

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Нижегородский государственный технический университет**  
**им. Р.Е. Алексеева»**  
**АРЗАМАССКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

---

---

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института:

\_\_\_\_\_ В.В. Глебов

« 28 » апреля 2019 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ФТД.В.03 Современный бизнес-этикет

*(индекс и наименование дисциплины по учебному плану)*

для подготовки бакалавров

Направление подготовки 15.03.05 Конструкторско-технологическое обеспечение

машиностроительных производств

*(код и направление подготовки)*

Направленность

\_\_\_\_\_ Технология машиностроения

*(наименование профиля, программы магистратуры)*

Форма обучения

\_\_\_\_\_ очная, очно-заочная, заочная

*(очная, очно-заочная, заочная)*

Год начала подготовки

\_\_\_\_\_ 2019

Объем дисциплины

\_\_\_\_\_ 72/2

*(часов/з.е)*

Промежуточная аттестация

\_\_\_\_\_ зачет

*(экзамен, зачет с оценкой, зачет)*

Выпускающая кафедра

\_\_\_\_\_ Технология машиностроения

*(наименование кафедры)*

Кафедра-разработчик

\_\_\_\_\_ Экономика и гуманитарные дисциплины

*(наименование кафедры)*

Разработчик(и)

\_\_\_\_\_ Моисеева Е.Г., к.э.н., доцент

*(ФИО, ученая степень, ученое звание)*

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО 3+) по направлению подготовки 15.03.05 Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 21.11.2014 г. № 1485 на основании учебного плана, принятого Ученым советом АПИ НГТУ, протокол от 18.04.2019 № 3

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры-разработчика, протокол от 19.04.2019 № 5/1

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Моисеева Е..Г.  
(подпись) (ФИО)

Рабочая программа рекомендована к утверждению УМК АПИ НГТУ,  
протокол от 28.04.2019 № 3

Зам. директора по УР \_\_\_\_\_ Шурыгин А.Ю.  
(подпись)

Рабочая программа зарегистрирована в учебном отделе № 15.03.05-66

Начальник УО \_\_\_\_\_ Мельникова О.Ю.  
(подпись)

Заведующая отделом библиотеки \_\_\_\_\_ Старостина О.Н.  
(подпись)

## Оглавление

|                                                                                                                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....                                                                                                                                                | 4  |
| 1.1. Цель освоения дисциплины (модуля) .....                                                                                                                                                       | 4  |
| 1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля): .....                                                                                                                                                    | 4  |
| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....                                                                                                                           | 4  |
| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....                                                                                                           | 4  |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....                                                                                                                                                | 6  |
| 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам .....                                                                                                                       | 6  |
| 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам, темам .....                                                                                                                             | 7  |
| 5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....                                                                                           | 8  |
| 5.1. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания .....                                                                                                        | 8  |
| 5.2. Оценочные средства для контроля освоения дисциплины .....                                                                                                                                     | 12 |
| 5.2.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе текущего контроля успеваемости .....                        | 12 |
| 5.2.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе промежуточной аттестации .....                              | 15 |
| 5.3. Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине .....                                                                                                                                 | 15 |
| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                                                | 17 |
| 6.1. Основная литература .....                                                                                                                                                                     | 17 |
| 6.2. Дополнительная литература .....                                                                                                                                                               | 17 |
| 6.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям .....                                                                                                                       | 17 |
| 7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....                                                                                                                                                     | 17 |
| 7.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая электронные библиотечные и информационно-справочные системы ..... | 17 |
| 7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства необходимого для освоения дисциплины .....                              | 18 |
| 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ .....                                                                                                                                         | 18 |
| 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....                                                                       | 18 |
| 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....                                                                                                                    | 19 |
| 10.1. Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии .....                                                                                     | 19 |
| 10.2. Методические указания по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа .....                                                                                                             | 19 |
| 10.3. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся .....                                                                                                                            | 20 |
| 10.4. Методические указания по обеспечению образовательного процесса .....                                                                                                                         | 20 |

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 1.1. Цель освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Современный бизнес-этикет» является изучение совокупности норм и принципов, задающих стратегию и тактику деятельности людей в этикетных ситуациях делового общения.

### 1.2. Задачи освоения дисциплины (модуля):

- изучение правил формирования своего имиджа;
- освоение технологий убедительного и грамотного представления своих идей;
- приобретение умения окружать себя людьми, способными помочь в становлении предприятия, реализации его идей и исправлении допущенных ошибок;
- приобретение умения управлять своим временем, правильно его организовывать и устанавливать приоритеты; балансировать деловые и личные интересы.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная дисциплина «Современный бизнес-этикет» включена в вариативную часть Блока «Факультативы» учебного плана образовательной программы. Дисциплина реализуется в соответствии с требованиями ФГОС, ОП ВО и УП по направлению подготовки 15.03.05 Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств.

Дисциплина базируется на дисциплине «Психология». Результаты обучения, полученные при освоении дисциплины «Современный бизнес-этикет», необходимы при прохождении студентом всех видов практик и защите ВКР.

Рабочая программа дисциплины «Современный бизнес-этикет» для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Процесс изучения дисциплины «Современный бизнес-этикет» направлен на формирование элементов общекультурных компетенций ОК-4, 5 и профессиональных компетенций ПК-4, 19 в соответствии с ФГОС ВО и ОП ВО по направлению подготовки 15.03.05 Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств.

Таблица 3.1 – Формирование компетенций дисциплинами

| Код компетенции / Наименование дисциплин, формирующих компетенцию совместно | Семестры формирования дисциплины                              |   |   |   |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
|                                                                             | Компетенции берутся из УП по направлению подготовки бакалавра |   |   |   |   |   |   |   |
|                                                                             | 1                                                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| <b>ОК-4</b>                                                                 |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Психология                                                                  |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Современный бизнес-этикет                                                   |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Социология                                                                  |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Подготовка и защита ВКР                                                     |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>ОК-5</b>                                                                 |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Психология                                                                  |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Химия                                                                       |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Современный бизнес-этикет                                                   |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Социология                                                                  |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Подготовка и защита ВКР                                                     |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| <b>ПК-4</b>                                                                 |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Начертательная геометрия и инженерная графика                               |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Современный бизнес-этикет                                                   |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |
| Теория механизмов и машин                                                   |                                                               |   |   |   |   |   |   |   |

|                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Качество и надежность в машиностроении          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Детали машин и основы конструирования           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Проектирование контрольно-измерительных средств |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Нормирование точности и технические измерения   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Физико-химические методы обработки              |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Научно-исследовательская работа                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Технологическая оснастка                        |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Технология машиностроения                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Подготовка и защита ВКР                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>ПК-19</b>                                    |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Метрология, стандартизация и сертификация       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Современный бизнес-этикет                       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Технологические процессы в машиностроении       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Научно-исследовательская работа                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Машиностроительное черчение                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Организация и планирование производства         |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Термическая обработка                           |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Преддипломная практика                          |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Подготовка и защита ВКР                         |  |  |  |  |  |  |  |  |

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Экономика», соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП, представлен в табл. 3.2.

Таблица 3.2 – Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Планируемые результаты обучения по дисциплине                                                             |                                                                                                  |                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Знать:</b><br>технологии личного и делового общения в составе команды                                  | <b>Уметь:</b> работать в команде, в том числе с использованием этикета удаленных коммуникаций    | <b>Владеть:</b><br>навыками работы в команде, в том числе с использованием этикета удаленных коммуникаций                      |
| ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Знать:</b> правила поведения в конфликтной и стрессовой ситуации                                       | <b>Уметь:</b> формировать внешний облик делового человека                                        | <b>Владеть:</b><br>этикетом поведения в конфликтной и стрессовой ситуации, этикетом внешнего вида и невербальной коммуникацией |
| ПК-4 способностью участвовать в разработке проектов изделий машиностроения, средств технологического оснащения, автоматизации и диагностики машиностроительных производств, технологических процессов их изготовления и модернизации с учетом технологических, эксплуатационных, эстетических, экономических, управленческих параметров и использованием современных информационных технологий и вычислительной техники, а также выбирать эти средства и проводить диагностику объектов | <b>Знать:</b> правила поведения в команде проекта с учетом возможности возникновения конфликтных ситуаций | <b>Уметь:</b> работать в команде проекта с учетом возможности возникновения конфликтных ситуаций | <b>Владеть:</b><br>навыками работы в команде проекта, в том числе в ситуации конфликта                                         |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                            |                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| машиностроительных производств с применением необходимых методов и средств анализа                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                 |                                                                                                            |                                                             |
| ПК-19 способностью осваивать и применять современные методы организации и управления машиностроительными производствами, выполнять работы по доводке и освоению технологических процессов, средств и систем технологического оснащения, автоматизации, управления, контроля, диагностики в ходе подготовки производства новой продукции, оценке их инновационного потенциала, по определению соответствия выпускаемой продукции требованиям регламентирующей документации, по стандартизации, унификации технологических процессов, средств и систем технологического оснащения, диагностики, автоматизации и управления выпускаемой продукцией | <b>Знать:</b><br>этикетные ситуации, возникающие в деловой практике при управлении организацией | <b>Уметь:</b> вести себя в этикетных ситуациях, возникающих в деловой практике при управлении организацией | <b>Владеть:</b><br>этикетными ситуациями в деловой практике |

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

##### 4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зач. ед. или 72 часа, распределение часов по видам работ по семестрам представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ по семестрам для студентов очного / очно-заочного / заочного обучения

| Вид учебной работы                                                                                                                                                                                              | Трудоемкость в час                               |                                       |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                 | Всего час.                                       | В т.ч. по семестрам                   |            |
|                                                                                                                                                                                                                 |                                                  | 3 семестр/<br>4 семестр/<br>4 семестр | № семестра |
| Формат изучения дисциплины                                                                                                                                                                                      | с использованием элементов электронного обучения |                                       |            |
| 1                                                                                                                                                                                                               | 2                                                | 3                                     | 4          |
| <b>Общая трудоемкость</b> дисциплины по учебному плану                                                                                                                                                          | <b>72/72/72</b>                                  | <b>72/72/72</b>                       |            |
| <b>1. Контактная работа:</b>                                                                                                                                                                                    | <b>22/10/10</b>                                  | <b>22/10/10</b>                       |            |
| <b>1.1. Аудиторная работа, в том числе:</b>                                                                                                                                                                     | <b>18/6/6</b>                                    | <b>18/6/6</b>                         |            |
| занятия лекционного типа (Л)                                                                                                                                                                                    | -/-/-                                            | -/-/-                                 |            |
| занятия семинарского типа (ПЗ – семинары, практические занятия и др.)                                                                                                                                           | 18/6/6                                           | 18/6/6                                |            |
| лабораторные работы (ЛР)                                                                                                                                                                                        |                                                  |                                       |            |
| <b>1.2. Внеаудиторная, в том числе</b>                                                                                                                                                                          | <b>4/4/4</b>                                     | <b>4/4/4</b>                          |            |
| курсовая работа (проект) (КР/КП) (консультация, защита)                                                                                                                                                         |                                                  |                                       |            |
| текущий контроль, консультации по дисциплине                                                                                                                                                                    | 4/4/4                                            | 4/4/4                                 |            |
| контактная работа на промежуточном контроле (КРА)                                                                                                                                                               |                                                  |                                       |            |
| <b>2. Самостоятельная работа (СРС)</b>                                                                                                                                                                          | <b>50/62/62</b>                                  | <b>50/62/62</b>                       |            |
| реферат/эссе (подготовка)                                                                                                                                                                                       |                                                  |                                       |            |
| расчётно-графическая работа (РГР) (подготовка)                                                                                                                                                                  |                                                  |                                       |            |
| контрольная работа                                                                                                                                                                                              |                                                  |                                       |            |
| курсовая работа/проект (КР/КП) (подготовка)                                                                                                                                                                     |                                                  |                                       |            |
| самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиум и т.д.) | 42/54/54                                         | 42/54/54                              |            |
| Подготовка к экзамену (контроль)                                                                                                                                                                                |                                                  |                                       |            |
| Подготовка <u>к зачету</u> / зачету с оценкой (контроль)                                                                                                                                                        | 8/8/8                                            | 8/8/8                                 |            |

## 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам, темам

4.3.

Таблица 4.2 – Содержание дисциплины, структурированное по темам, для студентов очной/очно-заочной/заочной форм обучения

| Планируемые<br>(контролируемые)<br>результаты<br>освоения: код ОК;<br>ОПК; ПК | Наименование разделов, тем                                                | Виды учебной работы (час) |                        |                         |                                     | Вид СРС                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                               |                                                                           | Контактная<br>работа      |                        |                         | Самостоятельная<br>работа студентов |                                                                                          |
|                                                                               |                                                                           | Лекции                    | Лабораторные<br>работы | Практические<br>занятия |                                     |                                                                                          |
| 1                                                                             | 2                                                                         | 3                         | 4                      | 5                       | 6                                   | 7                                                                                        |
| 3 семестр / 4 семестр / 4 семестр                                             |                                                                           |                           |                        |                         |                                     |                                                                                          |
| ОК-4<br>ОК-5                                                                  | Раздел 1. Основные понятия современного этикета                           |                           |                        |                         |                                     |                                                                                          |
|                                                                               | Практическое занятие №1. Основные понятия современного этикета            |                           |                        | 2/-/-                   | 4/6/6                               | Подготовка к практическому занятию [6.1.1], [6.1.2], [6.2.1], [6.2.3]                    |
|                                                                               | Работа по освоению 1 раздела:                                             |                           |                        | 2/-/-                   | 4/6/6                               |                                                                                          |
| ОК-4<br>ОК-5                                                                  | Раздел 2. Этикет делового общения                                         |                           |                        |                         |                                     |                                                                                          |
|                                                                               | Практическое занятие №2. Технологии личного и делового общения            |                           |                        | 2/2/2                   | 5/6/6                               | Подготовка к практическому занятию [6.1.1], [6.1.2], [6.2.1], [6.2.3]                    |
|                                                                               | Практическое занятие №3. Протокол деловых визитов                         |                           |                        | 2/-/-                   | 5/6/6                               |                                                                                          |
|                                                                               | Практическое занятие №4. Этикет удаленных коммуникаций                    |                           |                        | 2/-/-                   | 5/6/6                               |                                                                                          |
|                                                                               | Работа по освоению 2 раздела:                                             |                           |                        | 6/2/2                   | 15/18/18                            |                                                                                          |
| ОК-5                                                                          | Раздел 3. Этикет внешнего облика делового человека                        |                           |                        |                         |                                     |                                                                                          |
|                                                                               | Практическое занятие №5. Деловой дресс-код                                |                           |                        | 2/-/-                   | 4/6/6                               | Подготовка к практическому занятию [6.1.1], [6.1.2], [6.2.1], [6.2.2], [6.2.3]           |
|                                                                               | Практическое занятие №6. Этикет внешнего вида и невербальная коммуникация |                           |                        | 2/-/-                   | 4/6/6                               |                                                                                          |
|                                                                               | Работа по освоению 3 раздела:                                             |                           |                        | 4/-/-                   | 8/12/12                             |                                                                                          |
| ОК-5<br>ПК-4                                                                  | Раздел 4. Этикет поведения в конфликтной и стрессовой ситуации            |                           |                        |                         |                                     |                                                                                          |
|                                                                               | Практическое занятие №7. Этикет поведения в конфликтной ситуации          |                           |                        | 2/1/1                   | 5/6/6                               | Подготовка к лекциям и практическому занятию [6.1.1], [6.1.2], [6.2.1], [6.2.2], [6.2.3] |
|                                                                               | Практическое занятие №8. Правила поведения в стрессовой ситуации          |                           |                        | 2/1/1                   | 5/6/6                               |                                                                                          |
|                                                                               | Работа по освоению 4 раздела:                                             |                           |                        | 4/2/2                   | 10/12/12                            |                                                                                          |
| ПК-19                                                                         | Раздел 5. Этикетные ситуации в деловой практике                           |                           |                        |                         |                                     |                                                                                          |
|                                                                               | Практическое занятие №9. Этикетные ситуации в деловой практике            |                           |                        | 2/2/2                   | 5/6/6                               | Подготовка к практическому занятию[6.1.1], [6.1.2], [6.2.1], [6.2.2]                     |
|                                                                               | Работа по освоению 5 раздела:                                             |                           |                        | 2/2/2                   | 5/6/6                               |                                                                                          |
| Итого по дисциплине                                                           |                                                                           |                           |                        | 18/6/6                  | 42/54/54                            |                                                                                          |
| Итого за семестр                                                              |                                                                           |                           |                        | 18/6/6                  | 42/54/54                            |                                                                                          |

Таблица 4.3 – Используемые активные и интерактивные образовательные технологии

| Вид занятий          | Наименование используемых активных и интерактивных образовательных технологий                                                                                                    |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практические занятия | Технология развития критического мышления<br>Технологии работы в малых группах<br>Технология коллективной работы<br>Кейс-технологии<br>Информационно-коммуникационные технологии |

## **5. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания**

Оценочные процедуры текущего контроля успеваемости по дисциплине «Современный бизнес-этикет» проводятся преподавателем дисциплины.

Для оценки текущего контроля знаний используются контрольные вопросы.

Для оценки текущего контроля умений и навыков проводятся практические занятия в форме выполнения заданий.

При выполнении практических заданий преподавателем оценивается качество выполненного задания, срок его выполнения, качество и срок оформления отчета, ответы на вопросы преподавателя.

Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания на этапе текущей аттестации представлены в табл. 5.1.

Студент допускается к промежуточной аттестации (зачету), если в результате изучения разделов дисциплины в ходе текущего контроля знаний ответил верно на 70% контрольных вопросов каждого раздела, в ходе текущего контроля умений и навыков предоставил отчеты по всем практическим занятиям.

Билет для промежуточной аттестации содержит два вопроса, время на подготовку ответов – 30 минут. Промежуточная аттестация считается пройденной, если студент набрал не менее 3 баллов.

Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания на этапе промежуточной аттестации представлены в табл. 5.2-5.3.

Таблица 5.1 – Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания на этапе текущей аттестации

| Код и наименование компетенции                                                                                              | Показатели контроля успеваемости                                                                                                                                                                        | Шкала оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Форма контроля                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                         | Критерий 1 – уровень показателя достаточный (задание выполнено)                                                                                                                                                                                                                             | Критерий 2 – уровень показателя недостаточный (задание не выполнено)                                                                                                                                                                                                                         |                                                       |
| ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия | <b>Знать:</b> технологии личного и делового общения в составе команды                                                                                                                                   | Содержание контрольного вопроса раскрыто полно, аргументировано; ответ изложен грамотно, связно, в четкой логической последовательности; точно использована профессиональная терминология; ответы на вопросы содержат примеры, что показывает умение организовать связь теории с практикой* | Не раскрыто основное содержание контрольного вопроса; материал в ответе изложен неполно, непоследовательно; обнаружено незнание или непонимание учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; допущены ошибки при использовании профессиональной терминологии | Ответы на контрольные вопросы по разделам №№ 1-2      |
|                                                                                                                             | <b>Уметь:</b> работать в команде, в том числе с использованием этикета удаленных коммуникаций<br><b>Владеть:</b> навыками работы в команде, в том числе с использованием этикета удаленных коммуникаций | Практические задания выполнены качественно, оформлены в срок и в полном объеме**                                                                                                                                                                                                            | Практические задания не выполнены и не оформлены                                                                                                                                                                                                                                             | Контроль выполнения практических заданий<br>ПЗ №№ 1-4 |
| ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию                                                                       | <b>Знать:</b> правила поведения в конфликтной и стрессовой ситуации                                                                                                                                     | Содержание контрольного вопроса раскрыто полно, аргументировано; ответ изложен грамотно, связно, в четкой логической последовательности; точно использована профессиональная терминология; ответы на вопросы содержат примеры, что показывает умение организовать связь теории с практикой* | Не раскрыто основное содержание контрольного вопроса; материал в ответе изложен неполно, непоследовательно; обнаружено незнание или непонимание учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; допущены ошибки при использовании профессиональной терминологии | Ответы на контрольные вопросы по разделам №№ 1-4      |
|                                                                                                                             | <b>Уметь:</b> формировать внешний облик делового человека<br><b>Владеть:</b> этикетом поведения в конфликтной и стрессовой ситуации, этикетом внешнего вида и невербальной коммуникацией                | Практические задания выполнены качественно, оформлены в срок и в полном объеме**                                                                                                                                                                                                            | Практические задания не выполнены и не оформлены                                                                                                                                                                                                                                             | Контроль выполнения практических заданий<br>ПЗ №№ 1-8 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| ПК-4 способностью участвовать в разработке проектов изделий машиностроения, средств технологического оснащения, автоматизации и диагностики машиностроительных производств, технологических процессов их изготовления и модернизации с учетом технологических, эксплуатационных, эстетических, экономических, управленческих параметров и использованием современных информационных технологий и вычислительной техники, а также выбирать эти средства и проводить диагностику объектов машиностроительных производств с применением необходимых методов и средств анализа                                                                      | <b>Знать:</b> правила поведения в команде проекта с учетом возможности возникновения конфликтных ситуаций                                                                               | Содержание контрольного вопроса раскрыто полно, аргументировано; ответ изложен грамотно, связано, в четкой логической последовательности; точно использована профессиональная терминология; ответы на вопросы содержат примеры, что показывает умение организовать связь теории с практикой* | Не раскрыто основное содержание контрольного вопроса; материал в ответе изложен неполно, непоследовательно; обнаружено незнание или непонимание учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; допущены ошибки при использовании профессиональной терминологии | Ответы на контрольные вопросы по разделу №4        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Уметь:</b> работать в команде проекта с учетом возможности возникновения конфликтных ситуаций<br><b>Владеть:</b> навыками работы в команде проекта, в том числе в ситуации конфликта | Практические задания выполнены качественно, оформлены в срок и в полном объеме**                                                                                                                                                                                                             | Практические задания не выполнены и не оформлены                                                                                                                                                                                                                                             | Контроль выполнения практических заданий ПЗ №№ 7-8 |
| ПК-19 способностью осваивать и применять современные методы организации и управления машиностроительными производствами, выполнять работы по доводке и освоению технологических процессов, средств и систем технологического оснащения, автоматизации, управления, контроля, диагностики в ходе подготовки производства новой продукции, оценке их инновационного потенциала, по определению соответствия выпускаемой продукции требованиям регламентирующей документации, по стандартизации, унификации технологических процессов, средств и систем технологического оснащения, диагностики, автоматизации и управления выпускаемой продукцией | <b>Знать:</b> этикетные ситуации, возникающие в деловой практике при управлении организацией                                                                                            | Содержание контрольного вопроса раскрыто полно, аргументировано; ответ изложен грамотно, связано, в четкой логической последовательности; точно использована профессиональная терминология; ответы на вопросы содержат примеры, что показывает умение организовать связь теории с практикой* | Не раскрыто основное содержание контрольного вопроса; материал в ответе изложен неполно, непоследовательно; обнаружено незнание или непонимание учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл; допущены ошибки при использовании профессиональной терминологии | Ответы на контрольные вопросы по разделу №5        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Уметь:</b> вести себя в этикетных ситуациях, возникающих в деловой практике при управлении организацией<br><b>Владеть:</b> этикетными ситуациями в деловой практике                  | Практические задания выполнены качественно, оформлены в срок и в полном объеме**                                                                                                                                                                                                             | Практические задания не выполнены и не оформлены                                                                                                                                                                                                                                             | Контроль выполнения практического задания ПЗ №9    |

\*) за ответы на контрольные вопросы назначается по 1 баллу

\*\*) за каждое практическое занятие назначается по 1 баллу

Таблица 5.2 – Описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет)

| Код компетенции                                           | Показатели контроля успеваемости                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Критерии и шкала оценивания             |                                       |                             | Форма контроля                       |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2 балла                                 | 1 балл                                | 0 баллов                    |                                      |
| <b>ОК-4</b><br><b>ОК-4</b><br><b>ПК-4</b><br><b>ПК-19</b> | <b>Знать:</b><br>- технологии личного и делового общения в составе команды (ОК-4)<br>- правила поведения в конфликтной и стрессовой ситуации (ОК-5)<br>- правила поведения в команде проекта с учетом возможности возникновения конфликтных ситуаций (ПК-4)<br>- этикетные ситуации, возникающие в деловой практике при управлении организацией (ПК-19)<br><b>Уметь:</b><br>- работать в команде, в том числе с использованием этикета удаленных коммуникаций (ОК-4)<br>- формировать внешний облик делового человека (ОК-5)<br>- работать в команде проекта с учетом возможности возникновения конфликтных ситуаций (ПК-4)<br>- вести себя в этикетных ситуациях, возникающих в деловой практике при управлении организацией (ПК-19)<br><b>Владеть:</b><br>- навыками работы в команде, в том числе с использованием этикета удаленных коммуникаций (ОК-4)<br>- этикетом поведения в конфликтной и стрессовой ситуации, этикетом внешнего вида и невербальной коммуникацией (ОК-5)<br>- навыками работы в команде проекта, в том числе в ситуации конфликта (ПК-4)<br>- этикетными ситуациями в деловой практике (ПК-19) | Представлен развернутый ответ на вопрос | Представлен не полный ответ на вопрос | Ответ на вопрос отсутствует | Ответ на теоретический вопрос билета |
|                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Представлен развернутый ответ на вопрос | Представлен не полный ответ на вопрос | Ответ на вопрос отсутствует | Ответ на дополнительные вопросы      |

Таблица 5.3 – Соответствие набранных баллов и оценки за промежуточную аттестацию (зачет)

| Баллы за промежуточную аттестацию | Шкала оценивания                                           |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Суммарное количество баллов       |                                                            |
| 3 балла                           | Критерий 1 – уровень показателя достаточный (зачтено)      |
| 0...2 баллов                      | Критерий 2 – уровень показателя недостаточный (не зачтено) |

Оценка по промежуточной аттестации в форме зачета может также определяться по совокупности результатов текущего контроля успеваемости по дисциплине.

## 5.2. Оценочные средства для контроля освоения дисциплины

### 5.2.1 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе текущего контроля успеваемости

Для текущего контроля знаний, умений и навыков студентов по дисциплине проводится комплексная оценка, включающая:

- выполнение практических заданий, оформление отчетов по практическим занятиям;
- ответы на контрольные вопросы по различным разделам дисциплины.

#### Типовые вопросы для текущего контроля знаний

##### Раздел 1. Основные понятия современного этикета

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Раскройте содержание принципов современного этикета.
3. Перечислите «оттенки вежливости».
4. Что такое деловой этикет?
5. «Деловой человек – это...». Продолжите фразу.
6. «Хорошие манеры прибыльны». Прокомментируйте высказывание.
7. Дайте определение этикетной ситуации.
8. Перечислите виды этикетных ситуаций.
9. На чем основана этикетная субординация?
10. Требования к каким трем аспектам культуры делового человека определяет деловой этикет?

##### Раздел 2. Этикет делового общения

1. Чем отличаются правила знакомства в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?
2. Назовите основные правила этикета делового общения.
3. Приведите примеры национальной специфики приветствий.
4. Может ли рукопожатие быть информативным?
5. Определите порядок представления: младшего по возрасту и старшего; женатого и холостого; низшего по иерархии (статусу) и высшего; женщины и мужчины; более старшей и молодой женщины.
6. От чего зависит выбор той или иной формы обращения в ситуациях делового общения?
7. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
8. Какова этимология слова «протокол»?
9. Что означает сегодня понятие «протокол» в деловой и дипломатической практиках?
10. Перечислите основные виды визитов.
11. Когда, где и почему появился прообраз нынешней визитной карточки?
12. Назовите современные правила обмена визитными карточками.
13. Назовите основные правила, определяющие приличия во время ведения деловой беседы, разговора.
14. Какие вопросы включает в себя подготовка к переговорам?
15. Что представляет собой программа приема иностранных партнеров? Каковы элементы этой программы?
16. Какие места в автомобилях считаются почетными и менее почетными в международной протокольной практике?

17. Что такое визит вежливости в деловой практике?
18. Какие варианты рассадки за столом переговоров вам известны?
19. Каких выражений следует избегать, делая комплимент?
20. Назовите правила дарения и получения подарков в деловой практике.
21. Перечислите правила деловой переписки.
22. Назовите правила делового телефонного разговора.
23. В каких ситуациях уместна SMS-переписка, а в каких следует от нее воздержаться?

### **Раздел 3. Этикет внешнего облика делового человека**

1. Какими культурно-историческими причинами обусловлены требования к деловому костюму?
2. Какие типы делового дресс-кода вам известны? Чем они различаются?
3. Перечислите основные элементы мужского делового костюма.
4. Какие требования предъявляются к использованию аксессуаров в деловой обстановке?
5. Какие изменения можно внести в деловой костюм в жаркую погоду?
6. Охарактеризуйте деловой костюм женщины.
7. В чем заключается суть дресс-кода white tie и black tie?
8. Назовите основные дистанции общения.
9. Каковы правила этикетной кинесики?
10. В чем особенности употребления парфюмерии в деловой обстановке?

### **Раздел 4. Этикет поведения в конфликтной и стрессовой ситуации**

1. Что такое конфликт?
2. Какие бывают виды конфликтов при работе в группе, команде?
3. Какие существуют приемы предупреждения конфликтов?
4. Назовите основные этапы процесса регулирования конфликта.
5. Каким образом информационные технологии способствуют урегулированию конфликтов?
6. Какие факторы влияют на процедуру деятельности руководителя в рамках процесса управления конфликтами?
7. Какие внутренние и внешние аспекты влияют на конфликтную ситуацию?
8. Какие вы знаете модели поведения личности в конфликте? Чем они отличаются друг от друга?
9. Каковы поведенческие характеристики личности в рамках конструктивной модели поведения личности в конфликте?
10. Какие вы знаете стратегии поведения личности в конфликте? Дайте характеристику стратегии поведения «компромисс».

### **Раздел 5. Этикетные ситуации в деловой практике**

1. Если к лифту одновременно подходят мужчина и женщина, то кто входит и выходит первым?
2. Назовите правила общения с официантом в ресторане.
3. Каким образом следует вести себя компании из нескольких человек, приходящей в ресторан и кафе?
4. Каковы правила коммуникации на открытии выставки?
5. Назовите особенности правил поведения в театре мужчин и женщин.
6. Когда и как принято аплодировать на концерте? Когда аплодисменты неуместны?
7. Перечислите основные элементы сценария презентации.
8. Какие правила и рекомендации по составлению личного резюме вам известны?
9. Какие сведения рекомендуется представлять в CV?
10. Кто первым протягивает руку для рукопожатия при собеседовании (при встрече и прощании)? Почему?

## **Типовые задания для практических занятий для текущего контроля умений и навыков**

### **Раздел 1. Основные понятия современного этикета**

1. Напишите, как связаны этические и этикетные нормы.
2. Перечислите функции делового этикета и объясните, как деловой этикет повышает эффективность делового взаимодействия.
3. Объясните, как вы понимаете этичность и консерватизм делового этикета.

### **Раздел 2. Этикет делового общения**

Напишите, что выскажете, если вам придется:

- 1) от имени декана отказать студентам в просьбе предоставить клуб для проведения концерта;
- 2) обратиться к руководителю организации, в которой вы работаете, что бы узнать решение по вашему заявлению о предоставлении отпуска;
- 3) на собрании группы не согласиться с переносом какого-либо занятия на другое время (мотивацию придумайте сами).

### **Раздел 3. Этикет внешнего облика делового человека**

1. Из чего состоит мужской деловой костюм?
2. Каковы цвета мужского делового костюма в весенне-летний период?
3. Какой должна быть рубашка делового мужчины?
4. Какие носки не допустимы в мужском деловом костюме?
5. Какими могут быть украшения делового мужчины?
6. Опишите виды визитных карточек и цели их использования.

### **Раздел 4. Этикет поведения в конфликтной и стрессовой ситуации**

Запишите в столбик неприятные, «разрушительные» слова и замените их на «спокойные» выражения. Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии, что поможет избежать возникновения конфликта при общении в группе, команде.

*Должен, необходимо, нужно, ужасно, страшно, неудача, растерянный, провал.*

### **Раздел 5. Этикетные ситуации в деловой практике**

#### **Этикет публичных выступлений**

1. Выберите правильный вариант ответа.
  - 1) Высказывание «Некоторые бывшие двоечники стали бизнесменами, следовательно, для успеха в бизнесе не нужны знания» содержит логическую ошибку:
    - а) подмена тезиса;
    - б) не следует;
    - в) круг в доказательстве.
  - 2) К логическим доводам относятся:
    - а) ранее доказанные законы науки;
    - б) доводы к чувству собственного достоинства;
    - в) обращения к дружеским чувствам.
  2. В какой аудитории нужно начинать свою речь с зачина? Почему?
  3. С каких доводов следует начинать аргументацию в заинтересованной или положительно настроенной аудитории?
  4. Какой способ аргументации уместен в неподготовленной, не заинтересованной и незнакомой аудитории? Почему?
  5. Прочитайте фрагмент выступления выдающегося ученого перед студентами. Ответьте на вопросы:
    - 1) Какая это часть выступления?
    - 2) Какой прием привлечения внимания аудитории использовал оратор в этой части своей речи?

*Друзья мои, я изложил вам один из взглядов на проблему, показал вам направление своих поисков, образ мыслей. Но я пришел сюда не поучать, а спорить по волнующим всех проблемам, пришел поучиться. Я слишком хорошо помню и разделяю завет великого греческого государственного деятеля и поэта Солона, изрекшего буквально следующее: «Старею, всегда учась!» Как это замечательно! Вот почему хочу почувствовать в нашем научном диалоге биение мысли, услышать другие мнения и точки зрения. Да-да, я пришел сюда спорить, чтобы учиться мыслить! (А.Ф.Лосев).*

## **5.2.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в ходе промежуточной аттестации**

### **Перечень вопросов для подготовки к зачету**

1. Особенности современного этикета, его основные принципы.
2. Деловой этикет как специфический вид этикета.
3. Нюансы этикетной субординации в деловой среде.
4. Личное и деловое общение. Приветствия. Рукопожатие.
5. Представления. Комплименты. Извинения.
6. Визитные карточки.
7. Беседа, разговор.
8. Этикет деловой беседы, переговоров.
9. Этикет и протокол в деловом общении.
10. Правила общения на деловых встречах и переговорах.
11. Подготовка к переговорам.
12. Порядок встречи делегации.
13. Рассадка по автомобилям.
14. Визит вежливости. Рассадка за столом переговоров.
15. Подарки и сувениры.
16. Ситуации повседневного делового общения.
17. Этикет деловой переписки.
18. Сетикет делового общения.
19. Этикет телефонных разговоров.
20. Мобильный этикет.
21. История и принципы делового дресс-кода.
22. Повседневный деловой костюм.
23. Летний вариант делового дресс-кода.
24. Дресс-код официальных торжественных мероприятий.
25. Этикет внешнего вида и невербальная коммуникация.
26. Виды конфликтов в деловых ситуациях.
27. Причины конфликтов в рабочей группе.
28. Способы выхода из конфликтной ситуации.
29. Тактика решения конфликта.
30. Стресс. Признаки развития стресса.
31. Причины стресса в деловом общении.
32. Организационно-личностные (субъективные) причины стресса.
33. Организационные (объективные) причины стресса.
34. Способы борьбы со стрессом.
35. Этикетные ситуации.

## **5.3. Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине**

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине «Современный бизнес-этикет» состоит из следующих этапов:

1. Текущий контроль (описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания на этапе текущей аттестации представлены в табл. 5.1, задания в п. 5.2.1).
2. Промежуточная аттестация (описание показателей и критериев контроля успеваемости, описание шкал оценивания на этапе промежуточной аттестации представлены в табл. 5.2, задания в п. 5.2.2).

Для элементов компетенций ОК-4, ОК-5, ПК-4, ПК-19, формируемых в рамках дисциплины, приводится процедура оценки результатов обучения (табл. 5.4).

Таблица 5.4 – Процедура, критерии и методы оценивания результатов обучения

| Планируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Критерии оценивания результатов                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                              | Методы оценивания                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1. Отсутствие усвоения                                                                                                                                                                                                  | 2. Достаточный уровень усвоения                                                                                                                                                              |                                                           |
| ОК-4, ОК-5, ПК-4, ПК-19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                              |                                                           |
| <b>Знать:</b><br>- технологии личного и делового общения в составе команды (ОК-4)<br>- правила поведения в конфликтной и стрессовой ситуации (ОК-5)<br>- правила поведения в команде проекта с учетом возможности возникновения конфликтных ситуаций (ПК-4)<br>- этикетные ситуации, возникающие в деловой практике при управлении организацией (ПК-19)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Не владеет знаниями на достаточном уровне:<br>- текущий контроль тем разделов менее 5 баллов;<br>- промежуточная аттестация выявила отсутствие усвоения знаний (при условии допуска студента к зачету) – менее 3 баллов | Владеет знаниями на достаточно высоком уровне:<br>- текущий контроль тем разделов не менее 5 баллов;<br>- промежуточная аттестация выявила уровень воспроизведения знаний – 3 и более баллов | Ответы на контрольные вопросы<br>Промежуточная аттестация |
| <b>Уметь:</b><br>- работать в команде, в том числе с использованием этикета удаленных коммуникаций (ОК-4)<br>- формировать внешний облик делового человека (ОК-5)<br>- работать в команде проекта с учетом возможности возникновения конфликтных ситуаций (ПК-4)<br>- вести себя в этикетных ситуациях, возникающих в деловой практике при управлении организацией (ПК-19)<br><b>Владеть:</b><br>- навыками работы в команде, в том числе с использованием этикета удаленных коммуникаций (ОК-4)<br>- этикетом поведения в конфликтной и стрессовой ситуации, этикетом внешнего вида и невербальной коммуникацией (ОК-5)<br>- навыками работы в команде проекта, в том числе в ситуации конфликта (ПК-4)<br>- этикетными ситуациями в деловой практике (ПК-19) | Не продемонстрированы на достаточном уровне необходимые умения и навыки:<br>- текущий контроль тем разделов менее 9 баллов;<br>- не допускается к промежуточной аттестации                                              | Продемонстрированы на достаточном уровне необходимые умения и навыки:<br>- текущий контроль тем разделов не менее 9 баллов;<br>- допускается к промежуточной аттестации                      | Выполнение практических заданий                           |

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **6.1. Основная литература**

6.1.1 Капкан, М.В. Деловой этикет : учебное пособие / М.В. Капкан, Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2017. – 168 с. – ISBN 978-5-7996-2076-9. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/106362.html> – Режим доступа: для авторизир. пользователей

6.1.2 Серова, Л.К. Деловой этикет для будущей карьеры: учебно-методическое пособие для студентов технических специальностей / Л.К. Серова. – Москва: Российский университет дружбы народов, 2017. – 40 с. – ISBN 978-5-209-07953-8. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/90990.html> – Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **6.2. Дополнительная литература**

6.2.1 Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А.В. Бабаева, Р.И. Мамина; под редакцией Р.И. Маминой. – 2-е изд. – Санкт-Петербург: Петрополис, 2019. – 192 с. – ISBN 978-5-9676-0555-0. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/84671.html> – Режим доступа: для авторизир. пользователей

6.2.2 Макаров, Б.В. Деловой этикет: учебное пособие / Б.В. Макаров, А.В. Непогода. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 209 с. – ISBN 978-5-222-16860-8. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/1133.html> – Режим доступа: для авторизир. пользователей

6.2.3 Милорадова, Н.Г. Психология саморазвития и самоорганизации в условиях учебно-профессиональной деятельности: учебное пособие для студентов магистратуры / Н.Г. Милорадова, А.Д. Ишков. – Москва: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2016. – 109 с. – ISBN 978-5-7264-1340-2. – Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/54678.html> – Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **6.3. Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям**

6.3.1 Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов / О.Н. Князева; НГТУ. Нижний Новгород, 2007. – 100 с.

## **7. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая электронные библиотечные и информационно-справочные системы**

7.1.1 Электронно-библиотечная система издательства «Лань». Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>.

7.1.2 Электронно-библиотечная система издательства «IPRbooks». Режим доступа: [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru).

7.1.3 Административно-управленческий портал. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.aup.ru/>.

7.1.4 Федеральный образовательный портал «Экономика Образование Менеджмент». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ecsocman.edu.ru/>.

7.1.5 Единое окно доступа к образовательным ресурсам. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://window.edu.ru/window/library>.

7.1.6 Университетская информационная система Россия. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>.

## **7.2. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства необходимого для освоения дисциплины**

7.2.1 Программное обеспечение общего назначения: Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), Adobe Acrobat Reader.

7.2.2 Eset Endpoint Antivirus.

## **8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ**

В таблице 8.1 указан перечень образовательных ресурсов, имеющих формы, адаптированные к ограничениям здоровья, а также сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования.

Таблица 8.1 – Образовательные ресурсы для инвалидов и лиц с ОВЗ

| Перечень образовательных ресурсов, приспособленных для использования инвалидами и лицами с ОВЗ | Сведения о наличии специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ЭБС «IPRbooks»                                                                                 | Специальное мобильное приложение IPR BOOKS WV-Reader                                                    |
| ЭБС «Лань»                                                                                     | Синтезатор речи, который воспроизводит тексты книг и меню навигации                                     |

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Учебные аудитории для проведения занятий по дисциплине (модулю), оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

В таблице 9.1 перечислены:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, которые оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АПИ НГТУ.

Таблица 9.1 – Оснащенность аудиторий и помещений для проведения занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине

| Наименование аудиторий и помещений для проведения занятий и самостоятельной работы                                                                                                                                                | Оснащенность аудиторий и помещений для проведения занятий и самостоятельной работы                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>218</b> – мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>г. Арзамас, ул. Калинина, 19       | Комплект демонстрационного оборудования:<br>- ПК с выходом на мультимедийный проектор – 1 шт.<br>- Проектор BenQ MX764 – 1 шт.<br>- Экран – 1 шт.<br>ПК подключен к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в ЭИОС института                                              |
| <b>222</b> – интерактивная мультимедийная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации<br>г. Арзамас, ул. Калинина, 19 | Комплект демонстрационного оборудования:<br>- ПК с выходом на мультимедийный проектор – 1 шт.<br>- Интерактивная доска Hitachi Star Board FX-TRIO-77E – 1 шт.<br>- Проектор BenQ MX764 – 1 шт.<br>ПК подключен к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в ЭИОС института |

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 226 – лаборатория информационных технологий (компьютерный класс) – помещение для СРС<br>г. Арзамас, ул. Калинина, 19 | Комплект демонстрационного оборудования:<br>- ПК с выходом на мультимедийный проектор – 1 шт.<br>Проектор BenQ MX764 – 1 шт.<br>- Экран – 1 шт.<br>- Компьютеры – 26 шт.<br>Компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в ЭИОС института |
| 316 - Кабинет самоподготовки студентов<br>г. Арзамас, ул. Калинина, дом 19                                           | Рабочих мест студента – 26 шт.<br>ПК с выходом на телевизор LG – 1 шт.<br>ПК с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС института – 5 шт.                                                                                              |

## 10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 10.1. Общие методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины, образовательные технологии

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа проводится в аудиторной и внеаудиторной форме, а также в электронной информационно-образовательной среде института (далее – ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При преподавании дисциплины используются современные образовательные технологии, позволяющие повысить активность студентов при освоении материала курса и предоставить им возможность эффективно реализовать часы самостоятельной работы.

На практических занятиях реализуются интерактивные технологии, приветствуются вопросы и обсуждения, используется личностно-ориентированный подход, дискуссионные технологии, технологии работы в малых группах, кейс-технологии, что позволяет студентам получить навыки самостоятельного изучения материала, выровнять уровень знаний в группе.

Все вопросы, возникшие при самостоятельной работе, подробно разбираются на практических занятиях. Проводятся индивидуальные и групповые консультации с использованием, как встреч со студентами, так и современных информационных технологий.

Иницируется активность студентов, поощряется задание любых вопросов по материалу, практикуется индивидуальный ответ на вопросы студента.

Для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенции в процессе текущего контроля применяется система контроля и оценки успеваемости студентов, представленная в табл. 5.1. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с использованием системы контроля и оценки успеваемости студентов, представленной в табл. 5.2.

### 10.2. Методические указания по освоению дисциплины на занятиях семинарского типа

Практические (семинарские) занятия проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также выполнение заданий и разбор примеров в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний;
- развитие умений и навыков дискуссионного обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины, выработки собственной позиции по актуальным вопросам (проблемам);
- подведение итогов занятий (готовность отчетов по практическим занятиям, готовность заданий, выполненных в ходе самостоятельной работы).

### **10.3. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

В процессе самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов по каждой пройденной теме, а также изучение основной и дополнительной учебной литературы, представленной в разделе 6.

Для выполнения самостоятельной работы при изучении дисциплины студенты могут использовать специализированные аудитории (см. табл. 9.1), оборудование которых обеспечивает доступ через «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде института и электронной библиотечной системе, где располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

### **10.4. Методические указания по обеспечению образовательного процесса**

1. Методические рекомендации по организации аудиторной работы. Приняты Учебно-методическим советом НГТУ им. Р.Е. Алексеева, протокол № 2 от 22 апреля 2013 г. Электронный адрес:

[https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org\\_structura/upravleniya/umu/docs/metod\\_docs\\_ngtu/metod\\_rekom\\_auditorii.PDF](https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/upravleniya/umu/docs/metod_docs_ngtu/metod_rekom_auditorii.PDF).

2. Методические рекомендации по организации и планированию самостоятельной работы студентов по дисциплине. Приняты Учебно-методическим советом НГТУ им. Р.Е. Алексеева, протокол № 2 от 22 апреля 2013 г. Электронный адрес:

[https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org\\_structura/upravleniya/umu/docs/metod\\_docs\\_ngtu/metod\\_rekom\\_srs.PDF](https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/upravleniya/umu/docs/metod_docs_ngtu/metod_rekom_srs.PDF).

3. Учебное пособие «Проведение занятий с применением интерактивных форм и методов обучения», Ермакова Т.И., Ивашкин Е.Г., 2013 г. Электронный адрес: [https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org\\_structura/upravleniya/umu/docs/metod\\_docs\\_ngtu/provedenie-zanyatij-s-primeneniem-interakt.pdf](https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/upravleniya/umu/docs/metod_docs_ngtu/provedenie-zanyatij-s-primeneniem-interakt.pdf).

4. Учебное пособие «Организация аудиторной работы в образовательных организациях высшего образования», Ивашкин Е.Г., Жукова Л.П., 2014 г. Электронный адрес: [https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org\\_structura/upravleniya/umu/docs/metod\\_docs\\_ngtu/organizaciya-auditornoj-raboty.pdf](https://www.nntu.ru/frontend/web/ngtu/files/org_structura/upravleniya/umu/docs/metod_docs_ngtu/organizaciya-auditornoj-raboty.pdf).

**Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины**  
**на 20 \_\_\_\_/20 \_\_\_\_ уч. г.**

УТВЕРЖДАЮ:

Директор института:

\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. Глебов В.В.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

1)

2)

или делается отметка о нецелесообразности внесения каких-либо изменений на данный учебный год

Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры, протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

Утверждено УМК АПИ НГТУ, протокол от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Зам. директора по УР \_\_\_\_\_  
(подпись) Шурыгин А.Ю.

Согласовано:

Начальник УО \_\_\_\_\_  
(подпись) Мельникова О.Ю.

(в случае, если изменения касаются литературы):

Заведующая отделом библиотеки \_\_\_\_\_  
(подпись) Старостина О.Н.