

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Филологический факультет
Кафедра русского языкознания и коммуникативных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Декан филологического факультета
Перетятая О.С.

« 28 » АРКЕНА 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Речевой этикет делового общения

По направлению подготовки 45.03.01 Филология
Профиль подготовки – Зарубежная филология. Китайский и второй иностранный
язык (английский)
Квалификация выпускника – бакалавр
Форма обучения – очная
Курс – 3 (6 семестр)

Луганск
2022 год

Рабочая программа учебной дисциплины «Речевой этикет делового общения» является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 45.03.01 Филология, профиль Зарубежная филология. Китайский и второй иностранный язык (английский) очной формы обучения.

Составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.01 Филология, утвержденного приказом Министерства образования и науки Луганской Народной Республики от 24 августа 2018 года № 791-од.

СОСТАВИТЕЛЬ:

кандидат филологических наук, доцент, и.о. заведующего кафедрой русского языкознания и коммуникативных технологий ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»
Соболева Ирина Александровна.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры русского языкознания и коммуникативных технологий

«26» апреля 2022 г., протокол № 9

И. о. заведующего кафедрой



И.А. Соболева

ОДОБРЕНА на заседании учебно-методической комиссии филологического факультета

«27» апреля 2022 г., протокол № 10

Председатель



О.В. Мифтахова

СОГЛАСОВАНО:

И. о. заведующего учебно-методическим отделом



И. А. Кицена

«28» апреля 2022 г.

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучение дисциплины: формирование общего систематизированного представления о функционировании классических правил этикета деловых отношений, в частности речевого, для раскрытия перспективы их практического применения. Дисциплина нацелена на повышение уровня практического владения современным литературным языком в разных сферах его функционирования, как в письменной, так и в устной его разновидностях; на формирование и развитие культуры речи студентов, а также на расширение их общегуманитарного кругозора. Знание делового этикета – необходимое профессиональное качество, которое следует приобретать и постоянно совершенствовать.

Задачи дисциплины состоят в формировании у студентов следующих основных навыков, которые должен иметь специалист любого профиля для успешной работы по своей специальности и каждый член общества – для успешной коммуникации в самых различных сферах (бытовой, профессиональной, научной, социально-государственной):

- ознакомление с понятием «речевой этикет», основными разделами речевого этикета и круга задач, которые они решают;
- продуцирование связных, правильно построенных монологических текстов на разные темы в соответствии с коммуникативными намерениями говорящего и ситуацией общения;
- участие в диалогических и полилогических ситуациях общения, установление речевого контакта, обмен информацией с другими членами языкового коллектива, связанными с говорящим различными социальными отношениями. Этими навыками носитель языка должен свободно владеть и в устной, и в письменной форме.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Дисциплина «Речевой этикет делового общения» входит в общепрофессиональный цикл и является дисциплиной по выбору. Индекс дисциплины Б1.В.ДВ.03.02

Преподавание ведется с учетом организации межпредметных связей с различными дисциплинами общепрофессионального цикла.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются: **знания** норм современного русского литературного языка, художественно-выразительных средств речи, **умения** анализировать текст и выделять его составляющие, **владения** навыками составления текстов различных стилей и жанров.

Изучение дисциплины является необходимой основой для последующего освоения системы дисциплин профессионального цикла, ориентированных на изучение коммуникативной составляющей филологических наук и практики общения.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Речевой этикет делового общения», должны:

знать

- типы деловых отношений, культуру служебных отношений, основные характеристики делового общения;
- общие этапы форм делового общения, требования к речевой коммуникации в деловом общении;
- типологию конфликтов и причины их возникновения; стратегию поведения в конфликтной ситуации;
- речевой этикет делового человека: специфику речевого поведения в различных ситуациях делового общения;
- невербальные средства делового общения; основные свойства и нормы невербальных средств;

уметь

- соблюдать культуру служебных отношений, вести деловую беседу, деловое совещание, переговоры, деловой телефонный разговор, презентацию;
- соблюдать адекватность речевого поведения в различных ситуациях делового общения: знакомство, представление, разговор по телефону и т.д.
- привлекать невербальные средства делового общения, учитывать экстралингвистические факторы, влияющие на успешность общения.

владеть

- функциональными разновидностями современного литературного языка;
- навыками официально-делового стиля и разговорно-бытового стиля.
- навыками редактировать и устранять типичные ошибки в языке деловых бумаг.

В совокупности с другими дисциплинами общепрофессионального цикла ГОС ВО дисциплина обеспечивает формирование следующих **компетенций**:

универсальных:

УК –7 – способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

общепрофессиональных:

ОПК-4 – способен осуществлять на базовом уровне сбор и анализ языковых и литературных фактов, филологический анализ и интерпретацию текста.

профессиональных:

ПК-1 – способен применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности.

1. Структура и содержание дисциплины

1.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

6 семестр

Вид учебной работы	Очная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	72/2 (зач. ед)
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего) в том числе:	28
Лекции	14
Семинарские занятия	-
Практические занятия (в том числе интерактив)	14
Лабораторные работы	-
Контрольные работы (модули)	-
КСР	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>групповые дискуссии, ролевые игры, тренинг, компьютерные симуляции, интерактивные лекции, семинары, анализ деловых ситуаций и т.п.</i>)	-
Контроль	4
Самостоятельная работа студента (всего)	40
Форма аттестации	Зачёт

1.2. Содержание разделов дисциплины

ТЕМА 1. Речевой этикет – основа успешного делового общения

Понятие речевой культуры и речевого этикета. Отличие культуры речи от ее грамматической правильности. Знание грамматики как одно из условий совершенного владения речью.

Следование правилам речевого этикета в поддержании положительной репутации всей организации и в конкретной речевой ситуации.

ТЕМА 2. Этикетные нормы в выборе языковых единиц

Знакомство с понятием «стиль». Членение языка. Функциональные стили. Различные классификации функциональных стилей. Общая характеристика официально-делового стиля, научного стиля, публицистического стиля, разговорной речи и языка художественной литературы. Сфера применения функционально-делового стиля. Официально-деловая ситуация. Устные формы официально-делового стиля. Сфера применения научной и профессиональной речи. Научный стиль и его подстили. Термины. Способы и методы создания научного текста. Основные жанры научных работ: монография, научная статья, реферат, аннотация, рецензия.

ТЕМА 3. Понятие о культуре речи. Основные коммуникативные качества языка и речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания

Общая характеристика коммуникативного аспекта культуры речи. Точность языка и речи. Точность предметная и понятийная. Логичность языка и речи. Причины ошибок в логике изложения. Чистота речи. Богатство речи. Выразительность речи. Уместность речи.

Общие понятия о приветствиях и их функционировании в рамках речевого этикета. Место приветствий среди других этикетных категорий. Факторы, определяющие выбор приветствий (постоянные признаки коммуникантов, эмоциональное состояние адресата, коммуникативная дистанция, обстановка и тональность общения, время, место и др.).

ТЕМА 4. Деловой разговор как разновидность устной речи. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия

Соблюдение речевого этикета в повышении речевой и общей культуры общества. Степень владения речевым этикетом как степень профессиональной пригодности человека.

Построение речевого этикета с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, их социального статуса, места в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера. Три вида обращения в речевом этикете.

Отдельные лексические образования и синтаксические конструкции, встречающиеся чаще, чем в письменной форме, как специфика языка устной деловой речи.

ТЕМА 5. Невербальные средства общения в речевом этикете

Среди этикетных требований, предъявляемых к устной речи, важное место занимает интонация высказывания. Носитель языка безошибочно определяет весь диапазон интонаций – от подчеркнуто-вежливой до пренебрежительной. В соответствии с этикетными правилами интонация не должна указывать на пренебрежительное или покровительственное отношение, намерение поучать собеседника, агрессию и вызов. Коммуниканты должны осторожно использовать любые невербальные средства общения (паралингвистические, экстралингвистические, кинесические и проксимические), понимая, что невербальные средства общения могут дополнять, заменять вербальные средства общения, а также противоречить им.

ТЕМА 6. Деловая переписка. Написание письма как стандартная этикетная ситуация. Деловое общение по телефону

Деловое письмо как средство документирования информации. Предписывающе-долженствующий характер деловой речи в письменных сообщениях. Точное соблюдение правил в написании деловых писем. Структура делового письма. Типы деловых писем: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-подтверждение, письмо-претензия, письмо-отказ, письмо-извинение, гарантийное письмо, циркулярное письмо. Коэффициент полезности деловых писем.

Особенности телефонного этикета. Скверные манеры при разговоре по телефону. Основные рекомендации к телефонным разговорам. Правила ведения телефонных служебных разговоров. Уважение к компетентности абонента как обязательное условие беседы по телефону. Деловые ситуации по телефону. Немецкий секрет ведения телефонной беседы. Вопросы, которые не следует обсуждать по телефону. Звучание Вашего голоса по телефону как залог успешности услуги/консультации.

ТЕМА 7. Культура устного выступления. Этические требования к оратору. Основы полемического мастерства, виды полемики

Особенности устного выступления. Этапы подготовки выступления. Композиция устного выступления. Особенности устной публичной речи. Повышение ораторского мастерства.

Понятие спора и его разновидности. Основные правила полемики. Аргументация. Логические законы необходимые полемисту. Логические ошибки в споре. Основные полемические приемы.

ТЕМА 8. Техника критики и техника комплимента. Конфликт

Закономерности, принципы и правила осуществления критики. Принцип характеризовать факт, действие или бездействие, избегая общих оценок работника как такового, в отрицательной оценке действия подчиненного.

Тон руководителя в высказывании отрицательной оценки как выражение заботы об интересах дела. Compliments в деловой жизни как эффективное средство общения. Основы механизма действия комплимента. Один из самых действенных комплиментов в деловых кругах. Правила применения комплиментов. Compliments, которые можно использовать в общении с деловыми партнерами.

Конфликты в деловом общении. Типы конфликтов. Управление конфликтами. Фазы разрешения конфликтов.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Очная форма
1.	Речевой этикет – основа успешного общения.	1
2.	Этикетные нормы в выборе языковых единиц.	1
3.	Понятие о культуре речи. Основные коммуникативные качества языка и речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания	2
4.	Деловой разговор как разновидность устной речи. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия	2
5.	Невербальные средства общения в речевом этикете	2
6.	Деловая переписка. Написание письма как стандартная этикетная ситуация. Деловое общение по телефону	2
7.	Культура устного выступления. Этические требования к оратору. Основы полемического мастерства, виды полемики.	2
8.	Техника критики и техника комплимента. Конфликт.	2
Итого:		14

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Очная форма
1.	Речевой этикет – основа успешного общения.	1

2.	Этикетные нормы в выборе языковых единиц.	1
3.	Понятие о культуре речи. Основные коммуникативные качества языка и речи. Этикетные формулы знакомства, представления, приветствия, прощания	2
4.	Деловой разговор как разновидность устной речи. Специфика деловой речи и основные принципы речевого воздействия	2
5.	Невербальные средства общения в речевом этикете	2
6.	Деловая переписка. Написание письма как стандартная этикетная ситуация. Деловое общение по телефону	2
7.	Культура устного выступления. Этические требования к оратору. Основы полемического мастерства, виды полемики.	2
8.	Техника критики и техника комплимента. Конфликт.	2
Итого:		14

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Очная форма
1.	Понятие речевого этикета и этики. Развитие этикета в исторической ретроспективе. Этика и этикет. Этикет как проблема. Нравственные основы этикета. Деловой этикет: основные принципы и понятия. Виды этикета. Понятие о деловом этикете. Основные принципы	Изучение необходимой для понимания курса основной и дополнительной литературы, подготовка докладов и сообщений, выполнение практических заданий в письменной форме; работа с лексикографическими изданиями, знакомство с интернет-порталами	4
2.	История становления и развития этикетных норм.		4
3.	Имидж делового человека. Внешний облик делового мужчины. Особенности внешнего облика деловой женщины. Визитная карточка.		6
4.	Виды делового общения. Беседа. Переговоры. Презентации. Служебные совещания.		8
5.	Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора.		6

	Пользование мобильным телефоном в общественных местах. Культура делового письма – общие требования.		
6.	Национальные особенности делового этикета. Гендерные проблемы в деловом этикете. Этикет в государственном учреждении и социальной сфере.		6
7.	Речевой этикет		6
Итого:			40

4.7. Курсовые работы не предусмотрены.

5. Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Речевой этикет делового общения» при чтении лекций и проведении практических занятий используются следующие методы обучения:

- учебная лекция;
- игровые (учебные игры, деловые игры, игровые ситуации, игровые приемы);
- речевой тренинг;
- эвристическая беседа, семинары, проблемный вопрос;
- консультации преподавателей и индивидуальная работа со студентами;
- самостоятельная работа студентов, в которую входит освоение теоретического материала, подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуальных заданий, работа с электронным учебно-методическим комплексом, подготовка к текущему и итоговому контролю;
- тестирование.

6. Формы контроля освоения дисциплины.

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем(ями), ведущими лабораторные работы и практические занятия по дисциплине в следующих формах:

- тестирование;
- письменные практические задания;
- контрольные работы.

Система оценивания учебных достижений студентов очной / заочной формы обучения

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
6 семестр	
Тестовый контроль	20
Выполнение практической работы	40
Написание рефератов	20
Итого за семестр:	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбал-	100-	Буквенная шкала, соответствующая	Система
--------------------	-------------	---	----------------

льная система оценивания экзамена	балльная шкала	100-балльной шкале	оцени- вания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетво- рительно	63–74	Д – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетво- рительно	50–62	Е – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетво- рительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над	Не зачтено

		материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	
Неудовлетворительно	0–20	Г – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Кукушин В. С. Деловой этикет: уч. пособие для студентов специальности «Менеджмент». – Ростов н/Д: «Март», 2008. – 263 с.
2. Кибанов А. Я., Захаров Д. К., Коновалова В. Г. Этика деловых отношений: Учебник. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 157 с.
3. Павлова Л. Г. Основы делового общения : уч. пос. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 365 с.

Дополнительная литература

1. Коллинз Д. Этика и этикет в бизнесе. – М.: Феникс, 2006.
2. Измайлова М.А. Деловое общение: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2007.
3. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2005.
4. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М.: Ось-89, 2005
5. Макаров Б.Ф., Непогода А.В. Деловой этикет и общение: Учебное пособие для вузов. – М.: ЗАО Юстицинформ, 2006.
6. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2005.
7. Сидоренко Е. Тренинг коммуникативной компетенции в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2006.

Интернет-сайты

<http://obhaisy-drug.ru/>

<http://www.info-library.com.ua/books-book-132.html>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

На лекционных занятиях в качестве материально-технического обеспечения дисциплины используются: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная проектором.

На практических занятиях: мультимедийные средства; наборы слайдов и кинофильмов; презентационная техника (экран, проектор).

9. Лист дополнений и изменений

№ п/п	Дата внесения изменения / дополнения	Основание	Содержание изменения / дополнения	Лица, подтверждающие изменение / дополнение	
				Заведующий кафедрой (Фамилия, инициалы, подпись)	Декан факультета (Фамилия, инициалы, подпись)
1.	25.09.2023	Приказ №486-з «О переводе на образовательные программы» от 31 августа 2023	Приказ Министерства образования и науки Луганской Народной Республики от 24 августа 2018 № 791-од заменён на приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 года № 986 (с изменениями и дополнениями)	Соболева И.И. <i>И.И. Соболева</i>	Сергейченко <i>Сергей</i>
2	25.09.2023	Приказ №486-з «О переводе на образовательные программы» от 31 августа 2023	Изменены формулировки компетенций УК и ОПК в соответствии с приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 года № 986 (с изменениями и дополнениями)	Соболева И.И. <i>И.И. Соболева</i>	Сергейченко <i>Сергей</i>