачету	6
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
2	Тема 2. Деловое общение и характеристика его элементов	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	6
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
3	Тема 3. Барьеры в деловом общении. Конфликты и способы их разрешения	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
4	Тема 4. Типология личности в деловом общении	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
5	Тема 5. Основы вербального общения в деловых отношениях	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
6	Тема 6. Основы невербального общения в деловых отношениях	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
7	Тема 7. Характеристика основных форм делового общения	СР	Изучение конспекта лекций Изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4
8	Тема 8: Этикет в практике деловых отношений	СР	Изучение конспекта лекций, изучение основной и дополнительной литературы Подготовка к практическим занятиям	8
		ПР	Выполнение заданий и ответы на контрольные вопросы	4

* СР – самостоятельная работа, ПР – практические занятия

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — СПб. : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html> (дата обращения: 25.11.2019). — Режим доступа: для авторизированных пользователей

2. Варламова, И. Ю. Практикум по деловому этикету : учебное пособие / И. Ю. Варламова. — М. : Российский университет дружбы народов, 2013. — 52 с. — ISBN 978-5-209-05491-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22212.html> (дата обращения: 25.11.2019). — Режим доступа: для авторизированных пользователей

3. Методическое обеспечение дисциплины (см. документ «Методическое обеспечение по дисциплине «Деловой этикет»).

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств приведен в приложении к рабочей программе дисциплины (см. документ «Оценочные материалы по дисциплине «Этика деловых отношений»).

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная учебная литература:

1. Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — СПб. : Петрополис, 2019. — 192 с. — ISBN 978-5-9676-0555-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/84671.html> (дата обращения: 25.11.2019). — Режим доступа: для авторизированных пользователей

б) дополнительная учебная литература:

1. Бороздина Г.В. Психология и этика деловых отношений [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.В. Бороздина. — Электрон. текстовые данные. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2015. — 228 с. — 978-985-503-500-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604.html>

2. Варламова, И. Ю. Практикум по деловому этикету : учебное пособие / И. Ю. Варламова. — М. : Российский университет дружбы народов, 2013. — 52 с. — ISBN 978-5-209-05491-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/22212.html> (дата обращения: 25.11.2019). — Режим доступа: для авторизированных пользователей

2. Егоршин, А.П. Деловые коммуникации : учеб. для вузов / А. П. Егоршин. - 3-е изд., перераб. - Н.Новгород : НИМБ, 2014. - 320с. - (Высш. образ.). - Библиогр.: с.316-319 (99 назв.). - ISBN 978-5-901335-55-0

Латов, Н. А. Этикет делового человека : учебное пособие / Н. А. Латов. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 72 с. — ISBN 978-5-209-03479-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/11571.html> (дата обращения: 25.11.2019). — Режим доступа: для авторизированных пользователей

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. HR-Portal: [Электронный ресурс]. – URL: <http://hr-portal.ru/>

2. Электронный журнал HR-Journal [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.hr-journal.ru/> - Режим доступа: свободный.

3. Электронный журнал «Справочник по управлению персоналом» [Электронный ресурс]. – URL: [http:// e.uprpersonal.ru](http://e.uprpersonal.ru) – Режим доступа: свободный.

Обучающимся предоставлена возможность индивидуального доступа к следующим электронно-библиотечным системам:

- Электронно-библиотечная система «IPRbooks», режим доступа – с любого компьютера РГРТУ без пароля, из сети интернет по паролю. – URL: <https://iprbookshop.ru/>.

- Электронно-библиотечная система «Лань», режим доступа – с любого компьютера РГРТУ без пароля. – URL: <https://e.lanbook.com/>

- ЭБС РГРТУ, режим доступа - с любого компьютера РГРТУ без пароля. - URL: <http://weblib.rtu>

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Рекомендации по планированию и организации времени, необходимого для изучения дисциплины

Рекомендуется следующим образом организовать время, необходимое для изучения дисциплины:

Изучение конспекта лекции в тот же день, после лекции – 10-15 минут.

Изучение конспекта лекции за день перед следующей лекцией – 10-15 минут.

Изучение теоретического материала по учебнику и конспекту – 1 час в неделю.

9.2 Описание последовательности действий студента («сценарий изучения дисциплины»)

Для оптимальной организации работ по изучению дисциплины обучающимся следует придерживаться следующих рекомендаций:

1) для освоения курса рекомендуется предварительно ознакомиться с литературой по теме предстоящего занятия, чтобы с пониманием относиться к лекционным занятиям;

2) написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины;

3) подготовка к практическим занятиям: необходимо изучить рекомендованные преподавателем источники (основную и дополнительную литературу, интернет-ресурсы) и выполнить подготовительные задания. Если обучающийся хочет рассмотреть вопрос, не входящий в план практического занятия, то он должен согласовать это с преподавателем;

Изучение дисциплины предполагает значительный объем самостоятельной работы. Она включает в себя не только подготовку к практическим и лекционным занятиям, но и самоконтроль. Самостоятельный контроль знаний должен проводиться регулярно с помощью вопросов к лекциям, проверки знания основных терминов. В течение недели необходимо выбрать время для работы с литературой в библиотеке или электронно-библиотечной системе.

9.3. Рекомендации по работе с литературой

Теоретический материал курса становится более понятным, когда дополнительно к прослушиванию лекции и изучению конспекта, изучается и дополнительная рекомендованная литература (законодательство, научные и публицистические статьи и др.). Литературу по курсу рекомендуется изучать в библиотеке или с помощью сети Интернет (источники, которые могут быть скачены без нарушения авторских прав).

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При проведении занятий по дисциплине используются следующие информационные технологии:

– удаленные информационные коммуникации между студентами и преподавателем, ведущим лекционные и практические занятия, посредством электронной почты, позволяющие

осуществлять оперативный контроль графика выполнения и содержания контрольных заданий, решение организационных вопросов, удаленное консультирование;

- поиск актуальной научной, статистической и общественно-политической информации для выполнения самостоятельной работы и контрольных заданий;
- доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам;
- выполнение студентами заданий с использованием лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, установленного на рабочих местах студента в компьютерных классах и в помещениях для самостоятельной работы, а также для выполнения самостоятельной работы в домашних условиях.

Перечень лицензионного программного обеспечения:

- LibreOffice операционная система Windows;
- Kaspersky Endpoint Security;
- LibreOffice, лицензия LGPLv3.

Перечень профессиональных баз данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационных справочных систем:

- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа: доступ по паролю.

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для освоения дисциплины необходимы следующие материально-технические ресурсы:

- 1) аудитория для проведения лекционных занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, оборудованная маркерной (меловой) доской;
- 2) компьютерный класс для проведения практических занятий, промежуточной аттестации и самостоятельной работы, оснащенный индивидуальной компьютерной техникой с подключением к локальной вычислительной сети и сети Интернет.
- 3) аудитории должны иметь достаточное количество посадочных мест, соответствовать необходимым противопожарным нормам и санитарно-гигиеническим требованиям.

Главный учебный корпус, а.426 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы	60 посадочных мест, 1ПК с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, мультимедийное оборудование (проектор Ben Q, экран), специализированная мебель (стулья-60, столы-30), доска
Главный учебный корпус, а.424а Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы	28 посадочных мест, компьютерная техника (15ПК) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду РГРТУ, мультимедийное оборудование (проектор Ben Q, экран), специализированная мебель (стулья-28, столы-14), доска

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ РАДИОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
В.Ф. УТКИНА»

Кафедра «Государственное, муниципальное и корпоративное управление»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.ДВ.02.02 Деловой этикет

Направление подготовки
38.03.03 Управление персоналом

Направленность (профиль) подготовки
Управление персоналом

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Рязань 2019

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Оценочные материалы – это совокупность учебно-методических материалов (контрольных заданий, описаний форм и процедур проверки), предназначенных для оценки качества освоения обучающимися данной дисциплины как части ОПОП.

Цель – оценить соответствие знаний, умений и владений, приобретенных обучающимся в процессе изучения дисциплины, целям и требованиям ОПОП в ходе проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основная задача – обеспечить оценку уровня сформированности общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Контроль знаний обучающихся проводится в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль успеваемости проводится с целью определения степени усвоения учебного материала, своевременного выявления и устранения недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по совершенствованию методики преподавания учебной дисциплины, организации работы обучающихся в ходе учебных занятий и самостоятельной работы, оказания им индивидуальной помощи.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета – устный опрос по утвержденным вопросам, сформулированным с учетом содержания учебной дисциплины. В билет включается два вопроса по темам курса: один теоретический вопрос и одна ситуационная задача.

При оценивании результатов освоения дисциплины применяется двухбалльная система: «зачтено» и «не зачтено».

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Сформированность каждой компетенции в рамках освоения данной дисциплины оценивается по трехуровневой шкале:

- 1) пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины;
- 2) продвинутый уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенций по завершении освоения дисциплины;
- 3) эталонный уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенций и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Итоговая оценка по дисциплине на зачете выставляется по шкале «зачтено», «не зачтено».

Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не выполнил все предусмотренные задания на уровне порогового.

Оценка «зачтено» выставляется студенту, который выполнил все предусмотренные задания на уровне не ниже порогового.

а) описание критериев и шкалы оценивания теоретических вопросов:

Шкала оценивания	Критерий
Зачтено отлично (эталонный уровень)	дан полный ответ на вопрос, показаны глубокие систематизированные знания, даны ответы на дополнительные вопросы преподавателя.
Зачтено хорошо (продвинутый уровень)	дан полный ответ на вопрос, но на некоторые дополнительные вопросы преподавателя ответ дан только с помощью наводящих вопросов.
Зачтено удовлетворительно (пороговый уровень)	дан неполный ответ на вопрос в билете и на дополнительные вопросы только с помощью преподавателя.
Не зачтено Не удовлетворительно	ответит на вопрос не дан

а) описание критериев и шкалы оценивания практических заданий:

Шкала оценивания	Критерий
-------------------------	-----------------

Зачтено отлично (эталонный уровень)	задание выполнено верно
Зачтено хорошо (продвинутый уровень)	задание выполнено верно, но имеются некоторые неточности
Зачтено удовлетворительно (пороговый уровень)	задание выполнено верно, с дополнительными наводящими вопросами преподавателя
Не зачтено Не удовлетворительно	задание не выполнено

3. ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	Тема	Код контролируемой компетенции (или её части)	Вид, метод, форма оценочного мероприятия
1	Тема 1. Общие нормы делового этикета и протокол современного делового общения.	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
2	Тема 2. Коммуникации в деловом этикете. Нормы деловой переписки. Сетикет.	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
3	Тема 3. Организация и проведение официальных и деловых мероприятий.	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
4	Тема 4. Нормы делового этикета в организации переговоров.	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
5	Тема 5. Деловой стиль. Дресс-код деловых и светских мероприятий (мужчины и женщины)	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
6	Тема 6. Эффективная самопрезентация. Визитные карточки.	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
7	Тема 7. Подарки в деловом этикете.	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет
8	Тема 8. Особенности межкультурного делового общения.	ОК-7; ОПК-9; ПК-2	зачет

4. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1 Промежуточная аттестация

<i>Коды компетенций</i>	<i>Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций</i>
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию

а) типовые теоретические контрольные вопросы

1. Каковы источники получения информации по курсу «Деловой этикет»?
2. Ресурсами каких электронных библиотек Вы можете пользоваться?
3. Как построена ваша самостоятельная работа по данной дисциплине?
4. Развиваете ли вы свои личностные деловые качества.
5. Как выстроена ваша работа по закреплению лекционного материала?

б) типовые практические задания

1. Осуществите вход в одну из электронных библиотек.

2. Используя ресурсы электронной библиотеки выпишите несколько ключевых определений из дисциплины «Деловой этикет».

3. Составьте и отправьте преподавателю на электронную почту деловое письмо.

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ОПК-9	способностью осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации)

а) типовые контрольные вопросы:

1. Этикетные нормы в деловом общении (речевой этикет).
2. Профессиональная этика: понятие, виды, особенности.
3. Этические кодексы современных деловых компаний. Этика делового общения в организации.
4. Национально-культурные особенности делового общения: восточная и западная традиции.

б) типовое практическое задание (кейс):

Кейс № 1. Проанализируйте кейс и аргументируйте ответы на вопросы (следующие за кейсом)
ДЕЛОВОЙ ВИЗИТ ТОМА КОЛЛИНЗА

Менеджер по продажам - Том Коллинз отправился в командировку в г. Х. Его целью было представить свою компанию, занимающуюся выпуском телевизоров, К. Аль-Джабри – президенту ритейлинговой группы.

После того, как Том Коллинз прибыл в г. Х, его оповестили, что встреча с К. Аль-Джабри откладывается на два дня. Когда, через два дня, встреча состоялась, Коллинз был удивлён, что на встрече присутствовали другие сотрудники Аль-Джабри.

Во время первой встречи Коллинз отклонил предложение Аль-Джабри выпить кофе, (прежде чем перейти к делам) ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня).

Аль-Джабри во время встречи часто отвлекался на телефонные звонки. Коллинза это явно раздражало. Он скорее хотел перейти к делу. К тому же, казалось, что его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов.

Когда Коллинз выразил восхищение картиной, висевшей на стене офиса, Аль-Джабри предложил Коллинзу взять её в подарок. Это предложение сильно смутило Коллинза.

Два дня спустя, на новой встрече Коллинз представил новую продукцию своей компании. На встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить.

На следующий день Коллинз спросил Аль-Джабри – будет ли он заключать сделку на поставку телевизоров. Аль-Джабри ответил «Как бог даст». Коллинз подумал, что это означает – ДА.

Коллинз не подписал контракт и уехал с надеждой, что подписание откладывается. Когда через месяц он отправил письмо в компанию, ему ответили, что Аль-Джабри в командировке.

1. Из какой страны Коллинз?
2. Из какой страны Аль-Джабри?
3. Назовите 6 причин неудавшейся сделки. Аргументируйте Ваш ответ.

Правильный ответ:

1. Т. Коллинз – англичанин
2. К. Аль-Джабри – араб
3. А) Неуважение к культуре страны: Коллинз ответил отрицательно на вопрос «Как Вам виды г. Х?» (мотивируя это тем, что был крайне занят бумагами эти 2 дня). Б) несоблюдение этикета принимающей страны: Коллинз отклонил предложение кофе Аль-Джабри, (прежде чем перейти к делам) В) незнание негласных правил арабского гостеприимства: предложение подарить понравившуюся гостю картину сильно смутило Коллинза. Г) незнание особенностей речевой коммуникации в арабском мире: когда арабы говорят «как бог даст» – это может означать как «Да» так и «Нет»: Аль-Джабри ответил «Как

бог даст» (араб. (إن شاء الله). Коллинз подумал, что это означает – ДА. Д) нежелание Коллинза найти общее коммуникативное пространство для того, чтобы в дальнейшем перейти к деловым вопросам: его собеседника больше интересовали английские футбольные команды, о которых он всё время пытался поговорить вместо того, чтобы заняться обсуждением конкретных деловых вопросов. Е) профессиональная неподготовленность отвечать на конкретно поставленные вопросы: на встрече присутствовали сотрудники компании. Они задавали ему вопросы, касающиеся технических характеристик продукции, на многие из которых Коллинз не смог ответить

Коды компетенций	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций
ПК-2	знание основ кадрового планирования и контроллинга, основ маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала и умением применять их на практике

а) типовые контрольные вопросы (зачет)

1. Имидж фирмы и его составляющие.
2. Характеристика основных стилей общения.
3. Особенности межличностных и массовых коммуникаций.
4. Понятие и виды барьеров в деловом общении. Пути их преодоления.
5. Коммуникации в конфликтных ситуациях. Алгоритм конфликта.
6. Собеседование, как коммуникативный канал в деловом общении.
7. Составление резюме. Работа с анкетами.
8. Приемы нейтрализации критических замечаний.
9. Приемы использования комплиментов.
10. Понятие делового этикета.
11. Этикет в социальных сетях.
12. Национальные особенности этикета делового общения в зарубежных странах.

б) типовые практические задания (экзамен)

1. Молодой человек из фирмы X был приглашен на званый обед от компании У. Он страдал аллергией на рыбу, однако счел неудобным отказаться от рыбного блюда. Не зная правил сервировки стола (в частности того, что расположение вилки поверх ножа на тарелке после трапезы означает «повторите пожалуйста»), он не мог понять, что происходит, когда ему рыбу принесли в третий раз. Дальнейшие события развивались уже в реанимации.

Как повлияло данное событие на имидж фирмы X?

Предположите возможные варианты карьерного положения молодого человека после выхода его из больницы.

Как могли развиваться события на званом обеде, если бы молодой человек знал основы этикета?

2. Работник одной из Петербургских компаний, находясь в командировке в США, получил приглашение на прием к губернатору штата, в котором был указан определенный dress-code-«Black Tie». Россиянина обуряла паника - его гардероб не был готов к приемам такого уровня, а словосочетание «черный галстук» окончательно поставило его в тупик. Если бы он мог, он бы просто не пошел на мероприятие! А по поводу отчаянного порыва броситься в магазин за пресловутым черным галстуком его охватили сомнения...

Чем закончилась данная ситуация?

Какие упущения Вы обнаружили в работе с персоналом в Петербургской компании?

Если россиянин все - таки не явился на прием как это отразится на его будущей служебной карьере?