

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Социология, социальная работа и организация работы с молодежью»



УТВЕРЖДАЮ

Ректор КГУ

/Н.В. Дубив/

2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

Деловой этикет специалиста социальной сферы

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

направления подготовки

39.03.01 – Социология

Направленность (профиль): Социальная теория и прикладное социологическое
знание

Формы обучения: очная, очно-заочная

Курган 2020

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 4 зачетные единицы трудоемкости (144 академических часа)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		7
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	64	64
в том числе:		
Лекции	32	32
Практические занятия	32	32
Самостоятельная работа, всего часов	80	80
в том числе:		
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем дисциплины)	62	62
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	144	144

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		7
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов	32	32
в том числе:		
Лекции	16	16
Практические занятия	16	16
Самостоятельная работа, всего часов	112	112
в том числе:		
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем дисциплины)	94	94
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	144	144

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Деловой этикет специалиста социальной сферы» относится к обязательной части блока Б1.

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях, навыках, приобретенных студентами в средней школе.

Результаты обучения для успешной коммуникации в деятельности специалиста по работе с молодежью.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Цель изучения дисциплины - выработать у студентов основные нормы и правила делового этикета навыки позитивного общения в деловой и личной жизни и их применения в целях достижения успехов в профессиональной карьере; дать представление о современных этических нормах общения, сущности морали и ее общественной функции. На основе знания основных норм и правил делового этикета студент должен получить представление о социально-психологических аспектах социальной мобильности; факторах, обеспечивающих нахождение и получение искомого рабочего места; выработать у студентов навыки позитивного общения в целях достижения успеха в профессиональной сфере.

Задачами дисциплины является усвоение студентом системы правил поведения в обществе, приобщение его к культуре народа, ознакомление с традициями жизни общества.

Студент, освоивший дисциплину, должен обладать следующими общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями:

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

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни .

В результате изучения дисциплины студент должен:

знать: особенности вербального и невербального этикета специалиста по работе с молодежью (для компетенций УК-3, УК -6).

уметь: общаться в различных ситуациях общения в сфере работы с молодежью в соответствии с нормами общества (для компетенций УК-3,УК -6).

владеть: навыками этикета делового общения в сфере работы с молодежью (УК- 3, УК -6).

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Очная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Деловой этикет в социальной сфере	6	5
	2	Деловой имидж в социальной сфере	3	5
		Рубежный контроль № 1	1	
Рубеж 2	3	Речевой этикет в деловом	5	4

		общении социальной сферы		
	4	Культура письменной речи и административный речевой этикет в социальной сфере	4	4
	5	Этикет деловых переговоров, деловых встреч, переговоров в социальной сфере	3	5
		Рубежный контроль № 2	1	
Рубеж 3	6	Этикет официальных приемов и мероприятий в сфере социальной работы	5	4
	7	Дипломатический протокол и международный этикет в социальной сфере	3	5
		Рубежный контроль № 3	1	
Всего:			32	32

Очно-заочная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Деловой этикет в социальной сфере	2	2
	2	Деловой имидж в социальной сфере	1	2
		Рубежный контроль № 1	1	
Рубеж 2	3	Речевой этикет в деловом общении социальной сферы	3	3
	4	Культура письменной речи и административный речевой этикет в социальной сфере	3	3
	5	Этикет деловых переговоров, деловых встреч, переговоров в социальной сфере	1	2
		Рубежный контроль № 2	1	
Рубеж 3	6	Этикет официальных приемов и мероприятий в сфере социальной работы	2	2
	7	Дипломатический протокол и международный этикет в социальной сфере	1	2
		Рубежный контроль № 3	1	

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Деловой этикет в социальной сфере

Поведение. Этикет. Основные функции делового этикета. Общение. Внешние формы поведения. Чувство психологического комфорта. Принципы современного этикета. Традиции. Особенности приветствия. Особенности представления. Особенности обращения.

Тема 2. Деловой имидж в социальной сфере

Имидж. Манеры поведения. Социально-ролевое и функциональное назначение одежды делового человека. Требования к одежде. Особенности внешнего вида женщин. Особенности внешнего вида мужчин.

Тема 3. Речевой этикет в деловом общении социальной сферы

Языковые нормы делового общения. Стилль речи. Прагматический, лингвистический, социолингвистический, культурологический факторы речи. Культура речи. Речевой этикет. Правила речевого поведения в деловом общении. Формулы речевого этикета: выражение просьбы, извинения, неодобрения, приглашения.

Тема 4. Культура письменной речи и административный речевой этикет в социальной сфере

Служебная документация. Официально-деловой стилль речи. Официальная переписка. Административный речевой этикет. Особенности языка служебных документов. Специальная терминология. Нетерминологическая лексика. Языковые клише. Деловой штамп. Устаревшая терминология. Тавтология. Частные особенности деловых бумаг. Элементы речевого этикета в деловой переписке. Тон и речевой этикет письма строго официального характера. Текст официального письма-приглашения. Тон и речевой этикет писем полуофициального характера. Эмоционально-этикетные слова. Структура делового этикета. Содержание официально-деловых писем. Реакция на полученную корреспонденцию. Визитная карточка, ее оформление и правила использования. Этикет оформления визитной карточки.

Тема 5. Этикет официальных приемов и мероприятий в сфере социальной работы

Деловое общение. Деловая беседа. Телефонный разговор. Типичные ситуации телефонного разговора. Основные требования к служебному телефонному разговору. Деловая встреча. Виды деловых встреч: неофициальная деловая встреча, собеседование с кандидатом на вакантную должность, официальная деловая встреча. Переговоры. Семь принципов ведения переговоров

Тема 6. Этикет деловых переговоров, деловых встреч, переговоров в социальной сфере

Виды официальных приемов и поведение на них. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений. Прием, встреча гостей. Уход с приема и проводы гостей. Предметы сервировки стола. Последовательность и правила сервировки. Правила рассадки гостей за столом. Некоторые виды рассадок. Правила поведения за столом. Правила подачи и употребления различных блюд и напитков.

Тема 7. Дипломатический протокол и международный этикет в социальной сфере

Дипломатический протокол. Протокол перед деловой встречей: проверка благонадежности, состав делегации, программа встречи, встреча делегации, помещение для переговоров. Стили и культура деловых переговоров: русский стиль, американский стиль, французский стиль, английский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль. Необходимость знания своего партнера. Дипломатический протокол на переговорах: тональность переговоров, модель переговоров, создание благоприятной атмосферы, члены переговоров, результат переговоров. Международный деловой этикет: представление, знакомство, одежда на переговорах, на приеме, рассадка за столом, сервировка, столовый этикет, деловой тост.

4.3. Практические занятия
Очная форма

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
			Очная форма обучения
1	Деловой этикет в социальной сфере	Деловой этикет в деятельности человека социальной сферы	5
2	Деловой имидж в социальной сфере	Манеры поведения в социальной сфере как средство формирования положительного имиджа.	2,5
		Социально-ролевое и функциональное назначение одежды делового человека социальной сферы	2,5
3	Речевой этикет в деловом общении социальной сферы	Языковые нормы делового общения и культура речи в социальной сфере	2
		Речевой этикет и правила речевого поведения в деловом общении в социальной сфере.	2
4	Культура письменной речи и административный речевой этикет в социальной сфере	Культура письменной речи в социальной сфере	2
		Административный речевой этикет в социальной сфере	2
5	Этикет деловых переговоров, деловых встреч, переговоров в социальной сфере	Этикет деловых разговоров	2
		Этикет деловых встреч	1
		Этикет деловых переговоров	2
6	Этикет официальных приемов и мероприятий в сфере социальной работы	Этикет официальных приемов и мероприятий в сфере социальной работы	4
7	Дипломатический протокол и международный этикет в социальной сфере	Дипломатический протокол и международный этикет в социальной сфере	5
Всего:			32

Очно-заочная форма

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.
			Очная форма обучения
1	Деловой этикет в деятельности специалиста сферы работы с молодежью	Деловой этикет в деятельности специалиста социальной сферы	2
2	Деловой имидж специалиста социальной сферы	Манеры поведения специалиста социальной сферы как средство формирования положительного имиджа.	1
		Социально-ролевое и функциональное назначение одежды делового человека социальной сферы	1
3	Речевой этикет в деловом общении специалиста социальной сферы	Языковые нормы делового общения и культура речи специалиста социальной сферы	1
		Речевой этикет и правила речевого поведения в деловом общении в социальной сфере	1
4	Культура письменной речи и административный речевой этикет специалиста социальной сферы	Культура письменной речи специалиста социальной сферы	2
		Административный речевой этикет специалиста социальной сферы	2
5	Этикет деловых переговоров, деловых встреч, переговоров специалиста социальной сферы	Этикет деловых переговоров специалиста социальной сферы	1
		Этикет деловых встреч специалиста социальной сферы	0,5
		Этикет деловых переговоров специалиста социальной сферы	0,5
6	Этикет официальных приемов и мероприятий в социальной сфере	Этикет официальных приемов и мероприятий в социальной сфере	2
7	Дипломатический протокол и международный этикет в социальной сфере	Дипломатический протокол и международный этикет в социальной сфере	2
Всего:			16

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Интерактивные формы проведения занятий.

Ролевая игра – это разыгрывание участниками группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Ролевая игра проводится в небольших группах (3-5 участников). Участники получают задание на карточках (на доске, листах бумаги и т.д.), распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют (показывают) всей группе. Преподаватель может сам распределить роли с учетом характеров детей.

Преимущество этого метода в том, что каждый из участников может представить себя в предложенной ситуации, ощутить те или иные состояния более реально, почувствовать последствия тех или иных действий и принять решение.

Данная форма работы применяется для моделирования поведения и эмоциональных реакций людей в тех или иных ситуациях путем конструирования игровой ситуации, в которой такое поведение предопределено заданными условиями. Методика применяется на практическом занятии № 12 «Виды приемов». Студентам дается задание подготовить прием «Деловой ужин». Включает в себя умение сервировать стол, умение пользоваться столовыми приборами, умение вести беседу за столом.

Просмотр и обсуждение видеофильмов. На занятиях можно использовать как художественные, так и документальные видеофильмы, фрагменты из них, а также видеоролики и видеосюжеты. В рамках лекционной темы «**Речевой этикет в деловом общении**» используются кадры из фильма «Моя прекрасна леди» (режиссер Джордж Кьюкор).

Видеофильмы соответствующего содержания можно использовать на любом из этапов занятий и тренингов в соответствии с его темой и целью, а не только как дополнительный материал.

Перед показом фильма необходимо поставить перед обучаемыми несколько (3-5) ключевых вопросов. Это будет основой для последующего обсуждения. Можно останавливать фильм на заранее отобранных кадрах и проводить дискуссию.

В конце необходимо обязательно совместно с обучаемыми подвести итоги и озвучить извлеченные выводы.

Метод кейсов (англ. Case method, кейс-метод, кейс-стади, case-study, метод конкретных ситуаций) — техника обучения, использующая описание реальных ситуаций. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы базируются на реальном фактическом материале, или же приближены к реальной ситуации.

В основе метода конкретных ситуаций лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера студент должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Метод конкретных ситуаций можно разбить на этапы:

- Подготовительный этап;
- Ознакомительный этап;

- Аналитический этап;
- Итоговый этап.

На первом этапе преподаватель конкретизирует цели, разрабатывает соответствующую «конкретную ситуацию» и сценарий занятия. При разработке важно учитывать ряд обязательных требований:

- Пример должен логично продолжать содержание теоретического курса и соответствовать будущим профессиональным потребностям сегодняшних студентов;
- Сложность описанной ситуации должна учитывать уровень возможностей студентов, т.е. с одной стороны, быть по силам, а с другой, вызывать желание с ней справиться и испытать чувство успеха;
- Содержание должно отражать реальные профессиональные ситуации, а не выдуманные события и факты.
- Студентам должны быть предоставлены четкие инструкции работы над конкретной ситуацией.

На втором этапе происходит вовлечение учащихся в живое обсуждение реальной профессиональной ситуации. Преподаватель обозначает контекст предстоящей работы, обращаясь к компетентности студентов в определенной области. Знакомит студентов с содержанием конкретной ситуации, индивидуально или в группе. В этой методике большую роль играет группа, т.к. повышается развитие познавательной способности во время обсуждения идей и предлагаемых решений, что является плодом совместных усилий. По этой причине, ознакомление с описанием конкретной ситуации полезно выполнять в малой группе.

Анализ в групповой работе начинается после знакомства студентов с предоставленными фактами, и предлагаются следующие рекомендации:

- выявление признаков проблемы;
- постановка проблемы требует ясности, четкости, краткости формулировки;
- различные способы действия;
- альтернативы и их обоснование;
- анализ положительных и отрицательных решений;
- первоначальные цели и реальность ее воплощения.

Результативность используемого метода увеличивается благодаря аналитической работе студентов, когда они могут узнать и сравнить несколько вариантов решения одной проблемы. Такой пример помогает расширению индивидуального опыта анализа и решения проблемы каждым студентом.

Так как анализ конкретной ситуации – групповая работа, то решение проблемы желательно в форме открытых дискуссий. Важным моментом является развитие познавательной деятельности и принятие чужих вариантов решения проблемы без предвзятости. Что позволяет студентам развивать умение анализировать производственные ситуации и вырабатывать самостоятельные решения, что необходимо каждому специалисту, особенно в современной рыночной экономике.

Особенностью метода является то, что, перенося условия проведения занятия на производство или предприятие интерактивный метод не теряет своей актуальности.

Пример по теме «Этикет деловых разговоров».

Раздаются карточки с заданиями:

-придумать и записать вежливый разговор с секретарём какой-либо организации (причину разговора выбираете сами);

-придумать и записать разговор по телефону со своим начальником. Вы хотите предупредить его, что не сможете прийти на работу вследствие болезни;

-вам звонят по телефону второй раз. И второй раз ошибаются номером. Что вы будете делать? Запишите ваши слова.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающейся кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения задания, а также взаимооценка и обсуждение результатов.

Для текущего контроля успеваемости по очной и очно-заочной формам обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной, очно-заочной форм обучения), выполнение контрольной работы, подготовку к зачету.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице.

Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
	Очная форма обучения
Подготовка к практическим занятиям (по 8 часов на практические занятия № 1,2,3,4, По 9 часов на практические занятия № 5,6, 7)	59
Подготовка к рубежным контролям (по 1 часу на каждый рубеж)	3
Подготовка к зачету	18
Всего:	80

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
	Очно-заочная форма обучения

Речевой этикет в деловом общении социальной сферы	7
Этикет деловых переговоров, деловых встреч, переговоров в социальной с	7
Культура письменной речи и административный речевой этикет в социальной сфере	7
Подготовка к практическим занятиям (по 10 часов на каждое занятие)	70
Подготовка к рубежным контролям (по 1 часу на каждый рубеж)	3
Подготовка к зачету	18
Всего:	112

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ;
2. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1, № 2, № 3;
3. Список вопросов к зачету.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

№	Наименование	Содержание						
Очная форма обучения								
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной	Распределение баллов						
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Рубежный контроль №3	Зачет

работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Балльная оценка:	До 8	До 32	До 10	До 10	До 10	До 30
	Примечания:	16 лекций по 0,5 баллу	за работу на 16 занятий по 2 балла	На 6-й лекции в форме письменного тестирования	На 12-й лекции в форме письменного тестирования	На 16-й лекции в форме письменного тестирования	

№	Наименование	Содержание						
Очно-заочная форма обучения								
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Распределение баллов						Зачет
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Рубежный контроль №3	
		Балльная оценка:	До 8	До 24	До 15	До 12	До 11	
	Примечания:	8 лекций по 1 баллу	По 3 балла за работу на занятии	На 2-й лекции в форме письменного тестирования	На 6-й лекции в форме письменного тестирования	На 8-й лекции в форме письменного тестирования		

Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и должен выполнить все практические работы.

В случае, если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических работ.

Для получения зачета «автоматически» студенту необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:

- 61 для получения «автоматически» зачета.

По согласованию с преподавателем студенту, набравшему минимум 61 баллов, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на консультациях, активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлен зачет «автоматически».

В случае если к промежуточной аттестации набрана сумма менее 50 баллов, студенту необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных занятий.

Формы дополнительных заданий:

- ответы на вопросы и выполнение задания пропущенной практического занятия – до 8 баллов.

Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.

Критерии оценки на практическом занятии

Очная форма

Критерии оценки ответа	баллы	оценка
Полные ответы, умение рассказать тему своими словами, творчески подход, наличие презентации по теме	2	отлично
Достаточно полные ответы, но мало самостоятельности в ответе, отсутствие творческого подхода	1,5	хорошо
Чтение ответа с листа, мало самостоятельности	1	удовлетворительно
Отсутствие ответа или ответ не по теме	0	неудовлетворительно

Очно-заочная форма

Критерии оценки ответа	баллы	оценка
Полные ответы, умение рассказать тему своими словами, творчески подход, наличие презентации по теме	3	отлично
Достаточно полные ответы, но мало самостоятельности в ответе, отсутствие творческого подхода	2	хорошо
Чтение ответа с листа, мало самостоятельности	1	удовлетворительно
Отсутствие ответа или ответ не по теме	0	неудовлетворительно

Критерии оценки на зачете

Критерии оценки ответа	баллы	оценка
Полные ответы на вопросы	91-100	отлично
Достаточно полные ответы, но отсутствует знание конкретных примеров, имен, дат	74...90	хорошо
Неполные ответы	61...73	удовлетворительно
Отсутствие ответа или ответ не по теме, приблизительное знание	60 и менее баллов	неудовлетворительно

Критерии пересчета баллов в традиционную оценку на зачете

- 60 и менее баллов – незачтено
- 61...73 –зачтено
- 74...90 – зачтено
- 91...100 – зачтено

Критерии оценки тестирования по рубежным контролям

Очная форма обучения, рубежный контроль № 1,2,3

Процент выполнении тестов	баллы	оценка
100 - 80%	10	отлично
60-79%	9-8	хорошо
40-59%	7-6	удовлетворительно
39%	5и менее баллов	неудовлетворительно

Очная и заочная формы обучения, рубежный контроль № 2,3.

Процент выполнении тестов	баллы	оценка
100 - 80%	10	отлично
60-79%	9-7	хорошо

40-59%	6-4	удовлетворительно
39%	3 и менее баллов	неудовлетворительно

Очно-заочная обучения, рубежный контроль № 1

Процент выполнении тестов	баллы	оценка
100 - 80%	15	отлично
60-79%	14-10	хорошо
40-59%	9-7	удовлетворительно
39%	би менее баллов	неудовлетворительно

Очно-заочная обучения, рубежный контроль № 2

Процент выполнении тестов	баллы	оценка
100 - 80%	12-11	отлично
60-79%	10-8	хорошо
40-59%	7-5	удовлетворительно
39%	4 и менее баллов	неудовлетворительно

Очно-заочная обучения, рубежный контроль № 3

Процент выполнении тестов	баллы	оценка
100 - 80%	11-10	отлично
60-79%	9-7	хорошо
40-59%	6-4	удовлетворительно
39%	3и менее баллов	неудовлетворительно

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в форме письменного тестирования и ответов на вопросы. Зачет проводится в традиционной форме, перечень вопросов к зачету дается студентам перед зачетом.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Для рубежного контроля № 1 предусмотрено задание, предполагающее письменные ответы на вопросы. Всего 5 вариантов, в каждом из которых по 8 вопросов.

Для рубежного контроля № 2 предусмотрено 2 варианта задания, которые совмещают в себе тестовые задания, ответы на вопросы и творческое задание. Каждый вариант состоит из 20 вопросов.

Для рубежного контроля № 3 предусмотрены тестовые задания в 4х вариантах, каждый из которых состоит из 20 вопросов.

На каждое тестирование при рубежном контроле студенту отводится время не менее 30 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого студента по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Экзаменационный тест состоит из 30 вопросов. Количество баллов по результатам экзамена соответствует количеству правильных ответов студента на вопросы теста. Время, отводимое студенту на экзаменационный тест, составляет 1 астрономический час.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

Очная, очно-заочная формы

Рубежный контроль № 1

Дате определения терминам и ответьте на вопросы.

Вариант 1.

1. Дайте определение этикета.
2. Запишите правила этикета, связанные с автоответчиком.
3. Отправление телеграмм.
4. Этикет, связанный с курением. Поведение курящего человека в компании.
5. Распределение мест в частном автомобиле.
6. Поведение в кинотеатре.
7. С какой стороны подают жидкие блюда и напитки, уносят посуду?
8. Чего не следует делать при дарении подарков?

Вариант 2.

1. Перечислите вежливые формы прощания.
2. Время разговоров по телефону.
3. Какие виды ложек вы знаете?

Вариант 3.

1. Перечислите известные вам вежливые формулы согласия и несогласия.
2. Пользование сотовым телефоном.
3. С какой стороны от тарелки располагаются десертные приборы и почему?

Вариант 4.

1. Правила общения со старшими.
2. Чем будете руководствоваться при выборе цветов?
3. Напишите 15 комплиментов.

Вариант 5.

1. Перечислите вежливые формы приветствия.
2. Чем нужно руководствоваться при выборе подарков малознакомому человеку?
3. Нанесение визитов.

Рубежный контроль № 2

1 вариант

4. Сотовый телефон необходимо отключить...
 - а) в театре; б) дома; в) на улице; г) в автобусе
6. Нельзя дарить подарок...
 - а) вечером; б) дорогóй; в) незнакомому человеку; г) подаренный вам ранее
12. Написать резюме, соблюдая структуру.

2 вариант

1. Почётным местом в личном автомобиле считается...
 - а) место за рулём; б) сзади слева; в) рядом с водителем; г) сзади справа
4. Резюме должно включать...

- а) личные данные; б) список родственников; в) критику начальства; г) поздравление
8. Составьте данные для визитной карточки, расположите их правильно.

Рубежный контроль № 3

Вариант 1

Выберете один правильный вариант ответа на тестовые задания

1. Этикет- это...

- а) правила поведения; б) правила речевого поведения;
в) уважение к людям; г) тактичность

2. Формула приветствия, которая уместна в любой ситуации...

- а) привет; б) здорóво; в) хай; г) здравствуй (те)

3. Стоит обращаться на «вы» ...

- а) к младшим; б) к старшим; в) к близким; г) к друзьям

Вариант 2

1. Формулой прощания является...

- а) до встречи; б) всего хорошего; в) пока; г) здорóво

2. Формула «Будьте любезны»- это ...

- а) прощание; б) приветствие; в) просьба; г) согласие

3. Почтение- это...

- а) правила этикета; б) глубокое уважение;
в) деликатность; г) пунктуальность;

Вариант 3

1. В деловом костюме ...

- а) рукава пиджака должны быть длиннее, чем рукава рубашки;
б) рукава рубашки должны быть длиннее рукавов пиджака на 2 см.
в) рукава рубашки должны быть длиннее рукавов пиджака на 4 см.
г) рукава рубашки и пиджака должны быть одинаковой длины

2. Приём, который устраивают на природе- это...

- а) фуршет; б) ланч; в) коктейль; г) пикник

3. Почётным местом в личном автомобиле считается...

- а) место за рулём; б) сзади слева; в) рядом с водителем; г) сзади справа

Вариант 4

1. В 18-19 в.в. формула приветствия «Здравия желаю» использовалась...

- а) среди женщин; б) повсеместно; в) среди детей; г) при прощании

2. Щёголь- это человек...

а) умный; б) жадный; в) уделяющий чрезмерное внимание своей внешности; г) занимающийся благотворительностью

3. Невербальное общение- это ...

- а) общение с помощью слов; б) язык животных; в) нецензурная лексика;
г) общение с помощью жестов

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Деловой этикет в социальной сфере
2. Деловой имидж в социальной сфере
3. Речевой этикет в деловом общении в социальной сферы
4. Культура письменной речи и административный речевой этикет в социальной сфере
5. Этикет деловых переговоров, деловых встреч, переговоров в социальной сфере
6. Этикет официальных приемов и мероприятий в социальной сфере
7. Дипломатический протокол и международный этикет в социальной сфере

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

7.1. Основная учебная литература

1. Гладий Е.В. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ ГладийЕ.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 249 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com»

7.2 Дополнительная учебная литература читать в следующей редакции

1 . Чернова С. Г. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Новосиб. гос. аграр. ун-т, Экон. фак.; сост. С.Г. Чернова. – Новосибирск: Золотой колос, 2014. - 106 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com»

2 . Панасенко Ю. А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: Учеб. пособие / Ю.А. Панасенко. - 2-е изд. - М.: РИОР, 2007. - 113 с. - Доступ из ЭБС «znanium.com»

8. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»,

НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. dist.kgsu.ru - Система поддержки учебного процесса КГУ;

9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При чтении лекций используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Компьютерный класс, мультимедийное оборудование (переносной персональный компьютер, мультимедийный проектор, мультимедийный экран).