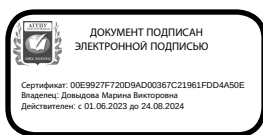


МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина»
(АГГПУ им. В.М. Шукшина)

Кафедра русского языка и литературы



Утверждаю
проректор по учебной работе
М.В. Довыдова
«07» мая 2024 г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.02 ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки	44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)
Профиль подготовки	Прикладная филология
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	заочная

Составитель:
канд. филол. наук,
доцент кафедры
русского языка и литературы

Жукова Т.В. Жукова

Бийск 2024

РЕКОМЕНДОВАНА К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ

На заседании кафедры русского языка и литературы

(протокол № 10 от «15» февраля 2024 г.)

Заведующий кафедрой русского языка и литературы



Бабичева Ю.Г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины является формирование у студентов знаний в области изучения этических законов эффективного делового общения.

Задачи дисциплины:

- сформировать у обучающихся культуру делового общения как важнейшего профессионального качества;
- дать представление об основных направлениях развития современной деловой речи;
- обучить приемам эффективного речевого поведения в профессионально значимых ситуациях при помощи ролевых и деловых игр, коммуникативно-речевых тренингов, импровизационных упражнений, тестов, рефлексии и саморефлексии;
- обучить различным видам делового общения с ориентацией на творческое саморазвитие личности студента.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Этикет делового общения» относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Дисциплины (модули).

Для освоения дисциплины обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Русский язык и культура речи», «Риторика».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для успешной профессиональной деятельности.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей компетенции:

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

Наименование и код индикаторов достижения компетенций

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка (УК-4.1);
- грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков (УК-4.2);
- универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста (УК-4.3);

уметь:

- использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности; (УК-4.4);
- логически верно организовывать устную и письменную речь (УК-4.5);

владеть:

- техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры (УК-4.6).

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		6
Аудиторные занятия (всего)	10	10
В том числе:		
Лекции (Л)	2	2
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Самостоятельная работа (всего)	98	98
В том числе:		
Деловая игра	32	32
Подготовка к практическим занятиям	34	34
Подготовка к собеседованию	32	32
Вид промежуточной аттестации:		Зачет с оценкой
Общая трудоемкость часы/ зачетные единицы	108/3	108/3

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
Раздел 1.	Деловое общение – путь к успеху современного человека.	Роль и значение деловой риторики в жизни современного человека. Риторика как синтез учений философии, эстетики, этики, психологии, логики, педагогики о правилах и нормах человеческого общения. Лингвориторические аспекты исследований по деловой риторике.
	1. Специфика официально-делового общения. 2. Психологические особенности деловой коммуникации.	Предмет и задачи курса. Ситуация делового общения. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Принципы общения делового человека. Особенности официально-делового стиля общения. Стилистическая обусловленность речевых произведений в сфере делового общения. Основные типы коммуникабельности людей. Эго-состояние и речевое общение. Три модели эго-состояния (по Э. Берну). Рекомендации немецкого психолога Р. Шмидта по учету эго-состояния в деловом общении. Невербальные средства деловой коммуникации.
Раздел 2.	Речевой этикет как система норм поведения и общения. 1. Этикет деловой коммуникации.	Этика и речь. Речевой этикет и этика. Этика и сфера общения. Этика письменной речи. Этика устной речи. Этика слушания.
	2. Культура служебных отношений.	Специфика и содержание культуры делового общения. Культура служебных отношений. Правила поведения официальных лиц в процессе трудовой деятельности. Культура речи - основа культуры профессионального общения. Коммуникативные ошибки как причина барьеров и сбоев в профессиональном общении.

	3. Основные постулаты этикетного общения.	Речевые формы знакомств, представления. Правила представления. Национальные особенности этикетного делового общения.
	4. Речевые стратегии и тактики эффективного делового общения.	Что такое стратегия и тактика делового общения. Речевая тактика перевоплощения (гипотеза американского лингвиста Д. Кингсбери). Семантические стратегии и тактики в диалогах Т.Х. Ван Дейка. Тактика построения речи «обобщение», «приведение примера», «усиление», «уступка», «неожиданность».
Раздел 3.	Речевые жанры деловой коммуникации. 1. Деловая беседа.	Цели и задачи деловой беседы. Роль вопросов в деловой беседе. Виды деловых бесед. Структурная организация деловой беседы.
	2. Деловое совещание.	Виды деловых совещаний. Факторы успеха в проведении деловых совещаний. Этапы подготовки деловых совещаний. Стиль руководства совещанием. Правила речевого поведения руководителя.
	3. Информационное выступление.	Виды публичных выступлений. Виды информационных выступлений по цели и по форме. Общие правила подготовки информационных выступлений.
	4. Убеждающее выступление.	Аргументация. Правила и способы аргументации. Правила эффективной аргументации. Воодушевляющее и агитационное выступление.
	5. Рекламное выступление.	Правила подготовки устного рекламного выступления. Приемы речевого воздействия в рекламе и газетных публикаций.
	6. Деловые переговоры.	Основные этапы деловых переговоров. Культура деловых переговоров. Варианты речевого поведения в процессе деловых переговоров. Тактика ведения деловых переговоров. Национальные особенности деловых переговоров. Речевое поведение участников переговоров. Психологические приемы и речевые средства предупреждения и сглаживания конфликта. Тактика преобразования переговоров в компромиссные решения.
	7. Протоколно-этикетные выступления.	Виды протоколно-этикетных выступлений. Основные требования к ним. Правила подготовки поздравительных и приветственных речей.
	8. Аксиомы ведения деловой корреспонденции.	Как составлять и оформлять деловое письмо. Исходящие письма. Коммерческие письма. Личные деловые бумаги.

5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	ЭД	СРС	Использование интерактивных форм, технологий	Всего
1.	Деловое общение – путь к успеху современного челове-	2	2		32		36

	ка.						
2.	Речевой этикет как система норм поведения и общения.		2		32		34
3.	Речевые жанры деловой коммуникации.		4		32	Коммуникативно-речевой тренинг «Прием на работу» пр. (2)	38
В том числе использование интерактивных форм, технологий						Лек.	Пр.
							2

6. ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

7. ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ ПРОЕКТОВ (РАБОТ)

Курсовая работа планом не предусмотрена.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература:

1. Зверева Е.Н. Русский язык и культура речи в профессиональной коммуникации : учебное пособие / Е.Н. Зверева, С.С. Хромов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Евразийский открытый институт, 2012. — 432 с. — 978-5-374-00575-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14648.html>
2. Кузнецов, И. Н. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / И. Н. Кузнецов. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2014. - 335 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 327 - 333.

8.2 Дополнительная литература:

1. Введенская, Л. А. Риторика и культура речи : учебное пособие для студентов вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. - 12-е изд., стер. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. - 538 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 533 - 534.
2. Руденко, А. М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах : учебное пособие для бакалавров и студентов вузов / А. М. Руденко. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2015. - 334 с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 325 - 331.
3. Солодянкина, Н. В. Речевая коммуникация : лабораторный практикум / Н. В. Солодянкина ; науч. ред. Н. И. Доронина. - Бийск : Алтайская гос. академия образования им. В. М. Шукшина, 2014. - 59 с. : ил. - (Вузу - 75 лет). - Библиогр.: с. 58 - 59.

8.3 Открытые образовательные ресурсы

1. Российское образование : федеральный портал – режим доступа: <http://www.edu.ru>
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам – режим доступа: <http://www.window.edu.ru>

8.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине:

1. Организация самостоятельной работы студентов в учреждении высшего образования : методические рекомендации / Сост.Е.Б. Манузина, Е.Э. Норина; Алтайская гос. Академия образования им. В.М. Шукшина. – Бийск: ФГБОУ ВПО «АГАО», 2014 . – 84 с.

2. Стилистическая правка научного текста: Учебное пособие к курсу по выбору / Н.В. Со-
лодянкина: Алтайская гос.академия обр-я им.В.М. Шукшина.- Бийск: ФГБОУ ВПО
«АГАО», 2012. – 67с. – 100 экз.

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ С ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
Ауд. 207 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование	Российская Федерация, 659300 г. Бийск, ул. Советская, 5, учебный корпус 2
Ауд. 211 Компьютерный класс Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: компьютер персональный настольный (моноблок), наличие подключения к сети Интернет.\ <i>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</i> <i>Операционная система Astra Linux Special Edition (моноблоки) Контракт №56-ЭА/2022 от 23.10.2022 ООО «Инжиниринговый центр» «КОМПЬЮТЕРЫ И СЕТИ»</i> <i>Программный продукт САМО-ТурАгент 5.1 Обновление с/ф №344 от 08.07.2015, договор №СТА/ФГБОУ ВПО "АГАО"-344-15</i> <i>Geozet Pro программа для геодезии, межевания Акт приема-передачи № КИТ00000610 от 09.12.11г. по договору №155 от 07.12.2011 г. с ООО "Киролан информационные</i> <i>Антивирус Касперского Сублицензионный договор СЦ-00008996от 12.12.2022 Лицензия № 26FE-221215-105649-5-36788(250)</i> СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе	Российская Федерация, 659300 г. Бийск, ул. Советская, 11, учебный корпус 4

по GNU General Public License и аналогам: 2 ГИС, 7-Zip, Adobe License: Adobe Flash Player; Adobe Reader, AIMP3, BurnAware Free, CCleaner, Defraggler, Far Manager, Firebird, Foxit Reader, GNU (General Public, sense или аналог) Version 2: Audacity; Blender; DB Designer; FileZilla; Inkscape; Open Office 4; Virtual Dub, VLC Media player; Oracle Virtual Box, GNU (General Public License или аналог) Version 3, Gimp; K-Lite Codec Pack, XAMPP, Google Chrome, HEFS, IBEExpert, MyTestX, Notepad++, Pascal ABC, Денвер, ictnzor, Internet Censor, Non Visual Desktop Access (NVDA), LibreOffice	
Ауд. 215 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: проектор, наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование	Российская Федерация, 659300 г. Бийск, ул. Советская, 9, учебный корпус 3
Ауд. 335 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Icar наличие подключения к сети Интернет <i>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</i> Контракт 14-ЭА от 18.08.22 ООО «РуДисплейс» Операционная система Astra Linux Special Edition Контракт №54-ЭА/2022 от 23.10.2022 ООО «ВЕГА» (г.Калуга)	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53
Ауд. 416 Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: телевизор LG, ноутбук	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

наличие подключения к сети Интернет. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</i> <i>Интерактивный стол IRBIS ПО Microsoft Win 10 Professional</i> <i>Контракт 44-ЭА от 22.11.21</i> <i>ООО «Технологии инновации»</i> Антивирус Касперского Сублицензионный договор СЦ-00008996 от 12.12.2022 Лицензия № 26FE-221215-105649-5-36788(250) СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: Adobe Flash Player, Adobe Reader, 7-Zip, AIMP3, Foxit Reader, Google Chrome, K-Lite Codec Pack, Mozilla Firefox, Ashampoo Burning Studio 6 FREE, Far Manager, Open Office 4, FileZilla, GIMP, Blender, WinDjView, Inkscape, InternetCensor, Non Vigual Desktop Access (NVDA), Айрен v2.3– редактор тестов, LibreOffice	
Ауд. 154-167 Технопарк универсальных педагогических компетенций Комплект учебной мебели, флипчарт. Технические средства: Атомные спектры двухэлектронных систем He, Hg, камера для триногулярных микроскопов, комплект для проведения экспериментов по лучевой диагностике и визуализации, программно-аппаратный комплекс топографического изучения строения организма человека, ресурсный набор анализа материалов для проведения экспериментов по лучевой диагностике и визуализации, ресурсный набор рентгеноструктурный анализ материалов для проведения экспериментов по лучевой диагностике и визуализации, съёмная рентгеновская трубка Mo tube, съёмная рентгеновская трубка W tube, тринокулярный микроскоп для преподавателя 1000х, предметный столик, план-ахроматическая "бесконечная оптика", лабораторный набор по генетике и материалы , трис-боратный буфер для электрофореза, шлем виртуальной реальности профессиональный HTC Vive Cosmos, шлем виртуальной реальности профессиональный HTC Vive Focus Plus, очки дополненной реальности Epson, камера 360 профессиональная Insta360 Pro, камера 360 любительская Insta360 One, стационарный персональный компьютер Parus 2021, интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением. <i>Перечень лицензионного программного обеспечения.</i>	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

печения. Реквизиты подтверждающего документа Интерактивный комплекс с вычислительным блоком и мобильным креплением ПО Ikar Notebook Контракт 29-ЭА от 12.11.21 ООО «РуДисплейс» Программно-аппаратный комплекс топографического изучения строения организма ПО 3datlas Контракт 12-ЭА от 18.10.21 ООО «Научные приборы и системы» Оборудование для проведения экспериментов по лучевой диагностике и визуализации (рентгенография) Контракт 13-ЭА от 18.10.21 ООО «Научные приборы и системы» Профессиональные оптические приборы ПО TouP Cam Контракт 14-ЭА от 18.10.21 ООО «Научные приборы и системы» Учебно-демонстрационное оборудование (Цифровая лаборатория по физике ПО Releon Lite 3.63) Контракт 15-ЭА от 18.10.21 ООО «Научные приборы и системы» «VR» - оборудование Контракт 22-ЭА от 28.10.2021 ИП Кузьменко Денис Евгеньевич Антивирус Касперского Сублицензионный договор СЦ-00001380 от 01.03.2023 Лицензия № 26FE-230306-093724-9-35565(370) СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNU General Public License и аналогам: Adobe Reader, 7-Zip, Google Chrome, Far Manager, Libre Office	
--	--

9. ПОМЕЩЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Ауд. 201 Компьютерный класс Учебная аудитория для самостоятельной работы для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Специализированная мебель. Технические средства обучения: компьютеры, наличие подключения к сети Интернет, переносное оборудование Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа Win10PRO PQR OEM Контракт №19/5-ЭА от 18.11.2019 (Поставка программно-аппаратного комплекса Студент) Антивирус Касперского Сублицензионный договор СЦ-00001380 от 01.03.2023 Лицензия № 26FE-230306-093724-9-35565(370) Консультант Плюс Договор №26 от 30.12.2022г ООО «Юркомп» Компас 3D v19 (10 рабочих мест) Сублицензионный договор № 3ск-20-0038 от 02.03.2020г. Movavi Video Editor Academic Edition 2020 Лицензионный договор на использование программного обеспечения от 26.02.2021г. Movavi Photo Editor 6 Лицензионный договор на использование программного обеспечения от 26.02.2021г. Astra Linux Special Edition LibreOffice (текстовый редактор, табличный редактор, программа подготовки презентаций, механизм подключения к внешним СУБД, векторный графический редактор, редактор формул) Редактор растровой графики GIMP v2.8.14 Воспроизведение мультимедиа alsa v1.0.25 VLC v2.2.2 ПАК NITRINO Лицензионный договор № РБТ-14/1617-01-BV3 на предоставление права использования программы для ЭВМ от 09.11.2017г. Контракт №19/5-ЭА от 18.11.2019 (Поставка программно-аппаратного комплекса Студент) СПО по лицензионным соглашениям в свободном распространении, в том числе по GNUGeneralPublicLicense и аналогам: 2 ГИС, 7-Zip, Adobe License: Adobe Flash Player; Adobe Reader, AIMP3, BurnAware Free, CCleaner, Defraggler, Far Manager, Firebird, Foxit Reader, GNU (Geniral Public, cense или аналог) Version 2: Auda City; Blender; DB Designer; FileZilla; Inscapе; Open Office 4; Virtual Dub, VLC Media player; Oracle Virtual Box, GNU (Geniral Public License или аналог) Version 3, Gimp; K-LiteKodecPack, XAMPP, Google Chrome, HEFS, IBExpert, MyTestX, Notepad++, Pascal ABC, Денвер, ictnzor, InternetCensor, Non Vigual Desktop Access (NVDA) Айрен v2.3– редактор тестов, LibreOffice	Российская Федерация, 659300 г. Бийск, ул. Советская, 5, учебный корпус 2
Читальный зал аудитория для самостоятельной работы Специализированная мебель. Технические средства обучения: моноблоки, многофункциональное устройство «Pantum», специализированное рабочее место «ЭлНот300»: ноутбук с программным обеспечением для незрячих и слабовидящих людей (программа экранного доступа для незрячих и слабовидящих, экранный увеличитель и программа для создания, хранения и управления текстовыми и голосовыми заметками). Voco Professional: гарнитураJabra с Windows-приложением для преобразования речи в текст, читающая машина Eye-Pal Vision? Электронный ручной видео-увеличитель Rudy. Специальное устройство для чтения «говорящих книг» (тифлофлешплеер) «Victor Reader Stream»	Российская Федерация, 659333, Алтайский край, г. Бийск, ул. Владимира Короленко, д. 53

Специализированное программное обеспечение для создания цифровых гворящих книг в формате DAISY «Easy Converter» <i>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты</i> Автоматизированная библиотечная информационная система «Ирбис» Договор №128/29-02-12 от 29.02.2012г.; Договор №С 2-05-11 от 12.05.2012г.; Договор № С 4-06-14, от 17 июня 2014г. (ФГБОУ ВПО "Омский государственный технический университет") Антивирус Касперского Сублицензионный договор СЦ-00008996от 12.12.2022 Лицензия № 26FE-221215-105649-5-36788(250), Сублицензионный договор СЦ-00001380от 01.03.2023 Лицензия № 26FE-230306-093724-9-35565(370) Консультант Плюс Договор №26 от 30.12.2022г ООО «Юркомп»	
--	--

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ СТУДЕНТОВ

Курс «Этикет делового общения» направлен на овладение обучающимися нормами и правилами речевого общения в коммуникативно-речевых ситуациях, связанных с решением вопросов социального и экономического характера. Решение подобных вопросов относится к сфере деятельности администрации того или иного профессионального коллектива, которая обеспечивает взаимодействие сотрудников в процессе деятельности, ведет переговоры с другими профессиональными сообществами с целью повышения уровня регулятивности и эффективности работы данного учреждения (фирмы, предприятия и т.п.).

Для решения этих актуальных задач необходимо знать основные положения деловой риторики, той области человеческой культуры, которая связана с изучением эффективности речи в различных видах делового общения.

Программа курса имеет практическую направленность, что предполагает введение теоретических сведений в небольшом объеме с целью осознания сущности коммуникативных стратегий и тактик в сфере делового общения.

Основная часть учебного времени отводится на выполнение тренировочных заданий и упражнений, проведение деловых игр, рефлексия, что позволяет развить коммуникативность студентов и совершенствовать их навыки профессионально ориентированного общения. Обучающийся, успешно выполнивший зачетные формы работы, получает зачет по текущей работе, в противном случае приглашается на зачет /экзамен.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств разработан для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Этикет делового общения» и входит в состав соответствующей основной профессиональной образовательной программы 44.03.04 Профессиональное образование Профиль подготовки Прикладная филология, реализуемой при подготовке бакалавров Федерального государственного образовательного учреждения высшего образования «Алтайский государственный гуманитарно-педагогический университет имени В.М. Шукшина». Фонд оценочных средств предназначен для проверки сформированности компетенций, заявленных в программе «Этикет делового общения» в соответствии с планом 44.03.04 Профессиональное образование Профиль подготовки Прикладная филология.

*Перечень компетенций с указанием этапов их формирования
в процессе освоения образовательной программы*

Компетенции, этапы	Индикаторы	Оценочные средства
УК-4 I этап	Знает: - современную теоретическую концепцию культуры речи, орфоэпические, акцентологические, грамматические, лексические нормы русского литературного языка (УК-4.1); - грамматическую систему и лексический минимум одного из иностранных языков (УК-4.2); - универсальные закономерности структурной организации и самоорганизации текста (УК-4.3);	Деловая игра Собеседование по вопросам
	Умеет: - использовать государственный и иностранный язык в профессиональной деятельности; (УК-4.4); - логически верно организовывать устную и письменную речь (УК-4.5);	
	Владеет: - техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры (УК-4.6).	

Компетенции УК-4 с указанием этапа формирования в процессе освоения образовательной программы

Компетенции: «способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)» (УК-4) формируется на первом этапе освоения ОПОП. Типовое контрольное задание направлено на развитие у обучающихся профессионально значимых риторических (коммуникативных) навыков: создание и редактирование текстов официально-делового содержания (письменных и устных); умение включаться в речевую ситуацию, поддерживать коммуникацию с разными слоями общества, в том числе с учетом профессиональной заинтересованности. Изучение данной дисциплины в вузе заканчивает цикл речеведческих дисциплин, формирующих коммуникативную грамотность обучающихся.

1. Деловая (ролевая) игра

(типичное контрольное задание на этапе формирования компетенций УК-4)

Общие требования к речевому событию, соотносимые с формируемыми компетенциями:

Деловая (ролевая) игра проводится при изучении разделов «Речевой этикет как система норм поведения и общения», «Речевые жанры деловой коммуникации». Тематика определяется совместно с обучающимися.

Имитирование профессиональной ситуации является вторым планом, фоном, на котором осуществляется основная учебная цель – обучение языку:

- 1) сделать более направленным процесс обучения основам речевой коммуникации (создание профессиональных текстов как устных, так письменных, редакция их в случае коммуникативной необходимости);
- 2) сформировать умения быстро и правильно принимать решения профессионального характера (погружение в профессиональные условия).

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций	Показатели
пороговый от 60 до 74 %	знает содержания основных понятий в сфере этики делового общения; правила бесконфликтного общения, в том числе в трудовом коллективе; лингвопрагматические особенности устной и письменной деловой речи (допускает ошибки); умеет соответствовать корпоративному имиджу фирмы работодателя, реализовывать свои возможности в процессе самопрезентации; создавать профессионально значимые типы устных и письменных высказываний (допускает речевые и грамматические ошибки), но корректирует тексты в соответствии с задачами общения; владеет нормами и правилами речевого общения в коммуникативно-речевых ситуациях, связанных с решением вопросов социального и экономического характера (затрудняется в выборе языковых средств для оформления своих мыслей)
базовый от 75 до 86 %	знает содержания основных понятий в сфере этики делового общения; правила бесконфликтного общения, в том числе в трудовом коллективе; лингвопрагматические особенности устной и письменной деловой речи (колеблется в выборе языковых средств); умеет соответствовать корпоративному имиджу фирмы работодателя, реализовывать свои возможности в процессе самопрезентации; создавать профессионально значимые типы устных и письменных высказываний (допускает недочеты в процессе создания текстов официально-делового содержания); владеет нормами и правилами речевого общения в коммуникативно-речевых ситуациях, связанных с решением вопросов социального и экономического характера (допускает недочеты)
повышенный от 87 до 100 %	знает содержания основных понятий в сфере этики делового общения; правила бесконфликтного общения, в том числе в трудовом коллективе; лингвопрагматические особенности устной и письменной деловой речи; умеет соответствовать корпоративному имиджу фирмы работодателя, реализовывать свои возможности в процессе самопрезентации; создавать профессионально значимые типы устных и письменных высказываний; владеет нормами и правилами речевого общения в коммуникативно-речевых ситуациях, связанных с решением вопросов социального и экономического характера

Критерии оценки компетенций в рамках типового задания:

1. Умение составлять устные и письменные тексты профессионального и социально значимого содержания в соответствии с поставленными задачами общения, корректировать высказывания в случае коммуникативной необходимости.
2. Соответствие высказывания категориальным признакам текста и жанровым особенностям.
3. Качество языкового оформления (наличие / отсутствие речевых ошибок и недочетов, стилистическое единство высказывания).

Типовое контрольное задание оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в пяти балльную шкалу в соответствии с действующим на текущий момент Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся:

- оценка «5» выставляется в случае, если выполнено правильно 87–100 % типового задания;
- оценка «4» выставляется в случае, если выполнено правильно 75–86 % типового задания;
- оценка «3» выставляется в случае, если выполнено правильно 60–74 % типового задания;
- оценка «2» выставляется в случае, если выполнено правильно менее 60 % типового задания.

2. Собеседование

(типичное контрольное задание на этапе формирования компетенций УК-4)

Вопросы к собеседованию:

1. Роль этики в деловом взаимодействии.
2. Исторические предпосылки становления этики делового общения.
3. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
4. Общие этические принципы делового общения.
5. Роль этикета и культуры поведения в бизнесе.
6. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
7. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
8. Правила речевого общения в бизнесе.
9. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
10. Манера общения и имидж делового человека.
11. Невербальные средства общения и их использование в бизнесе.
12. Культура делового общения по телефону.
13. Виды делового общения и их характеристика.
14. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
15. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
16. Деловое совещание как один из видов делового общения.
17. Имидж фирмы, ее составляющие.
18. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
19. Структура переговоров и основные требования к руководителю в ходе их проведения.
20. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
21. Типы конфликтной личности и пути разрешения конфликта с ней.
22. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
23. Причины возникновения конфликта.
24. Структура конфликта.
25. Стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.
26. Речевые тактики и их использование в деловом общении.
27. Организация подготовки переговоров.
28. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
29. Стратегия и тактика проведения переговоров.
30. Требования к культуре деловой речи.
31. Техника аргументации и риторические приемы при деловом общении.
32. Структура и оформление коммерческого письма.
33. Основные требования к записи бесед (переговоров).
34. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
35. Различия между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
36. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
37. Психологические аспекты делового общения.
38. Этические нормы при вручении подарков.
39. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
40. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
41. Подготовка и планирование переговоров.

42. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
43. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и «мозговая атака».
44. Основы деловой этики в современном бизнесе.

**Описание показателей и критериев оценивания компетенции,
описание шкал оценивания**

Уровень сформированности компетенций	Показатели
Пороговый от 60 до 74 %	Ответ в основном правильный, но схематичный, обнаруживающий лишь умение поверхностно и с отклонениями от последовательности изложения раскрыть материал; интеллектуально-культурный и научно-теоретический уровень ответа не достаточен; нет обобщений и выводов в полном объеме, имеются существенные ошибки в речевом оформлении высказываний.
Базовый от 75 до 86 %	Ответ, обнаруживает хорошее знание и понимание материала, умение излагать свои мысли последовательно и грамотно. В ответе может быть недостаточно полно развернута аргументация, возможны отдельные затруднения в формулировке выводов, иллюстративный материал может быть представлен недостаточно, отдельные ошибки в речевом оформлении высказываний.
Повышенный от 87 до 100 %	Ответ исчерпывающий, точный, проявлено умение пользоваться теоретическим научным материалом для аргументации и самостоятельных выводов, свободное владение речеведческой терминологией, навыками филологического анализа в единстве формы и содержания, умение излагать свои мысли последовательно с необходимыми обобщениями и выводами, говорить правильным литературным языком, с соблюдением языковых норм..

Критерии оценки компетенций в рамках типового задания:

1. Соответствие ответа формулировке вопроса. Содержательность, глубина и полнота ответа.
2. Достоверность излагаемого материала.
3. Аргументированность, логичность.
4. Достаточный научно-теоретический уровень ответа.

Типовое контрольное задание оценивается по 100-балльной шкале, которая переводится в пяти балльную шкалу в соответствии с действующим на текущий момент Положением о рейтинговой системе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся:

- оценка «5» выставляется в случае, если выполнено правильно 87–100 % типового задания;
- оценка «4» выставляется в случае, если выполнено правильно 75–86 % типового задания;
- оценка «3» выставляется в случае, если выполнено правильно 60–74 % типового задания;
- оценка «2» выставляется в случае, если выполнено правильно менее 60 % типового задания.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания (зачет с оценкой)

Цель процедуры:

Целью текущей и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) является оценка уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

Субъекты, на которых направлена процедура:

Процедура оценивания должна охватывать всех без исключения обучающихся, осваивающих дисциплину (модуль). В случае, если обучающийся не проходил процедуру без уважительных причин, то он считается имеющим академическую задолженность.

Период проведения процедуры:

Процедура оценивания проводится в течение и по окончании изучения дисциплины (модуля).

Требования к помещениям и материально-техническим средствам для проведения процедуры:

Требования к аудитории для проведения процедуры и необходимости применения специализированных материально-технических средств определяются преподавателем, исходя из содержания ФГОС.

Требования к кадровому обеспечению проведения процедуры:

Процедуру проводит преподаватель, ведущий дисциплину (модуль), как правило, проводящий занятия лекционного типа.

Требования к банку оценочных средств:

До начала проведения процедуры преподавателем подготавливается необходимый банк оценочных материалов для оценки знаний, умений, навыков. Банк оценочных материалов может включать вопросы открытого и закрытого типа, перечень тем, выносимых на опрос, типовые задания. Из банка оценочных материалов формируются печатные бланки индивидуальных заданий. Количество вопросов, их вид (открытые или закрытые) в бланке индивидуального задания определяется преподавателем самостоятельно.

Описание проведения процедуры:

Каждому обучающемуся, принимающему участие в процедуре преподавателем выдается вопрос. После получения вопроса и подготовки ответов обучающийся должен в меру имеющихся знаний, умений, навыков, сформированности компетенции дать развернутые ответы на поставленные в задании открытые вопросы и ответить на вопросы закрытого типа в установленное преподавателем время. Продолжительность проведения процедуры определяется преподавателем самостоятельно, исходя из сложности индивидуальных заданий, количества вопросов, объема оцениваемого учебного материала, общей трудоемкости изучаемой дисциплины (модуля) и других факторов.

Результаты процедуры:

Результаты проведения процедуры в установленном порядке проставляются преподавателем в академические карточки и ведомости. По результатам проведения процедуры оценивания преподавателем делается вывод о результатах промежуточной аттестации по дисциплине.