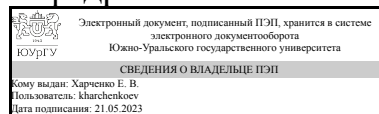


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



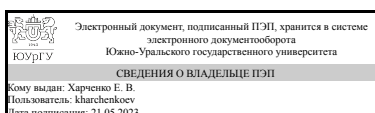
Е. В. Харченко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.М0.07 Бизнес-этикет
для направления 45.04.01 Филология
уровень Магистратура
магистерская программа Русский язык в бизнес-коммуникации
форма обучения очно-заочная
кафедра-разработчик Русский язык как иностранный

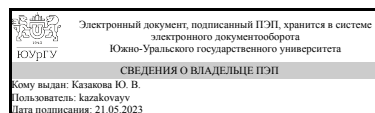
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 45.04.01 Филология, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.08.2020 № 980

Зав.кафедрой разработчика,
д.филол.н., проф.



Е. В. Харченко

Разработчик программы,
к.филол.н., доц., доцент



Ю. В. Казакова

1. Цели и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у магистрантов теоретических знаний в области бизнес этикета. Задачи изучения дисциплины: формирование у студентов основных понятий делового и общегражданского этикета, делового протокола, изучение видов, норм и правил служебного и национального этикета, выявление особенностей этикетного общения в стандартных и нестандартных деловых ситуациях; формирование навыков делового общения международных мероприятий.

Краткое содержание дисциплины

Служебный этикет, национальный этикет.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции) | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|--|---|
| УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | Знает: основные принципы бизнес-этикета Умеет: анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в соответствии с принципами бизнес-этикета Имеет практический опыт: эффективного межкультурного взаимодействия с опорой на принципы бизнес-этикета |
| ПК-2 Способен решать профессиональные задачи на основе знаний особенностей международной бизнес-коммуникации | Знает: правила бизнес-этикета и традиции российского бизнес-этикета Умеет: сопоставлять особенности национального бизнес-этикета и отражать результаты сопоставления в форме устных презентации материала, рекомендаций для бизнес-партнеров Имеет практический опыт: подготовки рекомендации для бизнес-партнеров разных стран |

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
|--|---|
| Российское кино в аспекте современных тенденций развития культуры, Практика делового письма, Иностранный язык в профессиональной деятельности, Корпоративная лингвокультура, Производственная практика (научно-исследовательская работа) (3 семестр) | Речевой конфликт и толерантность, Технологии профессиональной коммуникации |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

| Дисциплина | Требования |
|--|---|
| Корпоративная лингвокультура | <p>Знает: особенности проявления разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия, методы организации и руководства работы корпоративной команды, основы корпоративной лингвокультуры Умеет: анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе корпоративного общения, организовывать и руководить работой команды, основываясь на принципах корпоративной лингвокультуры Имеет практический опыт: эффективного межкультурного взаимодействия в рамках корпоративной лингвокультуры, организации и руководства работы команды, основываясь на принципах корпоративной лингвокультуры</p> |
| Практика делового письма | <p>Знает: типы деловых документов и правила их составления, особенности международной бизнес-коммуникации Умеет: вести деловую переписку, создавать деловые письма разных типов на основе знаний особенностей международной бизнес-коммуникации Имеет практический опыт: применения современных коммуникативных технологии на русском языке (иностранцы студенты) для академического и профессионального взаимодействия, создание деловых писем разных типов на основе знаний особенностей международной бизнес-коммуникации</p> |
| Иностранный язык в профессиональной деятельности | <p>Знает: основы культуры зарубежных стран; основы межкультурной профессионально-ориентированной коммуникации, основные принципы поведения в поликультурном социуме для решения профессионально-ориентированных и исследовательских задач; механизмы поиска информации о культурных особенностях и традициях различных профессиональных, необходимой для профессионального взаимодействия с представителями другой культуры в процессе выполнения проектной, академической и исследовательской деятельности, основные различия письменного и устного академического дискурса, терминологическую базу для профессионального общения; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках; способы поиска источников профессиональной информации на иностранном языке Умеет: владеть разнообразным арсеналом форм и средств культурного общения в академической среде, выполнять отдельные задания по проведению исследований (реализации проектов) в команде с представителями иноязычной культуры; выстраивать профессиональное взаимодействие, учитывая</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>особенности различных культур, проявлять толерантность, эмпатию, открытость и дружелюбие при общении с представителями другой культуры; выступать в роли медиатора культур; демонстрировать уважительное отношение к социокультурным традициям различных социальных групп при выполнении совместной проектной и исследовательской деятельности, адекватно понимать и интерпретировать устные и письменные академические тексты; составлять академические тексты (рефераты, аннотации, обзоры, статьи); создавать адекватные высказывания в условиях конкретной ситуации профессионально-ориентированного общения; реализовать коммуникативное намерение с целью воздействия на партнера по профессиональному общению; применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы профессионально-ориентированного общения для академического и профессионального взаимодействия; работать с источниками профессиональной информации на иностранном языке. Имеет практический опыт: конструктивного взаимодействия в поликультурном академическом социуме с использованием этических норм поведения, эффективного продвижения результатов собственной и командной исследовательской деятельности в группе с представителями иноязычной культуры; эффективного сотрудничества с представителями профессионального сообщества с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессионально-ориентированных и исследовательских задач, использования коммуникативных стратегий для профессионально-ориентированной деятельности; использования приемов чтения профессионально-ориентированных текстов структурирования усваиваемого материала; методикой межличностного профессионального общения на русском и иностранном языках; презентационными технологиями для представления результатов исследовательской деятельности; исследовательскими технологиями для выполнения проектных заданий; речевых стратегий для участия в профессионально-ориентированной коммуникации на иностранном языке</p> |
| <p>Российское кино в аспекте современных тенденций развития культуры</p> | <p>Знает: основные приёмы анализа и интерпретации кинотекста, знаковые российские кинофильмы, представляющие феномен российской культуры. Умеет: осмысливать результаты восприятия кинотекста, осмысливать исторический и культурный фон российских</p> |

| | |
|---|---|
| | кинофильмов Имеет практический опыт: использования для анализа алгоритм восприятия кинотекста, восприятия российских кинофильмов в системе российского и мирового историко-культурного наследия |
| Производственная практика (научно-исследовательская работа) (3 семестр) | Знает: методологию проведения научных исследований в области международной бизнес-коммуникации, методологию проведения научных исследований, основы управления проектом Умеет: сопоставлять особенности международной бизнес-коммуникации и отражать результаты исследования в форме статей, устных докладов, рекомендаций для бизнес-партнеров, формулировать на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления Имеет практический опыт: составления и использования рекомендаций для деловых партнеров, вступающих в международную бизнес-коммуникацию, представления результатов научного исследования |

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 40,5 ч. контактной работы

| Вид учебной работы | Всего часов | Распределение по семестрам в часах | |
|--|-------------|------------------------------------|--|
| | | Номер семестра | |
| | | 4 | |
| Общая трудоёмкость дисциплины | 108 | 108 | |
| <i>Аудиторные занятия:</i> | 32 | 32 | |
| Лекции (Л) | 16 | 16 | |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 16 | 16 | |
| Лабораторные работы (ЛР) | 0 | 0 | |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i> | 67,5 | 67,5 | |
| подготовка к экзамену | 30 | 30 | |
| подготовка устных докладов | 15 | 15 | |
| подготовка к практическим занятиям | 22,5 | 22,5 | |
| Консультации и промежуточная аттестация | 8,5 | 8,5 | |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | экзамен | |

5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины | Объем аудиторных занятий по видам в часах | | | |
|-----------|----------------------------------|---|----|----|----|
| | | Всего | Л | ПЗ | ЛР |
| 1 | Служебный этикет | 24 | 12 | 12 | 0 |
| 2 | Национальный этикет | 8 | 4 | 4 | 0 |

5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия | Кол-во часов |
|----------|-----------|---|--------------|
| 1-2 | 1 | Офисный этикет | 4 |
| 3-4 | 1 | Этикет коммуникаций | 4 |
| 5-6 | 1 | Этикет и повседневность | 4 |
| 7 | 2 | Особенности российского делового этикета | 2 |
| 8 | 2 | Международная вежливость | 2 |

5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара | Кол-во часов |
|-----------|-----------|---|--------------|
| 1 | 1 | Визиты в офис. Прием посетителей. Правила для посетителей. Правильное поведение с вышестоящими. Ранг и субординация. Взаимоотношения коллегами. Стиль отношения с коллегами. | 2 |
| 2 | 1 | Речевой этикет. Приветствие, представление, обращение. Техника рукопожатия. Когда следует пожимать руку. Представление на вечеринках. Ритуал обмена визитными карточками. | 2 |
| 3 | 1 | Телефонный разговор. Автоответчик. Правила общения по сотовому телефону. Видеоконференции. Корреспонденция. Этикет в Интернете. Этикет электронной почты. | 2 |
| 4 | 1 | Этикетные нормы в одежде | 2 |
| 5-6 | 1 | Поведение в театре: фойе, зрительном зале, во время спектакля, концерта, в театральном буфете. Поведение в самолете, корабле, автомобиле, поезде, отеле, аэропорту. Обряды и торжественные события. Свадебная традиция. Юбилей. Похоронная церемония. Поведение в церкви. | 4 |
| 7 | 2 | Особенности национальных норм этикета в России. Речевой этикет. Жесты и мимика. Приемы гостей в России: особенности национальной кухни. | 2 |
| 8 | 2 | Международная вежливость. Правила международной вежливости. Америка. Арабские страны. Средняя Азия. Китай. | 2 |

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС | | | |
|-----------------------|--|---------|--------------|
| Подвид СРС | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс | Семестр | Кол-во часов |
| подготовка к экзамену | Кузнецов, И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. — 8-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02380-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93482 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. | 4 | 30 |

| | | | |
|------------------------------------|--|---|------|
| подготовка устных докладов | Акишина, А. А. Этикет русского телефонного разговора [Текст] пособие для студентов-иностранцев А. А. Акишина, Т. Е. Акишина. - М.: Русский язык, 1990. - 118 с. ил. | 4 | 15 |
| подготовка к практическим занятиям | Кузнецов, И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. — 8-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02380-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93482 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. | 4 | 22,5 |

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Се-мestr | Вид контроля | Название контрольного мероприятия | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов | Учи-тыва-ется в ПА |
|------|----------|------------------|-----------------------------------|-----|------------|--|--------------------|
| 1 | 4 | Текущий контроль | Тест 1 | 1 | 10 | тест состоит из 10 вопросов по теме "Офисный этикет", Выполняется на портале Электронный ЮУрГУ. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. | экзамен |
| 2 | 4 | Текущий контроль | Кейс 1 | 1 | 4 | проверка решения кейса проводится в форме устного ответа на занятии. На ответ отводится 4-5 минут, в ответе оценивается полнота и логичность анализа проблемной ситуации. Общий балл при оценке складывается из следующих показателей: - полнота раскрытия вопроса - 2 балла; - неполно раскрытие вопроса - 1 балл; - нераскрытие вопроса - 0 баллов; - степень понимания, осознанности материала - 1 балл; - грамотное речевое оформление ответа - 1 балл. | экзамен |
| 3 | 4 | Текущий контроль | Тест 2 | 1 | 10 | тест состоит из 10 вопросов по теме "Телефонный этикет", Выполняется на портале Электронный ЮУрГУ. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос/отсутствие ответа - 0 баллов. | экзамен |

| | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|---|----|--|---------|
| 4 | 4 | Текущий контроль | Самостоятельная работа | 1 | 10 | правильно по содержанию и оформлению составлены 7 тестовых вопросов - 7 баллов (по одному баллу за каждый правильный вопрос); подготовленный тест представляет сопоставление традиций в российском и национальном этикете - 1 балл отсутствие речевых, грамматических, орфографических ошибок в тесте - 2 балла; есть 1-2 ошибки - 1 балл; больше 2 ошибок - 0 баллов | экзамен |
| 5 | 4 | Текущий контроль | Самостоятельная работа 2 | 1 | 5 | рекомендации по общению с иностранными деловыми партнерами содержат 5 пунктов - 5 баллов (по 1 за каждый пункт) | экзамен |
| 6 | 4 | Промежуточная аттестация | Экзамен | - | 30 | тест состоит из 30 вопросов. Выполняется на портале Электронный ЮУрГУ. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. | экзамен |

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения | Критерии оценивания |
|------------------------------|---|---|
| экзамен | На экзамене производится оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля. Обучающийся может улучшить свой рейтинг, пройдя контрольное мероприятие промежуточной аттестации, которое не является обязательным. Экзамен проводится в форме тестирования. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения | № КМ | | | | | |
|-------------|--|------|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| УК-5 | Знает: основные принципы бизнес-этикета | + | + | + | | | + |
| УК-5 | Умеет: анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия в соответствии с принципами бизнес-этикета | + | + | + | | | + |
| УК-5 | Имеет практический опыт: эффективного межкультурного взаимодействия с опорой на принципы бизнес-этикета | | + | | | | + |
| ПК-2 | Знает: правила бизнес-этикета и традиции российского бизнес-этикета | | | | | + | + |
| ПК-2 | Умеет: сопоставлять особенности национального бизнес-этикета и отражать результаты сопоставления в форме устных презентации материала, рекомендаций для бизнес-партнеров | | | | | + | + |
| ПК-2 | Имеет практический опыт: подготовки рекомендаций для бизнес-партнеров разных стран | | | | | + | + |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Мунин, А. Н. Деловое общение [Текст] курс лекций А. Н. Мунина ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-соц. ин-т. - М.: Флинта, 2008. - 374, [1] с. ил. 21 см.

б) дополнительная литература:

1. Акишина, А. А. Этикет русского телефонного разговора [Текст] пособие для студентов-иностранцев А. А. Акишина, Т. Е. Акишина. - М.: Русский язык, 1990. - 118 с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке: Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия

Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы | Наименование ресурса в электронной форме | Библиографическое описание |
|---|---------------------------|---|---|
| 1 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Капкан, М. В. Деловой этикет : учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 168 с. — ISBN 978-5-9765-3877-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119057 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. |
| 2 | Основная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Кузнецов, И. Н. Современный этикет / И. Н. Кузнецов. — 8-е изд. — Москва : Дашков и К, 2017. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02380-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93482 . — Режим доступа: для авториз. пользователей. |

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Вид занятий | № ауд. | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|--------|--|
| Лекции | | компьютер, проектор, проекционный экран, документ-камера |
| Самостоятельная работа студента | | Компьютер, подключенный к локальной сети университета, с возможностью выхода в Интернет |