

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Филологический факультет

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Хагуров Т.А.
подпись
« 29 » _____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ФТД.В.01 ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление
подготовки/специальность 45.04.01 Филология

Направленность (профиль) /
специализация «Русский язык как иностранный»

Форма обучения очная

Квалификация магистр

Краснодар 2020

Рабочая программа дисциплины ФТД.В.01 ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 45.04.01 Филология, профиль «Русский язык как иностранный»

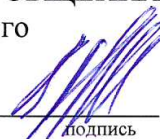
Программу составила:

Г.И. Немец, доцент каф. РКИ, канд. филол. наук, доцент


подпись

Рабочая программа дисциплины ФТД.В.01 ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ утверждена на заседании кафедры русского языка как иностранного протокол № 10 20 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Абрамов В.П.


подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры русского языка как иностранного

протокол № 10 20 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой (выпускающей) Абрамов В.П.


подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии филологического факультета

протокол № 10 23 мая 2020 г.

Председатель УМК факультета Буянова Л.Ю.


подпись

Рецензенты:

Савостьянова Ю.И., к.ф.н., доцент, зав. 109 кафедрой русского языка Краснодарского высшего военного авиационного училища летчиков им. А.К. Серова

Лучинская Е.Н., д.ф.н., профессор, зав. кафедрой общего и славяно-русского языкознания ФГБОУ ВО КубГУ

1. Цели и задачи изучения дисциплины (модуля).

1.1 Цель освоения дисциплины.

Цель курса – обеспечить готовность магистрантов к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации с учетом этических основ, форм и сфер делового общения с официальными лицами и зарубежными партнерами для решения профессиональных задач в области обучения русскому языку как иностранному, а также владение навыками квалифицированного анализа и оценки характера деловой коммуникации в области преподавания РКИ, реферирования соответствующих источников, оформления и продвижения результатов собственной научной деятельности с учетом этических норм и требований этикета, сложившихся на основе исторической практики.

1.2 Задачи дисциплины.

Задачи курса:

- 1) изучение этических основ делового общения и формирования современной деловой культуры для решения задач профессиональной деятельности в рамках обучения РКИ;
- 2) изучение теории и практики ведения деловых переговоров – их организации и подготовки, концептуальных подходов к ним;
- 3) освоение психологии делового общения, тактических приемов на переговорах и техники аргументации, предотвращения конфликтных ситуаций, овладение коммуникативными психотехниками;
- 4) рассмотрение вопросов делового этикета и атрибутов делового общения; изучение исторических аспектов развития делового общения;
- 5) анализ видов деловой переписки (включая и международную), особенностей составления деловых документов, в том числе для оформления и продвижения результатов собственной научной деятельности.

1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы.

Дисциплина «Этикет делового общения» входит в факультативную часть учебного плана (индекс ФТД.В.01) и изучается магистрантами I курса филологического факультета (направление подготовки 45.04.01 «Филология», профиль – «Русский язык как иностранный») в 9-м учебном семестре. Она ориентирована на формирование у магистрантов определенных общепрофессиональных и профессиональных компетенций. Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП. «Входным» является знание базовых понятий современной научной парадигмы, полученное в результате изучения дисциплин «Современная методика обучения РКИ». Данная учебная дисциплина необходима для изучения курса «Лингводидактические аспекты филологии», «Специфика научно-педагогического дискурса», «Язык и культура. Обучение межкультурной коммуникации», а также последующего прохождения практики и подготовки к государственной итоговой аттестации.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональной/профессиональной компетенций (ОПК/ПК)

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть

№ п.п .	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОПК-1	готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации для решения задач профессиональной деятельности.	сущность понятия «общение»; формы и типы коммуникации; способы организации различных форм деловой коммуникации с учетом психологии общения; специфику норм международного делового общения; структуру и функции морали; обладает теоретическими знаниями об этических, психологических особенностях коммуникативного процесса; нравственных качествах и базовых этических ценностях делового человека; диалогических и групповых формах общения и правилах их реализации.	логично, ясно, аргументированно выражать свои мысли в устной и письменной форме речи; применять технологии эффективного слушания и передачи информации; моделировать деловые ситуации и проектировать свое поведение в них, используя убеждение, способы аргументации, работу с возражениями; различать воздействие внушающего и манипулятивного характера; преодолевать барьеры, возникающие в деловом общении.	устной и письменной формой речи в рамках деловой коммуникации в практике РКИ; практическими навыками деловой беседы, письма, публичного выступления, аргументации, ведения дискуссии и полемики; профессиональной этикой: принципами и правилами поведения в профессиональной среде; культурой ведения полемики; способами конструктивного реагирования и правилами разрешения конфликтных ситуаций.
2.	ПК-2	владением навыками квалифицированного анализа, оценки, реферирования, оформления и продвижения результатов	правила квалифицированного анализа, оценки деловой коммуникации в рамках РКИ, оформления и продвижения результатов собственной научной	анализировать примеры чужой и собственной деловой коммуникации, реферировать источники в соответствии с нормами этикета, говорить публично, в том числе на	навыками осуществления деловых научных контактов с помощью различных коммуникативных средств (например, личного

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		собственной научной деятельности.	деятельности, публичного выступления, в том числе посредством СМИ.	профессионально значимые темы, оптимально используя вербальные и невербальные средства коммуникации.	резюме, делового письма, электронной почты и т.п.) с учетом межкультурной специфики.

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 1зач.ед. (36 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице (для студентов ОФО).

Вид учебной работы		Всего часов	Семестры (часы)			
			9	10	11	12
Контактная работа, в том числе:		18,2	18,2			
Аудиторные занятия (всего):		18	18			
Занятия лекционного типа		8	8	-	-	-
Лабораторные занятия		-	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		10	10	-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)		-	-	-	-	-
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,2	0,2			
Самостоятельная работа, в том числе:		17,8	17,8			
Курсовая работа		-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала (самоподготовка)		4	4	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		5,8	5,8	-	-	-
Реферат		4	4	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		4	4	-	-	-
Контроль:						
Подготовка к экзамену		-	-			
Общая трудоемкость	час.	36	36	-	-	-
	в том числе контактная работа	18,2	18,2			
	зач. ед	1	1			

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины. Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 9 семестре (очная форма)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Тема 1. Деловое общение как сфера коммуникации	8	2	2	-	2
2.	Тема 2. Этические принципы делового общения	8	2	2	-	2
3.	Тема 3. Психотехники и психотехнологии эффективного делового общения	8	2	2	-	4
4.	Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловом общении	8	2	2	-	4
5.	Тема 5. Правила эффективной самопрезентации. Обзорное занятие по пройденным темам и принятие зачета	7,8	-	2	-	5,8
	Итого по дисциплине:	35,8	8	10	-	17,8

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Тема 1. Деловое общение как сфера коммуникации	Сущность понятия «общение». Специфика делового общения.	О
2.	Тема 2. Этические принципы делового общения	Нравственные качества и базовые этические ценности делового человека.	О
3.	Тема 3. Психотехники и психотехнологии эффективного делового общения	Технологии эффективного слушания и передачи информации. Диалогические и групповые формы общения и правила их реализации. Убеждения, способы аргументации, работа с возражениями. Воздействие внушающего и манипулятивного характера.	О
4.	Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловом общении	Сущность, виды и этапы конфликтного взаимодействия. Способы конструктивного реагирования и правила разрешения конфликтных ситуаций.	О

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела (тем)	Тематика практических занятий (семинаров)	Форма текущего контроля
---	----------------------------	---	-------------------------

1	2	3	4
1.	Тема 1. Деловое общение как сфера коммуникации	Психология коммуникативного процесса. Психология личности коммуниканта.	О П
2.	Тема 2. Этические принципы делового общения	Профессиональная этика: понятие и виды. Этические принципы и правила поведения в профессиональной среде.	О П
3.	Тема 3. Психотехники и психотехнологии эффективного делового общения	Барьеры в деловом общении. Психологическая техника формирования аттракции и установления раппорта.	О П Р
4.	Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловом общении	Культура ведения полемики.	О ДИ П
5.	Тема 5. Правила эффективной самопрезентации. Обзорное занятие по пройденным темам и принятие зачета	Деловая беседа. Деловое письмо. Технические средства делового общения. Правила публичного выступления на сцене и посредством СМИ.	О П

Устный опрос (О), мини-презентация (П), деловая (командная/ролевая) игра (ДИ), написание реферата (Р)

2.3.3 Лабораторные занятия.

Лабораторные занятия – не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы – не предусмотрены

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

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самоподготовка, самостоятельное изучение темы	Методические указания по организации самостоятельной работы, утвержденные кафедрой русского языка как иностранного, протокол № 10 от 20.05.2020 г.
2	Реферат	Методические указания по написанию рефератов, утвержденные кафедрой русского языка как иностранного, протокол № 10 от 20.05.2020 г.
3	Презентация	Методические указания по подготовке презентаций, утвержденные кафедрой русского языка как иностранного,

		протокол № 10 от 20.05.2020 г.
4	Подготовка к текущему контролю	Методические по организации самостоятельной работы, утвержденные кафедрой русского языка как иностранного, протокол № 10 от 20.05.2020 г.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии

При работе с магистрантами представляется важным подать материал курса «Этикет делового общения» в форме, которая способна облегчить его восприятие. В такой ситуации на помощь могут прийти интерактивные методы обучения.

Использование в учебном процессе интерактивных форм преподавания является одним из требований к условиям реализации основных образовательных программ на базе ФГОС. Подобным образом организованное обучение предполагает вовлеченность в процесс познания всех присутствующих в аудитории.

Деловая (командная) игра

Командная игра является одним из самых простых по форме и способу проведения видов интерактивного обучения. Она может проводиться на этапе закрепления или повторения материала. Например, можно предложить двум командам представить выход из конфликтной ситуации.

Подведение итогов игры (объявление лучшей разработки и поощрение активных участников) целесообразнее всего сопроводить кратким обзором работы обеих команд, обращая внимание на то, что удалось и, напротив, вызвало затруднения.

Деловая (ролевая) игра

В курсе «Этикет делового общения» ролевая игра может быть использована при закреплении материала, связанного с изучением того или иного раздела.

По окончании ролевой игры преподавателю необходимо отметить, что ценность ее заключается в моделировании реальной коммуникативной ситуации, поэтому каждому необходимо проанализировать полученный опыт, выявить и запомнить свои «сильные» и «слабые» стороны в процессе делового общения, повышать уровень профессиональной компетентности, чтобы добиться успешной реализации поставленных целей.

Дискуссия

Одной из традиционных и плодотворных форм проведения интерактивного занятия является дискуссия. Она способствует активизации ментальных усилий учащихся при изучении сложной проблемы, часто не имеющей однозначного решения. Дискуссия может носить более и менее спонтанный характер. Преподаватель может предложить

магистрантам заранее подготовиться, прочитать специальную литературу, чтобы на следующем занятии те выступили в качестве сторонников определенной концепции или гипотезы. Приведем пример провокационной (на первый взгляд) дискуссии на тему: *«Нужно ли обучать иностранцев, изучающих русский язык, этикету делового общения?»*. Цель дискуссии – продемонстрировать то, что без знания принципов делового общения при изучении русского языка не обойтись.

Мини-презентация («печа-куча»)

Печа-куча в переводе с японского означает «болтовня». Суть этого метода обучения заключается в том, что мини-группа магистрантов представляет доклад-презентацию, состоящую из 20 слайдов, каждый из которых демонстрируется 20 секунд, после чего автоматически сменяется следующим. Таким образом, продолжительность доклада ограничена 6 минутами 40 секундами.

Обсуждение презентаций обычно состоит из двух этапов. На первом из них, сразу же после окончания демонстрации, преподаватель задает несколько ключевых вопросов рабочей группе (вопрос может быть адресован всем или кому-то одному). На втором – преподаватель дает возможность аудитории задать вопросы выступающим, а затем проводит краткую беседу со всей группой, выясняя, какие сведения ей удалось получить.

Применение метода «печа-куча» развивает у магистранта способность обобщать, систематизировать, выделять ключевые аспекты явления; выявлять проблемные моменты в анализируемом материале; способствует совершенствованию навыков краткой и четкой подачи информации. Выполнение презентаций в формате «печа-куча» позволяет при минимальных временных затратах достаточно емко и полно рассмотреть максимальное количество теоретического материала, тем самым эффективно подготовиться к зачету.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля.

Текущий контроль осуществляется на каждом лекционном и практическом занятии с целью определения знаний, навыков, умений магистрантов в результате выполнения ими устных и письменных заданий, а также после изучения каждого раздела дисциплины в форме теста, включающие опорные смысловые единицы изучаемого материала.

Вопросы для самопроверки по темам дисциплины

Раздел 1. Деловое общение как сфера коммуникации

1. Каково значение понятий «общение», «коммуникация», «межличностные отношения»?
2. Каковы функции и цели общения?
3. В чем специфика профессионального делового общения?
4. Какова роль корпоративной культуры?
5. Какие существуют модели делового поведения?
6. Какие можно выделить типы деловых партнеров? Чем отличаются принципы взаимодействия с ними?

Раздел 2. Этические принципы делового общения

1. Что включает в себя понятие «этика деловых отношений»?
2. Каковы особенности профессиональной этики?

3. Каковы причины усиления этического компонента в регулировании служебных отношений?
4. Какова типология этических норм?
5. В чем проявляется культура диалога?

Раздел 3. Психотехники и психотехнологии эффективного делового общения

1. Что такое речевой этикет?
2. Каковы стратегии вербальной и невербальной коммуникации?
3. Что означает «позитивное слушание»?
4. Какова структура деловой беседы?
5. Каковы принципы ведения переговоров?
6. Что означает и в чем выражается «психологическое влияние»?
7. В чем отличие манипулирования от управления?

Раздел 4. Конфликтное взаимодействие в деловом общении

1. Что означает полемика, дискуссия, спор?
2. Чем отличается конфликт от других видов взаимодействия между людьми?
3. Почему участники конфликта часто совершают много ошибок в поведении, которые только углубляют конфликт?
4. Каковы основные содержательные элементы конфликта?
5. К чему может привести отождествление инцидента и причины конфликта?
6. Какова типология конфликтов?
7. Какие существуют способы выхода из конфликта?
8. Каковы принципы, правила и тактика ведения полемики?

Раздел 5. Правила эффективной самопрезентации

1. В чем особенность публичного выступления?
2. Каковы требования к подготовке и словесному оформлению публичной речи?
3. В чем сущность делового разговора?
4. Каковы требования к подготовке беседы, подбору аргументов, вопросам?
5. Каковы языковые формулы и правила оформления официальных документов?
6. Какова типология деловых писем?
7. В чем специфика делового общения посредством технических средств?

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ОПК-1 – готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации для решения задач профессиональной деятельности.

Критерии оценки качества результатов тестирования:

«зачтено» – магистрант демонстрирует системные знания по разделу дисциплины, свободно оперирует терминологическими категориями дисциплины: этические принципы, деловое общение, эффективная самопрезентация.

«не зачтено» – магистрант демонстрирует слабые знания по разделу дисциплины, не владеет основными терминологическими категориями дисциплины.

Темы мини-презентаций

1. Среда межличностного общения. Успех и признание, их влияние на поведение. Избегание неудачи. Призвание и ответственность. Достоинство и честь делового человека.

2. Сущность конфликта. Типология и классификация конфликтов, причины возникновения, конфликтов. Мероприятия по профилактике конфликтов.
3. Полемика. Дискуссия. Спор.
4. Барьеры общения. Нарушение постулатов и принципов общения. Неумение слушать. Причины затруднений при слушании. Эмоциональные блоки: состояния стресса, аффекта, фрустрации, тревоги и страха. Барьер непонимания. Условия понимания.
5. Особенности устной публичной речи. Оратор и его аудитория. Основные виды аргументов. Подготовка речи. Словесное оформление публичного выступления.
6. Невербальные средства общения.
7. Виды деловых писем: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-подтверждение, письмо-претензия, письмо-отказ, письмо-извинение, гарантийное письмо, циркулярное письмо. Эпистолярный этикет. Электронная почта. Языковые формулы и правила оформления официальных документов.
8. Виды официальных приемов и поведение на них. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений. Прием, встреча гостей. Уход с приема и проводы гостей.
9. Предметы сервировки стола. Последовательность и правила сервировки. Правила рассадки гостей за столом. Некоторые виды расстановки. Правила поведения за столом. Правила подачи и употребления различных блюд и напитков.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ОПК-1 – готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации для решения задач профессиональной деятельности.

Критерии оценки:

«зачтено» – магистранты демонстрируют достаточный уровень эрудированности в области филологической научной парадигмы, обоснованности выводов, углубленные знания в области этикета делового общения. Презентация отличается оригинальностью, полнотой и выполнена на необходимом качественном уровне.

«не зачтено» – магистранты демонстрируют поверхностные знания в области подготовки презентации по теме дисциплины. Количество материала недостаточно или избыточно, логика изложения нарушена, источники не структурированы.

Темы рефератов

1. Этимология и история терминов «этика», «этикет», «мораль», «нравственность».
2. Русские мыслители о духовно-нравственных аспектах.
3. Этика делового общения в западноевропейской культуре.
4. Международные нормы и национальные особенности делового общения.
5. Общение как взаимодействие и как коммуникация.
6. Классификация и характеристика невербальных средств общения. Межнациональные различия невербального общения.
7. Этикет как явление историческое. Особенности русского речевого этикета и этикета поведения. Национальные особенности этикета поведения.
8. Этикет как социальное явление. Общие правила современного этикета.
9. Личностные характеристики делового человека.
10. Конфликт в профессиональной деятельности.
11. Полемика. Дискуссия. Спор.
12. Культура речи и манера поведения.
13. Нормы языкового общения. Искусство речи.
14. Особенности устной публичной речи.

15. Оратор и его аудитория. Основные виды аргументов.
16. Подготовка речи. Словесное оформление публичного выступления.
17. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
18. Общение и этика общения в Интернете.
19. Русская школа делового письма и западные традиции официально-деловой письменной речи.
20. Роль и функция электронной почты в деловой коммуникации.

Цель работы – проанализировать выбранную тему на материале нескольких источников.

Выбор объекта исследования студент осуществляет самостоятельно, руководствуясь своим опытом, знаниями, возможностями получения необходимой информации и т. д.

В реферате выделяются следующие типовые разделы:

- Титульный лист
- Содержание
- I. Введение.
- II. Основная часть
- III. Заключение.
- Список литературы

Оформление работы

Реферат сдается на кафедру аккуратно оформленный в виде текста, набранного на компьютере. На титульном листе указывается название вуза, учебная дисциплина, тема, фамилии студента и преподавателя, год написания.

Отдельно составляется содержание с указанием страниц, нумерацией и названием параграфов, схем, таблиц.

В конце работы – обязательный перечень использованной литературы, а в тексте – ссылки на ее использование.

Реферат показывает также эстетические навыки самостоятельной работы магистранта. Реферат должен отражать культуру мышления и добросовестное отношение к учебным заданиям. В нем должны быть выделены ключевые понятия.

Одно из важнейших условий эффективности реферирования: работа выполняется в течение всего учебного семестра, инициируется ее коллективное обсуждение с итоговой публичной защитой.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ОПК-1 – готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации для решения задач профессиональной деятельности.

ПК-2 – владением навыками квалифицированного анализа, оценки, реферирования, оформления и продвижения результатов собственной научной деятельности.

Критерии оценки:

«зачтено» – магистрант демонстрирует достаточный уровень эрудированности, филологической грамотности, обоснованности выводов. Реферат отличается самостоятельностью, полнотой и выполнен на необходимом качественном уровне в соответствии с нормами оформления студенческих письменных работ. Магистрант активно участвует в коллективном обсуждении рефератов, отвечает на вопросы по теме собственного реферата, показывая углубленные знания в области этикета делового общения.

«не зачтено» – магистрант демонстрирует слабые знания в области подготовки реферата по теме дисциплины. Логика в подборе материала реферата и выступлении отсутствует. Реферат оформлен с грубыми нарушениями норм оформления письменных

работ или не соответствует заявленной теме. В обсуждении рефератов не принимает участия или показывает отсутствие глубоких знаний в данной предметной области.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.

Промежуточный контроль проводится по завершении изучения дисциплины «Этикет делового общения» и определяет соответствие/несоответствие уровня сформированных навыков и умений, уровня владения знаниями предъявляемым требованиям, указанным в Стандарте в виде компетенций.

Методические указания

1. *Подготовка к зачёту* заключается в изучении и тщательной проработке магистрантом учебного материала дисциплины с учётом учебников, лекционных и практических занятий, сгруппированном в виде зачётных вопросов.

2. Зачёт по курсу проводится в виде *опроса* по материалу курса. В случае проведения итогового тестирования ведущему преподавателю предоставляется право воспользоваться примерными тестовыми заданиями или составить новые тестовые задания в полном соответствии с материалом учебной дисциплины.

3. На зачёт по курсу (в том числе и на итоговое тестирование) магистрант *обязан предоставить*:

- полный конспект лекций (даже в случаях разрешения свободного посещения учебных занятий);
- полный конспект практических заданий;
- реферат (рефераты) по указанной преподавателем тематике (в случае пропусков (по неуважительной или уважительной причине) в качестве отработки пропущенного материала);
- конспекты дополнительной литературы по курсу (по желанию магистранта).

4. На *зачёте* магистрант даёт ответы на вопросы после предварительной подготовки. Студенту предоставляется право отвечать на вопросы без подготовки по его желанию. Дополнительные вопросы возможны в следующих случаях: магистрант недостаточно полно осветил тематику вопроса, затруднительно однозначно оценить ответ как удовлетворительный, студент не может дать ответ на заданный вопрос, магистрант отсутствовал на занятиях в течение семестра или пропускал занятия по неуважительной причине.

Вопросы к зачету

1. Понятия «общение», «коммуникация», «межличностные отношения» в контексте профессиональной деятельности.
2. Специфика профессионального делового общения.
3. Роль корпоративной культуры в эффективной деятельности коллектива.
4. Модели делового поведения.
5. Типы деловых партнеров и специфика взаимодействия с ними.
6. Понятие «этика деловых отношений» в условиях современного состояния общества.
7. Особенности профессиональной этики.
8. Роль этического компонента в регулировании служебных отношений.
9. Типология этических норм.
10. Диалог. Культура диалога.
11. Речевой этикет.
12. Стратегии вербальной и невербальной коммуникации.
13. Аттракция и раппорт как основа эффективного взаимодействия.
14. Структура деловой беседы.

15. Принципы ведения переговоров.
16. Соотношение понятий «управление» и «манипулирование».
17. Способы оказания «психологического влияния».
18. Полемика, дискуссия, спор.
19. Принципы, правила и тактика ведения полемики.
20. Специфика конфликтного взаимодействия.
21. Типология конфликтов.
22. Причины конфликтов и способы выхода из них.
23. Содержательные элементы конфликта.
24. Особенности публичного выступления.
25. Требования к подготовке и словесному оформлению публичной речи.
26. Сущность делового разговора.
27. Требования к подготовке беседы, подбору аргументов, вопросам.
28. Языковые формулы и правила оформления официальных документов.
29. Типология деловых писем.
30. Специфика делового общения посредством технических средств.

Перечень части компетенций, проверяемых оценочным средством:

ОПК-1 – готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации для решения задач профессиональной деятельности.

ПК-2 – владением навыками квалифицированного анализа, оценки, реферирования, оформления и продвижения результатов собственной научной деятельности.

Оценка знаний на зачете производится по следующим критериям:

– «зачтено» выставляется, если магистрант достаточно глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет необходимыми навыками и приемами выполнения практических задач;

– «не зачтено» выставляется магистранту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

5.1 Основная литература:

1. Беспалова, Ю.М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет [Электронный ресурс] : учебник / Ю.М. Беспалова. – Электрон. дан. – М. : ФЛИНТА, 2016. – 386 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/83778>. — Загл. с экрана.
2. Психология и этика делового общения : учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2 Дополнительная литература:

1. Методические аспекты коммуникативного поведения в международном деловом взаимодействии : монография / М.В. Каменский, Т.Н. Ломтева, Е.Ю. Бронникова и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. - Ставрополь : СКФУ, 2017. - 163 с. - Библиогр.: с. 147-158. - ISBN 978-5-9296-0907-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494774>
2. Моисеева, И. Ю. Русский речевой этикет как феномен межкультурной коммуникации: лингвометодический аспект : монография / И.Ю. Моисеева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Оренбургский Государственный Университет. - Оренбург : ОГУ, 2017. - 118 с. : ил. - Библиогр.: с. 108-116. - ISBN 978-5-7410-1645-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481780>
3. Сологуб, О. П. Русский деловой текст в функционально-генетическом аспекте : монография / О. П. Сологуб ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет ; науч. ред. Н. Д. Голев. - Новосибирск : НГТУ, 2008. - 331 с. : табл., ил. - (Монографии НГТУ). - Библиогр.: с. 277-301. - ISBN 978-5-7782-1052-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436049>
4. Тимченко, Н. М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6 ; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959>

- Чудинов, А. П. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2015. — 192 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63056>. — Загл. с экрана.

5.3. Периодические издания:

- Мир русского слова.
- Русский язык за рубежом.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Справочно-информационные сайты, посвященные русскому языку:

- <http://www.gramota.ru> – Справочно-информационный портал ГРАМОТА.РУ
- <http://pushkin.edu.ru> – Сайт Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина
- <http://www.ruslang.ru> – Сайт Института русского языка имени В.В. Виноградова – (ИРЯ РАН)
- <http://www.slovari.ru> - ресурс, содержащий обширную коллекцию словарей русского языка
- <https://www.rusyaz.ru> – Справочная служба русского языка
- <https://www.rsl.ru> – Российская государственная библиотека
- <http://www.philology.ru> – Русский филологический портал
- <http://www.elbib.ru> – Российские электронные библиотеки

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа – вид учебной деятельности, выполняемый учащимися без непосредственного контакта с преподавателем или управляемый преподавателем опосредованно через специальные учебные материалы. Это неотъемлемое обязательное звено процесса обучения, предусматривающее прежде всего индивидуальную работу магистрантов в соответствии с установкой преподавателя. Индивидуальная работа магистрантов по курсу «Этикет делового общения» (17,8 ч.) предполагает изучение части тем, включенных в программу курса, самостоятельно, а также выполнение практических заданий, подготовку к устным опросам, написание рефератов, разработку уроков и мини-презентаций. Написание реферата является обязательным видом самостоятельной деятельности магистранта в рамках дисциплины «Этикет делового общения».

График самостоятельной работы студентов (таблица)

<i>Разделы дисциплины</i>	<i>Кол-во часов</i>	<i>Виды работ</i>
Тема 1. Деловое общение как сфера коммуникации	2	(О) – подготовка к устному опросу (П) – подготовка мини-презентации
Тема 2. Этические принципы делового общения	2	(О) – подготовка к устному опросу (П) – подготовка мини-презентации
Тема 3. Психотехники и психотехнологии эффективного	4	(О) – подготовка к устному опросу (П) – подготовка мини-презентации

делового общения		(Р) – написание реферата
Тема 4. Конфликтное взаимодействие в деловом общении	4	(О) – подготовка к устному опросу (ДИ) – подготовка к деловой игре (П) – подготовка мини-презентации
Тема 5. Правила эффективной самопрезентации. Обзорное занятие по пройденным темам и принятие зачета	5,8	(О) – подготовка к устному опросу (П) – подготовка мини-презентации

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

- проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты;
- использование электронных презентаций при проведении лекционных и практических занятий.

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения

- MicrosoftOfficeProfessionalPlus;
- Microsoft Windows;
- ООО "Норд-ЛК";
- PROMT Professional.

8.3 Перечень информационных справочных систем

ЭБС:

1. Электронный каталог Научной библиотеки КубГУ <https://www.kubsu.ru/>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
3. ЭБС Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
4. ЭБС «Юрайт» <http://www.biblio-online.ru>
5. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
6. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
- 7.

Современные профессиональные базы данных, информационные, справочные и поисковые системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система <http://consultant.ru/>
2. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
3. Электронная Библиотека РГБ <https://dvs.rsl.ru/>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» <http://cyberleninka.ru/>
5. Электронная библиотечная система "BOOK.ru" Доступен Режим для слабовидящих <https://www.book.ru>

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 335 (Учебная мебель, проектор-1шт., экран-1шт., Wi-Fi, переносной ноутбук- 3 шт)
2.	Семинарские занятия	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 336, 337, 331 (Учебная мебель, Wi-Fi, проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт) Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 327, 328А, 329,340,340А,308,311,319,338 (Учебная мебель, Wi-Fi, переносной проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт)
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. №338А, 339 (Учебная мебель, компьютер с доступом к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации -1 шт.)
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 336, 337, 331 (Учебная мебель, Wi-Fi, проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт) Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, текущего контроля и промежуточной аттестации (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. № 327, 328А, 329,340,340А,308,311,319,338 (Учебная мебель, Wi-Fi, переносной проектор-1шт., переносной ноутбук- 3 шт)

5.	Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы, 350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149, Отдел специализированных читальных залов (к.109С) (Учебная мебель, автоматизированные рабочие места для пользователей с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Аппарат печатно-копировальный «Вайфания» на базе МФУ Canon IR 1133) Помещение для самостоятельной работы, 350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149, Зал доступа к электронным ресурсам и каталогам (к. А213)Автоматизированные рабочие места для пользователей с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. МФУ Canon IR2318 Принтер HP LJ P 3015
----	------------------------	--

Рецензия

на рабочую программу дисциплины «Этикет делового общения»

для магистрантов филологического факультета,
направление подготовки 45.04.01 «Филология»
(магистерская программа «Русский язык как иностранный»)

Рабочая программа дисциплины ФТД.В.01 «Этикет делового общения», разработанная доцентом кафедры русского языка как иностранного Немец Г.И., направлена на освоение основных знаний, умений и навыков в области деловых коммуникаций, построения деонтологических принципов в области деловых и профессиональных отношений в практике РКИ.

Профессиональная этика и психология предоставляет специалистам, чья деятельность сопровождается моральными затратами набор подходов и приемов, которыми можно пользоваться при принятии решений, для осуществления наиболее эффективной профессиональной коммуникации. Знания необходимые в этой области магистранты получают, изучая предмет «Этикет делового общения».

В рецензируемой рабочей программе дисциплины рассматриваются психические закономерности коммуникации, процессы и свойства психики человека, особенности профессионального общения, некоторые аспекты профессиональной психологии.

Данные образовательные технологии способствуют формированию общепрофессиональной и профессиональной компетенций ФГОС: готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации для решения задач профессиональной деятельности; владение навыками оформления и продвижения результатов собственной научной деятельности.

Для проведения занятий по этой программе используются лекционные и практические занятия, современные образовательные технологии - деловые

(ролевые / командные) игры. Самостоятельная внеаудиторная работа предусматривает такие виды работы, как подготовка сообщений, рефератов, проектирование и моделирование профессиональной деятельности. В рабочей программе приводятся требования к знаниям, умениям и навыкам магистрантов, список основной и дополнительной литературы.

На основании вышеизложенного можно заключить, что рабочая программа дисциплины полностью соответствует ФГОС ВО, основной образовательной программе и может быть использована в учебном процессе в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет».

Заведующий 109 кафедрой (русского языка)

Краснодарского ВВАУЛ им. А.К. Серова

кандидат филологических наук, доцент

Савостьянова Ю.И.



НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА КАДРОВ
КРАСНОДАРСКОГО ВВАУЛ

И. ТЫЛЕНКОВ

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую учебную программу дисциплины «Этикет делового общения»,
разработанную кандидатом филологических наук, доцентом Немец Г.И.
для магистрантов филологического факультета,
направление подготовки – 45.04.01– «Филология»
(магистерская программа «Русский язык как иностранный»)

Курс ФТД.В.01 «Этикет делового общения» нацелен на повышение уровня практического владения навыками устной коммуникаций в сфере деловых отношений. Овладение новыми навыками и знаниями в этой области и совершенствование имеющихся неотделимо от углубления понимания основных характерных свойств естественного языка как средства общения и передачи информации, а также расширения общегуманитарного кругозора, опирающегося на владение богатым коммуникативным, познавательным и эстетическим потенциалом русского языка.

Дисциплина «Этикет делового общения» формирует у магистрантов два вида компетенций: общепрофессиональную и профессиональную – с акцентом на коммуникативные навыки. Помимо профессиональной и общепрофессиональных задач перед курсом «Этикет делового общения» также стоит задача общекультурного развития и эстетического воспитания студентов.

В структуре курса выделяется пять разделов:

1. Деловое общение как сфера коммуникации.
2. Этические принципы делового общения.
3. Психотехники и психотехнологии эффективного делового общения.
4. Конфликтное взаимодействие в деловом общении.
5. Правила эффективной самопрезентации.

В систему знаний, умений и навыков данного РПД входят такие виды профессиональной деятельности в сфере практического бизнеса, как проведение деловых презентаций, организация деловых переговоров и

совещаний, а также моделирование различных ситуаций, неизбежно возникающих в процессе деловой коммуникации в педагогической сфере.

На основании этого можно заключить, что данная рабочая программа выполнена в соответствии с требованиями, предъявляемыми к материалам данного типа, и может быть рекомендована к использованию в реальном учебном процессе.

Зав. кафедрой общего и славяно-русского
языкознания ФГБОУ ВО «КубГУ»,
доктор филологических наук, профессор



Е.Н. Лучинская

