

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "УДМУРТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"**

Рег. № 000009684



Исполняющий обязанности

Проректор по образовательной
деятельности и молодежной политике

С. Л. Воробьева

20 24

Кафедра социально-гуманитарных дисциплин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля): Профессиональная этика и служебный этикет

Уровень образования: Бакалавриат

Направление подготовки: 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Менеджмент

Очная

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ № 970 от 12.08.2020 г.)

Разработчики:

Торохова Е. А., кандидат филологических наук, доцент

Программа рассмотрена на заседании кафедры, протокол № 01 от 30.08.2024 года

1. Цель и задачи изучения дисциплины

Цель изучения дисциплины - дать студентам знания и компетенции в области этики и этикета, которые помогут им осуществлять конструктивное взаимодействие в производственной и социальной сфере.

Задачи дисциплины:

- - познакомиться с основами коммуникативного процесса, делового общения, особенностями вербальной и невербальной коммуникаций;;
- - сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в деловой сфере;;
- - развить навыки публичных выступлений, деловой беседы, переговоров;;
- - освоить технологию разрешения конфликтов;;
- - освоить рекомендации по ведению деловой переписки;;
- - изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу..

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина «Профессиональная этика и служебный этикет» относится к базовой части учебного плана.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 2 семестре.

Освоение дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин (практик):

Профессиональная этика и служебный этикет;
Философия.

В процессе изучения дисциплины студент готовится к видам профессиональной деятельности и решению профессиональных задач, предусмотренных ФГОС ВО и учебным планом.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенций:

- ПК-1 Способен разрабатывать организационно-распорядительные документы, способствующие повышению эффективности работы структурного подразделения и экономического субъекта в целом

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает порядок разработки организационно-распорядительных документов, способствующих повышению эффективности работы структурного подразделения и экономического субъекта в целом

Студент должен уметь:

Умеет разрабатывать организационно-распорядительных документы, способствующие повышению эффективности работы структурного подразделения и экономического субъекта в целом

Студент должен владеть навыками:

Владеет методикой разработки организационно-распорядительных документов, способствующих повышению эффективности работы структурного подразделения и экономического субъекта в целом

- УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Признаки проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности

Студент должен уметь:

Определять проявления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в профессиональной деятельности

Студент должен владеть навыками:

Навыками противодействия экстремизму, терроризму, коррупционному поведению в профессиональной деятельности

- УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия, в том числе взаимодействия в цифровой среде

Студент должен уметь:

Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста; взаимодействовать с другими в цифровой среде

Студент должен владеть навыками:

Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия, в том числе взаимодействия в цифровой среде; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

- УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации; нормы цифрового этикета

Студент должен уметь:

Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию, нормы цифрового этикета

Студент должен владеть навыками:

Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм, средств, а так же с соблюдением норм цифрового этикета

- УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации с использованием различных цифровых средств

Студент должен уметь:

Умеет вести коммуникацию, в том числе с использованием цифровых средств, в мире культурного многообразия и демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических, межкультурных норм

Студент должен владеть навыками:

Владеет практическими навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способами анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации, в том числе с использованием цифровых средств

- УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Знания, умения, навыки, формируемые по компетенции в рамках дисциплины, и индикаторы освоения компетенций

Студент должен знать:

Знает понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

Студент должен уметь:

Умеет планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

Студент должен владеть навыками:

Владеет навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами

4. Объем дисциплины и виды учебной работы (очная форма обучения)

Вид учебной работы	Всего часов	Второй семестр
Контактная работа (всего)	44	44
Практические занятия	22	22
Лекционные занятия	22	22
Самостоятельная работа (всего)	28	28
Виды промежуточной аттестации		
Зачет		+
Общая трудоемкость часы	72	72
Общая трудоемкость зачетные единицы	2	2

5. Содержание дисциплины

Тематическое планирование (очное обучение)

Номер темы/раздела	Наименование темы/раздела	Всего часов	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Самостоятельная работа
	Второй семестр, Всего	72	22	22		28
Раздел 1	Профессиональная этика	50	16	16		18

Тема 1	Предмет и специфика профессиональной этики и служебного этикета	7	2	2	3
Тема 2	Вербальный и невербальный язык деловой коммуникации: вопросы этики и этикета	11	4	4	3
Тема 3	Этика и этикет в общении с коллегами по работе	12	4	4	4
Тема 4	Этика и этикет в устных видах делового общения	12	4	4	4
Тема 5	Этика и этикет в письменных и электронных видах делового общения	8	2	2	4
Раздел 2	Служебный этикет	22	6	6	10
Тема 6	Деловые конфликты и способы их разрешения	8	2	2	4
Тема 7	Деловой имидж	7	2	2	3
Тема 8	Этикет на приёме, банкете, в гостях. Международные различия в деловом этикете	7	2	2	3

Содержание дисциплины (очное обучение)

Номер темы	Содержание темы
Тема 1	Этика как учение о морали. Структура и функции морали. Этические проблемы деловой жизни. Профессиональная этика и служебный этикет как научная дисциплина. Соотношение универсальной и профессиональной этики. Структура профессиональной этики (макроэтика и микроэтика). Социальные функции и принципы профессиональной этики. Соотношение этики и этикета. Понятие делового этикета.
Тема 2	Речевой этикет в деловом общении. Правила этикета для говорящего. Публичное выступление. Выразительные средства публичной речи. Слушание как элемент речевой культуры. Правила этикета для слушающего. Невербальная коммуникация. Виды невербального языка: такесика, проксемика, визуальный контакт, жестика, мимика.
Тема 3	Правила этикета при собеседовании. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
Тема 4	Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы. Основные правила и тактика ведения переговоров. Технология проведения делового совещания. Этикет телефонного делового общения.
Тема 5	Деловое письмо: требования этикета. Резюме, его структура и правила составления. Визитные карточки, их оформление и использование в общении. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
Тема 6	Понятие, типология и структура конфликта. Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.
Тема 7	Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа. Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа. Значение одежды в процессе формирования делового имиджа. Имидж организации и способы его формирования.
Тема 8	Виды приемов в деловом общении и подготовка к их проведению. Правила поведения за столом. Этикет поведения в гостях. Национально-культурные особенности делового этикета. Особенности делового поведения россиян.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Литература для самостоятельной работы студентов

1. Торохова Е. А., Жученко О. А. Деловая этика [Электронный ресурс]: краткий курс : [на платформе Moodle], - Ижевск: , 2021. - Режим доступа: <http://moodle.udsau.ru/enrol/index.php?id=263>

2. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: методические указания для студентов заочной формы обучения, сост. Жученко О. А. - Ижевск: РИО Ижевская ГСХА, 2020. - 19 с. - Режим доступа: <http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&parent=27002&id=41924>; <https://lib.rucont.ru/efd/783533/info>

3. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: методические указания для студентов очной формы обучения, сост. Малахова О. Н., Жученко О. А. - Ижевск: РИО Ижевская ГСХА, 2020. - 24 с. - Режим доступа: <http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&id=42087>; <https://lib.rucont.ru/efd/783532/info>

Вопросы и задания для самостоятельной работы (очная форма обучения)

Второй семестр (28 ч.)

Вид СРС: Эссе (выполнение) (3 ч.)

Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

Вид СРС: Доклад, сообщение (подготовка) (5 ч.)

Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.

Вид СРС: Работа с рекомендуемой литературы (7 ч.)

Самостоятельное изучение вопроса, согласно рекомендуемой преподавателем основной и дополнительной литературы.

Вид СРС: Тест (подготовка) (2 ч.)

Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Вид СРС: Работа с онлайн-курсом (8 ч.)

Изучение (повторение) теоретического материала по отдельным разделам (темам) дисциплины, ответы на вопросы, задания и прохождение тестов.

Вид СРС: Проект (выполнение) (3 ч.)

Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои задания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.

7. Тематика курсовых работ(проектов)

Курсовые работы (проекты) по дисциплине не предусмотрены.

8. Фонд оценочных средств для текущего контроля и промежуточной аттестации

8.1. Компетенции и этапы формирования

Коды компетенций	Этапы формирования
------------------	--------------------

	Курс, семестр	Форма контроля	Разделы дисциплины
ПК-1 УК-11 УК-3 УК-4 УК-5 УК-9	1 курс, Второй семестр	Зачет	Раздел 1: Профессиональная этика.
УК-11 УК-3 УК-4 УК-5 УК-9	1 курс, Второй семестр	Зачет	Раздел 2: Служебный этикет.

8.2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

В рамках изучаемой дисциплины студент демонстрирует уровни овладения компетенциями:

Повышенный уровень:

Базовый уровень:

Пороговый уровень:

Уровень ниже порогового:

Уровень сформированности компетенции	Шкала оценивания для промежуточной аттестации	
	Экзамен (дифференцированный зачет)	Зачет
Повышенный	5 (отлично)	зачтено
Базовый	4 (хорошо)	зачтено
Пороговый	3 (удовлетворительно)	зачтено
Ниже порогового	2 (неудовлетворительно)	не зачтено

Критерии оценки знаний студентов по дисциплине

8.3. Типовые вопросы, задания текущего контроля

Раздел 1: Профессиональная этика

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

1. 1. Что такое этика?

- правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе;
- то, что заложено в человеке от природы;
- учение о морали, в частности, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу;
- принятые в обществе представления о хорошем и плохом.

2. Мораль это:

- область научных знаний;
- существующая внутри общества система ценностей, выполняющая регулятивную функцию;
- сфера духовной жизни человека и общества;
- совесть.

3. Специфика регулятивной функции морали заключается в:

- a) саморегуляции личности и саморегуляции социальной среды в целом;
- b) человекомерности;
- c) способности делать человека человеком;
- d) приучении выполнения свода правил общества.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. а) правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе;

- b) то, что заложено в человеке от природы;
- c) учение о морали, в частности, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу;
- d) принятые в обществе представления о хорошем и плохом.

2. Мораль это:

- a) область научных знаний;
- b) существующая внутри общества система ценностей, выполняющая регулятивную функцию;
- c) сфера духовной жизни человека и общества;
- d) совесть.

3. Определите «лишнюю» функцию морали:

- a) регулятивная;
- b) воспитательная;
- c) коммуникативная;
- d) познавательная;

4. Специфика регулятивной функции морали заключается в:

- a) саморегуляции личности и саморегуляции социальной среды в целом;
- b) человекомерности;
- c) способности делать человека человеком;
- d) приучении выполнения свода правил общества.

5. «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»

2. 21. К коммуникативным барьерам не относятся:
- a) неприязнь к партнеру;
 - b) религиозная принадлежность;
 - c) дефекты речи;
 - d) внешняя обстановка.
22. К вербальным средствам общения относятся:
- a) паузы;
 - b) тембр;
 - c) слова;
 - d) интонация.
23. Такесика изучает:
- a) позы, мимику и жесты;
 - b) вокализацию речи;
 - c) расположение людей в пространстве во время общения;
 - d) рукопожатия и прикосновения к партнеру.
24. Как называется позиция, при которой собеседники сидят по одну сторону стола:
- a) соревновательно - оборонительная позиция;
 - b) позиция принужденного общения;
 - c) позиция сотрудничества;
 - d) независимая позиция.
25. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от 1 до 3 метров:
- a) публичная зона;
 - b) личная зона;
 - c) социальная зона;
 - d) интимная зона.
26. Чтобы беседа была эффективной, необходимо смотреть собеседнику в глаза:
- a) все время разговора;
 - b) 2/3 времени разгово

3. 41. Собеседование — это...

- a) «кофе с начальником»;
 - b) встреча с работодателем при приеме на работу;
 - c) деловая беседа с коллегами;
 - d) увольнение сотрудника.
42. Внешний вид при собеседовании должен быть:
- a) спортивный: джинсы, кроссовки допускаются;
 - b) вечерний: яркий макияж, роскошное платье, туалетная вода;
 - c) сексуальный: одежда, явно подчеркивающая все достоинства фигуры, привлекающая внимание;
 - d) деловой: костюм нейтральных цветов, строгий макияж, опрятность.
43. Что допускается делать на собеседовании?
- a) ругать предыдущих работодателей;
 - b) сообщать о несуществующих своих достоинствах ;
 - c) рассказывать о своих личных проблемах;
 - d) быть коммуникабельным и вежливым.
44. Основные ошибки при собеседовании:
- a) согласие на тестовые задания;
 - b) молчание или, наоборот, излишняя болтливость;
 - c) достойное поведение;
 - d) коммуникабельность и тактичность.
45. Что такое служебный этикет

ПК-1 Способен разрабатывать организационно-распорядительные документы, способствующие повышению эффективности работы структурного подразделения и экономического субъекта в целом

1. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя.

2. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.

3. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

1. К вербальным средствам общения относятся:

- a) паузы;
- b) тембр;
- c) слова;
- d) интонация.

2. Такесика изучает:

- a) позы, мимику и жесты;
- b) вокализацию речи;
- c) расположение людей в пространстве во время общения;
- d) рукопожатия и прикосновения к партнеру.

3. Как называется позиция, при которой собеседники сидят по одну сторону стола:

- a) соревновательно - оборонительная позиция;
- b) позиция принужденного общения;
- c) позиция сотрудничества;
- d) независимая позиция.

4. Определите зону общения, если расстояние между партнерами составляет от 1 до 3 метров:

- a) публичная зона;
- b) личная зона;
- c) социальная зона;
- d) интимная зона.

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

1. «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам» - золотое правило...

- a) нравственности;
- b) этикета;
- c) морали;
- d) этики.

2. Предметом традиционной этики является:

- a) человек;
- b) общество;
- c) учение о ценностях человека;
- d) мораль.

3. Предметом этики деловых отношений является:

- a) деятельность по эффективному достижению нравственной цели;
- b) нравственность в деловой сфере;
- c) механизмы функционирования общества в рамках делового общения.
- d) регулятор деловых отношений.

УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

1. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.

2. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного.

3. Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы.

4. Этикет телефонного делового общения.

5. Этические аспекты использования компьютерных технологий.

6. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция.

7. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.

8. Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа.

9. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа.

10. Национально-культурные особенности делового этикета.

Раздел 2: Служебный этикет

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

1. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений или взглядов двух или нескольких лиц, это:

- a) конфликт;
- b) разногласия;
- c) спор;
- d) полемика.

2. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль уклонения:

- a) вы находитесь в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования;
- b) вы обладаете достаточным авторитетом;
- c) у вас есть время поработать над возникшей проблемой;
- d) затрагиваемая проблема не столь важна для вас, когда вы не хотите тратить время и силы на ее решение или когда вы чувствуете, что находитесь в безнадежном положении.

3. В каких ситуациях рекомендуется применять стиль приспособления:

- a) у вас мало власти для решение проблемы;
- b) для вас важны и цель, и отношения с оппонентом;
- c) вы действуете совместно с другим человеком, не пытаясь отстаивать собственные интересы;
- d) у вас трудный день, а решение этой проблемы может принести дополнительные неприятности.

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Какой должна быть ширина поля с левой стороны в деловом письме?

- a) 3 см;
- b) 1 см;
- c) не менее 1,5 см;
- d) не менее 2 см.

2. В деловом письме дата пишется в следующем виде:

- a) число, месяц;
- b) число, месяц, год;
- c) только год;
- d) месяц, год

3. К какому виду делового общения относят электронное общение:

- a) вербальному;
- b) невербальному;
- c) непрямому;
- d) прямому.

УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

1. Свободную рассадку за столом предполагает:

- a) коктейль;
- b) обед-буфет;
- c) ужин;
- d) завтрак.

2. К дневным приемам относится:

- a) обед;
- b) «бокал шампанского»;
- c) фуршет;
- d) ужин.

3. Какое из правил этикета, предъявляемых к оформлению приглашений на деловые приемы, указанных ниже, содержит ошибку:

- a) ответить на приглашение следует в течение 15 дней;
- b) приглашение печатается на бумаге хорошего качества;
- c) фамилия, имя и отчество приглашенного могут быть написаны от руки;
- d) в приглашении на завтрак, бокал шампанского, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00 – 13.30.

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

1. Имидж – это:

- a) мнение, которое создается о каждом человеке;
- b) сложившийся образ;
- c) сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоционально-окрашенный образ кого-либо или чего-либо;
- d) представление.

2. Деловой костюм должен помочь определить:

- a) материальное положение человека;
- b) положение человека в служебной иерархии;
- c) личные предпочтения;
- d) стиль.

3. Главным требованием к деловой одежде является:

- a) обтягивающая одежда;
- b) соответствие месту, времени и ситуации;
- c) опрятность и аккуратность;
- d) соответствие моде.

УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности

1. Назовите «лишние» виды деловых бесед:

- a) общественные и дружеские;
- b) регламентированные и нерегламентированные;
- c) целевые и общие;
- d) официальные и неофициальные.

2. Назовите «лишний» этап деловой беседы:

- a) подготовка к беседе;
- b) собственно деловая беседа;
- c) критический разбор беседы;
- d) знакомство.

3. Что не является функцией деловой беседы:

- a) стимулирование деловой активности;
- b) поддержание деловых контактов;
- c) разделение личных проблем с окружающими;
- d) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.

8.4. Вопросы промежуточной аттестации

Второй семестр (Зачет, ПК-1, УК-11, УК-3, УК-4, УК-5, УК-9)

1. Этика как учение о морали. Структура и функции морали.

2. Этические проблемы деловой жизни. Профессиональная этика и служебный этикет как научная дисциплина. Соотношение универсальной и профессиональной этики.
3. Этические проблемы деловой жизни. Профессиональная этика и служебный этикет как научная дисциплина. Соотношение универсальной и профессиональной этики.
4. Структура профессиональной этики (макроэтика и микроэтика). Социальные функции и принципы профессиональной этики.
5. Речевой этикет в деловом общении. Правила этикета для говорящего.
6. Публичное выступление. Выразительные средства публичной речи.
7. Слушание как элемент речевой культуры. Правила этикета для слушающего.
8. Невербальная коммуникация. Виды невербального языка
9. Правила этикета при собеседовании.
10. Нормы современного делового этикета в общении с коллегами.
11. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненного. Служебный этикет руководителя.
12. Этика служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
13. Сущность и виды деловой беседы. Подготовка и этапы протекания беседы.
14. Основные правила и тактика ведения переговоров.
15. Технология проведения делового совещания.
16. Этикет телефонного делового общения.
17. Деловое письмо: требования этикета.
18. Резюме, его структура и правила составления.
19. Визитные карточки, их оформление и использование в общении.
20. Этические аспекты использования компьютерных технологий.
21. Понятие, типология и структура конфликта.
22. Предпосылки возникновения конфликта. Объективные и субъективные причины конфликта.
23. Стратегии разрешения конфликтных ситуаций: приспособление, компромисс, сотрудничество, уклонение, конкуренция.
24. Правила поведения в условиях конфликта. Профилактика деловых конфликтов.
25. Имидж и его составные элементы. Технологии формирования имиджа.
26. Хорошее отношение к людям как главный фактор формирования имиджа.
27. Роль уверенности в себе и манер поведения в формировании имиджа.
28. Значение одежды в процессе формирования делового имиджа.
29. Имидж организации и способы его формирования.
30. Виды приемов в деловом общении и подготовка к их проведению.
31. Правила поведения за столом.
32. Этикет поведения в гостях.
33. Национально-культурные особенности делового этикета.
34. Особенности делового поведения россиян.

8.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

9. Перечень учебной литературы

1. Деловая этика [Электронный ресурс]: учебное пособие, сост. Трофимов В. К. - Ижевск: РИО Ижевская ГСХА, 2018. - 256 с. - Режим доступа: <http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&id=23600>; <http://lib.rucont.ru/efd/672536/info>; <https://e.lanbook.com/reader/book/133961/#1>

2. Торохова Е. А. Деловая этика [Электронный ресурс]: практикум, - Ижевск: РИО Ижевская ГСХА, 2018. - 84 с. - Режим доступа:

<http://portal.udsau.ru/index.php?q=docs&download=1&id=23679>

3. Торохова Е. А., Жученко О. А. Деловая этика [Электронный ресурс]: краткий курс : [на платформе Moodle], - Ижевск: , 2021. - Режим доступа:

<http://moodle.udsau.ru/enrol/index.php?id=263>

10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет

1. <https://www.studentlibrary.ru> - ЭБС "Консультант студента"
2. <http://elib.udsau.ru/> - библиотека электронных учебных пособий Удмуртского ГАУ
3. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека E-library
4. <http://lib.rucont.ru> - ЭБС «Рукопт»
5. <http://www.consultant.ru/> - Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»
6. <http://portal.udsau.ru> - Интернет-портал Удмуртского ГАУ
7. moodle.udsau.ru - Система дистанционного обучения Удмуртского ГАУ

11. Методические указания обучающимся по освоению дисциплины (модуля)

Перед изучением дисциплины студенту необходимо ознакомиться с рабочей программой дисциплины, изучить перечень рекомендуемой литературы, приведенной в рабочей программе дисциплины. Для эффективного освоения дисциплины рекомендуется посещать все виды занятий в соответствии с расписанием и выполнять все домашние задания в установленные преподавателем сроки. В случае пропуска занятий по уважительным причинам, необходимо получить у преподавателя индивидуальное задание по пропущенной теме. Полученные знания и умения в процессе освоения дисциплины студенту рекомендуется применять для решения задач, не обязательно связанных с программой дисциплины. Владение компетенциями дисциплины в полной мере будет подтверждаться Вашим умением ставить конкретные задачи, выявлять существующие проблемы, решать их и принимать на основе полученных результатов оптимальные решения. Основными видами учебных занятий для студентов по учебной дисциплине являются: занятия лекционного типа, занятия семинарского типа и самостоятельная работа студентов.

Формы работы	Методические указания для обучающихся
Лекционные занятия	Работа на лекции является очень важным видом деятельности для изучения дисциплины, т.к. на лекции происходит не только сообщение новых знаний, но и систематизация и обобщение накопленных знаний, формирование на их основе идейных взглядов, убеждений, мировоззрения, развитие познавательных и профессиональных интересов. Краткие записи лекций (конспектирование) помогает усвоить материал. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Прослушивание и запись лекции можно производить при помощи современных устройств (диктофон, ноутбук, нетбук и т.п.).

	<p>Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор, в том числе нормативно-правовые акты соответствующей направленности. По результатам работы с конспектом лекции следует обозначить вопросы, термины, материал, который вызывают трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на занятии семинарского типа.</p> <p>Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы.</p>
Лабораторные занятия	<p>При подготовке к занятиям и выполнении заданий студентам следует использовать литературу из рекомендованного списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.</p> <p>Перед каждым занятием студент изучает план занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на занятие материалу.</p> <p>Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к занятию и выполнению домашних заданий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проработать конспект лекций; - проанализировать литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю); - изучить решения типовых задач (при наличии); - решить заданные домашние задания; - при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю. <p>В конце каждого занятия типа студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на занятии семинарского типа или на индивидуальные консультации.</p>
Самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.</p> <p>Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, рекомендуемой литературы; подготовку к занятиям семинарского типа в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время занятий.</p> <p>Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на занятиях лекционного типа, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на занятиях семинарского типа, контроль знаний студентов.</p> <p>Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.</p> <p>Помимо самостоятельного изучения материалов по темам к самостоятельной работе обучающихся относится подготовка к практическим занятиям, по результатам которой представляется отчет преподавателю и проходит собеседование.</p>

	<p>При самостоятельной подготовке к практическому занятию обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организует свою деятельность в соответствии с методическим руководством по выполнению практических работ; - изучает информационные материалы; - подготавливает и оформляет материалы практических работ в соответствии с требованиями. <p>В результате выполнения видов самостоятельной работы происходит формирование компетенций, указанных в рабочей программы дисциплины (модуля).</p>
<p>Практические занятия</p>	<p>Формы организации практических занятий определяются в соответствии со специфическими особенностями учебной дисциплины и целями обучения. Ими могут быть: выполнение упражнений, решение типовых задач, решение ситуационных задач, занятия по моделированию реальных условий, деловые игры, игровое проектирование, имитационные занятия, выездные занятия в организации (предприятия), занятия-конкурсы и т.д. При устном выступлении по контрольным вопросам семинарского занятия студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю, т.к. это значимый аспект формируемых компетенций.</p> <p>По окончании семинарского занятия обучающемуся следует повторить выводы, полученные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого обучающемуся в течение семинара следует делать пометки. Более того, в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала обучающемуся следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.</p> <p>При подготовке к занятиям студентам следует использовать литературу из рекомендованного списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.</p> <p>Перед каждым занятием студент изучает план занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на занятие материалу.</p> <p>Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к занятию и выполнению домашних заданий:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проработать конспект лекций; - проанализировать литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю); - изучить решения типовых задач (при наличии); - решить заданные домашние задания; - при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю. <p>В конце каждого занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на занятии или на индивидуальные консультации.</p>

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах.

Освоение дисциплины (модуля) обучающимся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины (модуля) обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию обучающегося задания могут выполняться в устной форме.

12. Перечень информационных технологий

Информационные технологии реализации дисциплины включают

12.1 Программное обеспечение

1. Операционная система: Microsoft Windows 10 Professional. По подписке для учебного процесса. Последняя доступная версия программы. Astra Linux Common Edition. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

2. Базовый пакет программ Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint). Microsoft Office Standard 2016. Бессрочная лицензия. Договор №79-ГК/16 от 11.05.2016. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №0313100010014000038-0010456-01 от 11.08.2014. Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Договор №26 от 19.12.2013. Microsoft Office Professional Plus 2010. Бессрочная лицензия. Договор №106-ГК от 21.11.2011. Р7-Офис. Договор №173-ГК/19 от 12.11.2019 г.

12.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Информационно-справочная система (справочно-правовая система) «Консультант плюс». Соглашение № ИКП2016/ЛСВ 003 от 11.01.2016 для использования в учебных целях бессрочное. Обновляется регулярно. Лицензия на все компьютеры, используемые в учебном процессе.
2. Профессиональные базы данных на платформе 1С: Предприятие с доступными конфигурациями (1С: ERP Агропромышленный комплекс 2, 1С: ERP Энергетика, 1С: Бухгалтерия молокозавода, 1С: Бухгалтерия птицефабрики, 1С: Бухгалтерия элеватора и комбикормового завода, 1С: общепит, 1С: Ресторан. Фронт-офис). Лицензионный договор № Н8775 от 17.11.2020 г.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Оснащение аудиторий

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории
2. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (практических занятий). Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью
4. Помещение для самостоятельной работы. Помещение оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
5. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.