

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

[Signature]

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.08.01 Деловой этикет

Направление подготовки: 54.03.01 Дизайн

Направленность (профиль): Дизайн костюма

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная

Институт: истории и культуры

Кафедра: дизайна, художественного образования и технологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	4		
Семестр/триместр	8		

Лекции	9		
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	9		
Консультации			
Форма(ы) промежуточной аттестации			
Контроль	0,2		
Самостоятельная работа	53,8		

Всего часов: 72

Трудоемкость: 2 зачетные единицы.

Разработчик(и) рабочей программы:

кандидат филологических наук, доцент М.В.Климова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: качественное повышение уровня речевой культуры; формирование коммуникативной компетенции, под которой подразумевается умение человека организовывать свою речевую деятельность языковыми средствами и способами, адекватными ситуации делового общения; расширение культурного уровня, обогащение представлений о нормах нравственности, сложившимися между людьми в профессиональной деятельности; формирование умений оценивать речь и поведение в деловом общении.

Задачи изучения дисциплины:

- познакомить обучающихся с этикетными языковыми формулами в различных ситуациях делового общения;
- дать информацию об этикетных невербальных средствах коммуникации;
- повысить уровень речевой и поведенческой культуры обучающихся;
- сформировать представления о современном деловом взаимодействии.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках вариативной части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОК-5	Знать: основные фонетические, лексико-грамматические, синтаксические особенности изучаемого языка; правила речевого этикета Уметь: распознавать и продуктивно использовать учебную лексику, лексику сферы бытового общения, основные грамматические формы и конструкции, выбрать адекватную формулу речевого этикета в бытовой, учебно-социальной сфере общения; осуществлять аннотирование, реферирование литературы по специальности. Владеть: межкультурной коммуникативной компетенцией в разных видах речевой деятельности: бытовой, учебно-познавательной, социокультурной; основными навыками письма, необходимыми для подготовки тезисов и ведения переписки	Знать основные правила речевого этикета; Уметь распознавать и продуктивно использовать основные грамматические формы и конструкции, выбрать адекватную формулу речевого этикета в деловом общении; Владеть навыками межкультурной коммуникативной компетенцией в разных видах речевой деятельности
ОК-6	Знать: основные приемы общения, социально-психологические особенности работы в коллективе; социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия членов коллектива	Знать общие правила делового общения и поведения, социальные, гендерные, культурные различия членов коллектива, особенности их общения; Уметь использовать законы общения на практике,грамотно организо-

	<p>Уметь: классифицировать конкретные культуры по типам; использовать полученные знания в общении с коллегами, представителями различных культур, учитывая особенности этнокультурного, конфессионального, социального контекста; спокойно, без враждебности воспринимать чужой образ жизни, поведение, обычаи, чувства, мнения, идеи, верования, признавать право на существование других культур; вести гармонический диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации</p> <p>Владеть: приёмами и методами устного и письменного изложения знаний в общении в коллективе с представителями различных культур, учитывая особенности этнокультурного, конфессионального, социального контекста; навыками установления контактов и поддержания взаимодействия, обеспечивающими успешную работу в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>	<p>вызывать общение, правильно строить общение в кризисных ситуациях, обращая сложную ситуацию в бесконфликтное русло;</p> <p>- демонстрировать в деловом общении свои сильные стороны.</p> <p>Владеть навыками установления контактов и поддержания взаимодействия, обеспечивающими успешную работу в коллективе.</p>
--	--	---

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего академических часов/ ЗЕ	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел I					
1.	Тема 1. Понятие речевого этикета, его значение и функции. Речевой этикет и вежливость. Речевой этикет и ты-/вы- формы общения.	8	1	1		6
2.	Тема 2. Речевой этикет и обращение. Языковые средства обращения, привлечения внимания (обращение к незнакомому, к знакомому)	8	1	1		6
3	Тема 3. Приветствие: собственное приветствия, осведомление о жизни, делах, выражение радости при	8	1	1		6

	встрече, выражение удивления, выражение неожиданности.Стереотипные выражения, предшествующие прощанию.					
4.	Тема 4. Речевые ситуации поздравления и пожелания. Речевая ситуация благодарности. Речевые ситуации просьбы и совета. Ситуации согласия / разрешения и отказа / запрещения, средства их языкового выражения.	8	1	1		6
	Раздел II.					
5.	Тема 5. Общие правила делового общения. Деловые переговоры. Совещание как форма организации делового общения. Правила деловой переписки. Интервью: практические советы. Визитные карточки.	8	1	1		6
6.	Тема 6. Одежда и поведение как визитная карточка человека. Костюм делового мужчины. Костюм деловой женщины.	8	1	1		6
7	Тема 7. Нормы поведения в государственном учреждении и социальной сфере. Культура еды. Организация деловой встречи. Разновидности дистанций между партнерами.	8	1	1		6
	Раздел III.					
8.	Тема 8. Корпоративный этикет и культура общения. Основы деловой толерантности.Особенности общения по телефону. Общение при собеседовании.	8	1	1		6
9.	Тема 9. Законы общения. Особенности русского общения. Общение в кризисных ситуациях. Особенности общения с мужчинами, с женщинами.	8	1	1		5,8

	Зачет	0.2				
	итого	72	9	9		53,8

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста.

Тест №1

Задание 1.

Назовите постулаты вежливости.

Задание 2. Составьте примеры диалогических единств ситуаций знакомства через посредника.

Задание 3.

Установите соответствие между группами языковых формул официальных документов и их единицам:

1. Языковые формулы, выражающие цель создания документа
2. Языковые формулы, выражающие напоминание, предупреждение
3. Языковые формулы, выражающие отказ от предложения

Учитывая увеличение спроса на продукцию...

Фирма не имеет возможности выполнить данную задачу из-за отсутствия...

Организация уведомляет Вас о том, что...

В целях расширения спектра образовательной деятельности университета...

Задание 4.

К группе «Деловая переписка» относится...

1. Отказ
2. Характеристика
3. Постановление
4. Справка

Задание 5

В заявлении о приеме на работу лишним реквизитом является...

1. Адресат
2. Резолюция
3. От кого направлено
4. Печать

Задание 6.

НЕ рекомендуется использовать при собеседовании фразу....

1. Мне нравится работать с новыми программами.
2. Я уверен, что у меня достаточно сил для дальнейшей учебы.
3. Мне только 20 лет.
4. Мне 20 лет, я уверенный и самостоятельный человек.

Задание 7.

НЕверным является утверждение, что общение в деловой среде....

1. Должно привлекать внимание собеседника.
2. Должны быть экспрессивно и эмоционально окрашенными, содержать оценку.
3. Являются социально значимой единицей.
4. Могут называть людей по профессией, по должности, по положению в обществе.

Задание 8.

*Речевой этикет приветствий предусматривает характер поведения, то есть очередность приветствия. Определите, в каком случае **нарушена** эта норма этикета. Первыми приветствуют:*

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

- 1) член делегации - ее руководителя;
- 2) женщина – мужчину;
- 3) младшие по возрасту – старших;
- 4) младший по должности – старшего.

Задание 9.

*К незнакомым людям при деловом общении **НЕ рекомендуется** подходить ближе, чем на...*

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

- 1) 20-30 см; 2) 40-50 см;
- 3) 1 метр; 4) 70 - 80 см.

Задание 10.

При встрече мужчины и женщины первым подает руку для приветствия ...

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. мужчина – женщине
2. женщина – мужчине
3. тот, кто подошел

Задание 11.

В ситуации приветствия первыми приветствуют...

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. руководитель – подчиненного
2. младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше её
3. старший по возрасту – младшего

Задание 12.

Выберите правильную форму обращения...

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. «женщина»
2. «сударыня»
3. «уважаемая»

Задание 13.

«Техника бутерброда» в деловом взаимодействии означает...

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. отдавать поручение сотрудникам по принципу «от младшего к старшему»
2. спрятать критику между двумя комплиментами

3. брать на себя ответственность в случае неудачи

Задание 14.

Какие фразы недопустимы при проведении совещания:

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. «Я, к сожалению, не такой оратор, как ...»
2. «Прошу выступающих быть краткими ...»
3. «В завершении я возвращаюсь к тому, о чем начал ...»

Тест 2

Задание 1.

Речевой этикет и *ты-/вы-* формы общения.

Задание 2.

Составьте примеры диалогических единств ситуаций приветствия с выражением неожиданности при встрече.

Задание 3.

К незнакомым людям при деловом общении НЕ рекомендуется подходить ближе, чем на...

1. 70-80 см
2. 40-50 см
3. 20-30 см
4. 1 метр

Задание 4.

Установите соответствие между функциональными типами деловой бумаги и языковыми моделями, использующимися в них

1. Письмо-требование.
2. Письмо-просьба.
3. Письмо-сообщение.

Уведомляем, что...

Сообщите нам, пожалуйста,...

Мы официально заявляем Вам рекламацию на ...

Настоящий договор составлен в том, что...

Задание 5.

Чтобы сообщить о невозможности выполнения какого-либо обязательства, необходимо написать...

1. Заказ
2. Резюме
3. Отказ
4. Заявление

Задание 6.

К официально-деловому стилю НЕ относятся слова

1. Коммунальные услуги
2. Квартирисьёмщик
3. Дело мира
4. Зазноба.

Задание 7.

Установите соответствие между группами языковых формул официальных документов и их единицами

1. Языковые формулы, выражающие мотивы создания документа
2. Языковые формулы, выражающие цель создания документа
3. Языковые формулы, выражающие напоминание, предупреждение

Организация сохраняет за собой право в одностороннем порядке приостановить действие договора о ...

В подтверждении нашей договоренности ...

Гарантируем, что ...

Во исполнение постановления Ученого совета университета...

Задание 8.

Имеет повышенную правовую функцию имеет _____ письмо.

1. Пригласительное
2. Сопроводительное
3. Гарантийное
4. Информационное

Задание 9.

К числу речевых клише относятся словосочетания

1. Занятия по расписанию
2. Без уважительной причины
3. В установленном порядке
4. Решили на собрании

Задание 10.

В официально-деловых текстах обычно употребляются слова:

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

- 1)эскалация, форум, почин;
- 2)доложить, ответчик, взыскание;
- 3)климат, хроника, журнал;
- 4)амплитуда, локальный, следовать.

Задание 11.

По этикету при общении по телефону ...

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. первым представляется тот, кто звонит
2. обязательно спросить, с кем Вы говорите
3. заканчивает разговор тот, кому звонили

Задание 12.

Если по какой-то причине телефонный разговор прервался ...

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. перезванивает тот, кто звонил первым
2. не следует более перезванивать

3. перезванивает тот, кому звонили

Задание 13.

Какие выражения не соответствуют деловому телефонному разговору:

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. «Как Вы меня слышите?»
2. «Мы не сможем это сделать ...»
3. «Добро»

Задание 14.

В разговоре с мужчиной не рекомендуется ...

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ:

1. принимать комплименты от него
2. говорить прямо о своих мыслях
3. говорить, что он не прав

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к зачету

1. Что такое речевой этикет?
2. Речевой этикет и вежливость. Основные лики вежливости.
3. Основные постулаты вежливости.
4. Риторические правила для говорящего.
5. Риторические правила для слушающего.
6. Речевой этикет и ТЫ - формы общения.
7. Речевой этикет и ВЫ - формы общения.
8. Речевой этикет и обращение. Обращение к знакомому человеку.
9. Обращение, привлечение внимания.
10. Обращение к незнакомому человеку.
11. Речевой этикет и знакомство.
12. Знакомство без посредника.
13. Знакомство через посредника.
14. Речевой этикет и приветствие.
15. Невербальное приветствие и нормы этикета.
16. Речевой этикет и прощание.
17. Невербальное прощание и нормы этикета.
18. Стереотипные выражения, предшествующие прощанию.
19. Речевой этикет и поздравление.
20. Поздравительный адрес.
21. Речевой этикет и пожелание. Структура поздравительной речи.

22. Речевой этикет и благодарность.
23. Речевой этикет и соболезнование.
24. Речевой этикет и извинение.
25. Речевой этикет и комплимент.
26. Речевой этикет и отказ, запрещение. Речевые приемы, обеспечивающие ясность информации.
27. Особенности общения по телефону.
28. Правила телефонного разговора (инициатор – Ваш собеседник)
29. Правила телефонного разговора (инициатор – Вы)
30. Этический кодекс управленца
31. Основы деловой толерантности
32. Костюм делового мужчины.
33. Костюм деловой женщины
34. Особенности делового вечернего костюма
35. Одежда и поведение как визитная карточка человека
36. Разновидности дистанций между партнерами
37. Организации деловой встречи (завтрак, обед, ужин)
38. Культура еды
39. Нормы поведения в государственном учреждении и социальной сфере
40. Общение при собеседовании.
41. Деловые переговоры.
42. Особенности мужского поведения.
43. Эффективное общение с женщиной.
44. Особенности женского поведения
45. Особенности женского общения.

Акцентологический минимум

Августовский, агрономия, алкоголь, арест, афера, базироваться, баловать, бензопровод, блокирование, блокировать, бытие (не ё), валовой, вероисповедание, втрдорога, газированный, газопровод, генезис, диспансер, добыча, договор, договоры, досуг, еретик, жалюзий, забронировать (закрепить), бронировать (покрыть броней), завидно, заговор, задолго, закупорить, избаловать, избалованный, издавна, искра, исповедание, исподволь, исчерпать, каталог, квартал, кладовая, клеить, коклюш, костюмированный, красивее, мальчиковый, мизерный, митинговый, названный (брат), намещение, начать, нефтепровод, никчемный, новорожденный, нормирование, обеспечение, облегчение, облегчить, одноименный, опека (не ё), опломбированный, ополчение, оптовый, осведомить, осведомленный, остриё, оцененный, подростковый, похороны, похорон, похоронам, предвосхитить, премирование, приданое, принудить, рассредоточение, свёкла, симметрия, сирота, сироты (мн.ч.), сосредоточение, средство, средства (мн.ч.), столяр, трубопровод, уведомить, уведомленный, углубить, узаконение, украинец, закупорить, умерший, упорение, формировать, ходатайствовать, ходатайство, хозяйева, цемент, черпать, щавель, экзальтированный, эксперт, языковая (колбаса), языковое (явление), асимметрия, гофрированный, гофрировать, гравированный, жите (не ё), завидно, зубчатый, исчерпать, камбала, ломота, маркетинг, мельком, пиццерия, пломбированный, пломбировать, подогнутый, разогнутый, ракушка, раскупорить, согнутый, танцовщица, тигровый, цыган

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : Перо, 2015. – 315 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886> (дата обращения: 22.10.2020). – ISBN 978-5-906835-06-2. – Текст : электронный.
2. Стернин, И.А. Типы речевых культур : учебное пособие / И.А. Стернин. – 2-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 27 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375702> (дата обращения: 22.10.2020). – Библиогр.: с. 13. – ISBN 978-5-4475-5733-1. – DOI 10.23681/375702. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Стернин, И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 289 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253> (дата обращения: 22.10.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-5732-4. – DOI 10.23681/375253. – Текст : электронный.

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

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
3.	www.gramota.ru	Справочно-информационный портал «Русский язык»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
4.	http://www.elibrary.ru	Научная электронная библиотека	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
5	http://www.oshibok-net.ru	Международный информационно-просветительский проект «Современный русский»	Индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет

У.СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. 1	http://www.ruscorpora.ru	Национальный корпус русского языка - информационно-справочная система, предназначена для всех, кто	Свободный доступ.
------	---	--	-------------------

		интересуется самыми разными вопросами, связанными с русским языком: профессиональных лингвистов, преподавателей языка, школьников и студентов, иностранцев, изучающих русский язык.	
2.	https://lingvistics_dictionary.academic.ru	Российский общеобразовательный портал	Свободный доступ.

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.