

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол № 8 от «16» мая 2018 г.

Зав. кафедрой  Тимирханов В.Р.

Согласовано  
Председатель УМК филологического

факультета  Григорьева Т.В.

---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Этика делового общения**

---

базовая

**программа бакалавриата**

42.03.03 Издательское дело

«Производство печатной и электронной продукции»

Бакалавр

---

Разработчик (составитель)  
кандидат филол. н., доцент  
Кислова Е.П.



/ Кислова Е.П.

Для приема: 2018

Уфа – 2018

Составитель: к.ф.н., доцент Кислова Е.П.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры современного русского языкознания, протокол № 8 от «16» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой



/ Тимирханов В.Р.

Дополнения и изменения (обновили программное обеспечение и базы данных), внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры современного русского языкознания, протокол № 8 от «25» апреля 2019 г.

Заведующий кафедрой



/ Григорьева Т.В.

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)
4. Фонд оценочных средств по дисциплине
  - 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
  - 4.3. *Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)*
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
  - 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины
  - 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

# 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	<p><u>Знать</u> основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка</p> <p><u>Иметь представление</u> о риторических правилах и приемах подготовки и произнесения речей в сфере научной и профессиональной, а также социокультурной коммуникации на русском языке.</p> <p><u>Знать</u> основные фонетические, лексические и грамматические явления изучаемого иностранного языка, позволяющие использовать его как средство коммуникации; наиболее употребительную лексику бытовой, академической и профессиональной сфер</p>	ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
	<p><u>Знать</u> содержание основных понятий, сущность, структуру, функции и закономерности развития культуры; основные этапы развития культурологической мысли, основные этапы истории мировой и отечественной культуры и их характерные черты, главные проблемы современной культуры.</p>	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Умения	<p><u>Уметь</u> пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка; основными сайтами поддержки грамотности в сети «Интернет».</p> <p><u>Уметь</u> анализировать языковой материал текстов на русском языке в нормативном аспекте и вносить необходимые исправления нормативного характера, производить редакторскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском языке.</p> <p><u>Уметь</u> использовать базовые современные методы и технологии научной коммуникации, в том числе информационные, на государственном и иностранном языке.</p>	ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	

	<p><u>Уметь</u> выделять доминирующие в той или иной культуре ценности, значения и смыслы, составляющие историко-культурное своеобразие</p> <p><u>Уметь</u> использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук в профессиональной деятельности; способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы</p> <p><u>Уметь</u> критически оценивать собственные достоинства и недостатки, выбирать пути и средства развития первых и устранения последних</p>	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	
Владения (навыки / опыт деятельности)	<p><u>Владеть</u> навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативного характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки «Издательское дело».</p> <p><u>Владеть</u> навыками адекватного реагирования в ситуациях бытового, академического и профессионального общения на иностранном языке.</p>	ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
	<p><u>Владеть</u> методами изучения и использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей различных категорий населения.</p> <p><u>Владеть</u> способностью принимать организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность</p> <p><u>Владеть</u> навыками эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей.</p>	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы.**

Данный курс входит в состав базовых дисциплин раздела «Б1.В.1.» ФГОС, включенных в программу подготовки бакалавра по направлению подготовки ВО 45.03.01 – Филология.

Курс рассчитан на студентов, обучающихся по направлению «Издательское дело», так как выпускники в своей деятельности будут сталкиваться с текстами делового стиля в их устной и письменной разновидностях. Цель освоения дисциплины - познакомить студентов с профессионально значимыми формами делового общения с учетом этических

норм, функционирующих в этой сфере; в круг решаемых задач входят следующие:

- ознакомить студентов с психологическими основами общения;
- дать представление о методах и приемах убеждения;
- дать представление о различных видах аргументации;
- познакомить с современными моделями составления деловых документов;
- ознакомить с языковыми особенностями официально-делового стиля;
- помочь студентам в овладении речевой культурой и этикетом деловых переговоров.

Отличием данного курса является его практическая направленность. Объем теоретических сведений ограничен конкретными коммуникативными задачами, которые будет решать студент. Так как «Риторика» также является курсом по выбору и знакомство с этой дисциплиной не является обязательным, то в «Этике делового общения» приводятся некоторые сведения по риторике, теории аргументации, теории речевых актов, психологии общения.

При освоении дисциплины «Этика делового общения» задействуются компетенции, формируемые в ходе обучения по следующим предметам: «Литературное редактирование», «Введение в теорию коммуникации», «Основы рекламы и PR-деятельности», «Риторика», «Филологическое обеспечение профессиональной коммуникации».

### **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

Содержание рабочей программы представлено в Приложении № 1.

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине.

##### 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции ОК-5 (способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия):

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		не зачтено	зачтено
Первый этап (уровень)	<p><u>Знать</u> основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка</p> <p><u>Иметь представление</u> о риторических правилах и приемах подготовки и произнесения речей в сфере научной и профессиональной, а также социокультурной коммуникации на русском языке.</p> <p><u>Знать</u> основные фонетические, лексические и грамматические явления изучаемого иностранного языка, позволяющие использовать его как средство коммуникации; наиболее употребительную лексику бытовой, академической и профессиональной сфер</p>	<p><u>Не знает</u> основные фонетические, лексические и грамматические явления изучаемого иностранного языка, позволяющие использовать его как средство коммуникации; наиболее употребительную лексику бытовой, академической и профессиональной сфер</p>	<p>Уверенно демонстрирует знания об основных нормах современного русского языка (орфографических, пунктуационных, грамматических, стилистических, орфоэпических) и системе функциональных стилей русского языка;</p> <p>Знает основные фонетические, лексические и грамматические явления изучаемого иностранного языка, позволяющие использовать его как средство коммуникации; наиболее употребительную лексику бытовой, академической и профессиональной сфер</p>
Второй этап (уровень)	<p><u>Уметь</u> пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка; основными сайтами поддержки грамотности в сети «Интернет».</p>	<p><u>Не умеет</u> анализировать языковой материал текстов на русском языке в нормативном аспекте и вносить необходимые исправления нормативного характера, производить редакторскую правку текстов научного и</p>	<p>Уверенно умеет пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка; основными сайтами поддержки грамотности в сети «Интернет», использовать базовые современные методы и технологии научной</p>

	<p><u>Уметь</u> анализировать языковой материал текстов на русском языке в нормативном аспекте и вносить необходимые исправления нормативного характера, производить редакторскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском языке.</p> <p><u>Уметь</u> использовать базовые современные методы и технологии научной коммуникации, в том числе информационные, на государственном и иностранном языке.</p>	<p>официально-делового стилей речи на русском языке.</p> <p><u>Не способен</u> использовать базовые современные методы и технологии научной коммуникации, в том числе информационные, на государственном и иностранном языке.</p>	<p>коммуникации, в том числе информационные, на государственном и иностранном языке.</p>
Третий этап (уровень)	<p><u>Владеть</u> навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативного характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки «Издательское дело».</p> <p><u>Владеть</u> навыками адекватного реагирования в ситуациях бытового, академического и профессионального общения на иностранном языке.</p>	<p><u>Не владеет</u> навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативного характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки «Издательское дело».</p>	<p><u>Владеет</u> навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативного характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки «Издательское дело», навыками адекватного реагирования в ситуациях бытового, академического и профессионального общения на иностранном языке.</p>

Код и формулировка компетенции ОК-6 (способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия):

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения	
		не зачтено	зачтено
Первый этап (уровень)	<u>Знать</u> содержание основных понятий, сущность, структуру, функции и закономерности развития	Слабо, фрагментарно знает приемы и средства профессионального самосовершенствования; систему категорий и	Знает достаточно в базовом объеме приемов и средств профессионального самосовершенствования; систему категорий и методов,



	культуры; основные этапы развития культурологической мысли, основные этапы истории мировой и отечественной культуры и их характерные черты, главные проблемы современной культуры	методов, направленных на формирование аналитического и логического мышления; закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития	направленных на формирование аналитического и логического мышления; закономерности профессионально-творческого и культурно-нравственного развития.
Второй этап (уровень)	<p><u>Уметь</u> выделять доминирующие в той или иной культуре ценности, значения и смыслы, составляющие историко-культурное своеобразие</p> <p><u>Уметь</u> использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук в профессиональной деятельности; способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы</p> <p><u>Уметь</u> критически оценивать собственные достоинства и недостатки, выбирать пути и средства развития первых и устранения последних</p>	Демонстрирует частичные умения, допуская ошибки в анализе информационных источники; анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать её для повышения своей квалификации и личностных качеств.	Умеет применять знания в базовом объеме в умения, допуская ошибки в анализе информационных источники; анализировать культурную, профессиональную и личностную информацию и использовать её для повышения своей квалификации и личностных качеств
Третий этап (уровень)	<p><u>Владеть</u> методами изучения и использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей различных категорий населения.</p> <p><u>Владеть</u> способностью принимать организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность</p> <p><u>Владеть</u> навыками эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей.</p>	Демонстрирует низкий уровень владения, навыками организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально-культурных, психологических, профессиональных знаний.	Владеет базовыми нормами и приемами проведения организации самообразования, технологиями приобретения, использования и обновления социально- культурных, психологических, профессиональных знаний.

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10). Шкалы оценивания:

от 0 до 59 баллов – незачет;

от 60 до 110 баллов – зачет

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
1-й этап  Знания	<p><u>Знать</u> основные нормы современного русского языка (орфографические, пунктуационные, грамматические, стилистические, орфоэпические) и систему функциональных стилей русского языка</p> <p><u>Иметь представление</u> о риторических правилах и приемах подготовки и произнесения речей в сфере научной и профессиональной, а также социокультурной коммуникации на русском языке.</p> <p><u>Знать</u> основные фонетические, лексические и грамматические явления изучаемого иностранного языка, позволяющие использовать его как средство коммуникации; наиболее употребительную лексику бытовой, академической и профессиональной сфер</p>	ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование
	<p><u>Знать</u> содержание основных понятий, сущность, структуру, функции и закономерности развития культуры; основные этапы развития культурологической мысли, основные этапы истории</p>	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование, деловая игра

	мировой и отечественной культуры и их характерные черты, главные проблемы современной культуры.		
2-й этап  Умения	<p><u>Уметь</u> пользоваться основной справочной литературой, толковыми и нормативными словарями русского языка; основными сайтами поддержки грамотности в сети «Интернет».</p> <p><u>Уметь</u> анализировать языковой материал текстов на русском языке в нормативном аспекте и вносить необходимые исправления нормативного характера, производить редакторскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском языке.</p> <p><u>Уметь</u> использовать базовые современные методы и технологии научной коммуникации, в том числе информационные, на государственном и иностранном языке.</p>	ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование
	<p><u>Уметь</u> выделять доминирующие в той или иной культуре ценности, значения и смыслы, составляющие историко-культурное своеобразие</p> <p><u>Уметь</u> использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук в профессиональной деятельности; способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы</p> <p><u>Уметь</u> критически оценивать собственные достоинства и недостатки, выбирать пути и средства развития первых и устранения последних</p>	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование
3-й этап  Владения	<p><u>Владеть</u> навыками создания на русском языке грамотных и логически непротиворечивых письменных и устных текстов учебной и научной тематики реферативного характера, ориентированных на соответствующее направление подготовки «Издательское дело».</p> <p><u>Владеть</u> навыками адекватного реагирования в ситуациях бытового, академического и</p>	ОК-5 – способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование, деловая игра

	профессионального общения на иностранном языке.		
	<p>Владеть методами изучения и использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей различных категорий населения.</p> <p>Владеть способностью принимать организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность</p> <p>Владеть навыками эффективно строить деловые отношения с различными категориями людей.</p>	ОК-6 – способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Семинарское занятие, контрольная работа, тестирование

### **1.3. Рейтинг-план дисциплины (при необходимости)**

Рейтинг–план дисциплины представлен в приложении 2.

#### **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ:**

1. В чем заключается специфика делового общения, какие виды делового общения вы знаете?
2. Дайте определение понятию «корпоративные коммуникации».
3. Типы речевых культур в деловом общении.
4. Культура речи и принципы речевого поведения менеджера: толерантное поведение и конвенциональные нормы речевого общения.
5. Этикет делового письма.
6. Перечислите виды вопросов, помогающих регулировать общение.
7. Этикет и социальный статус адресата. VIP-статус.
8. Церемонии и этикетные тексты.
9. Основные черты официально-делового стиля.
10. Этикет в деловом общении. Представление.
11. Этикет телефонного разговора.
12. Экстралингвистические факторы делового общения: внешний вид, одежда, макияж, парфюм.
13. Переговоры. Стратегии ведения переговоров.

#### **Критерии оценки:**

- «зачтено» выставляется студенту, если он дал полный, развернутый ответ, продемонстрировал знание терминологии, культуры устного изложения материала, не допустив неточностей или допустив несущественные ошибки или небольшие

неточности, выказав средний уровень владения культурой устного изложения материала; в течение сессии выполнял все задания

- «не зачтено» выставляется студенту, если его ответ показал непонимание и неполное знание базового материала, а также частичное или полное отсутствие культуры устного изложения материала; в течение сессии не выполнил хотя бы одно задание.

## **2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.**

Структура и описание основных разделов дисциплины таковы:

### **1. Законы общения в сфере деловых отношений. Деловая риторика.**

Современная риторика, принцип кооперации и основные законы риторики (концептуальный закон, стратегический, тактический, системно-аналитический, моделирования аудитории, и т.д.). Структура речевого акта и речевая стратегия. Психологические основы общения в деловой коммуникации (закон «отзеркаливания», закон искажения информации, законы эмоционального общения и т.д.); трансакционные модели общения (Э.Берн).

Убеждающая речь в деловом общении. Теория аргументации. Виды аргументов (корректные/ некорректные). Выразительные и изобразительные средства (тропы, фигуры) в убеждающей речи. Приемы речевого воздействия в разных типах текста (реклама, газетный текст, публичное выступление).

Спор как частный случай аргументации. Классификация споров, тактики оппонента и пропонента, аргументация в споре. Полемиические приемы и уловки в споре (логические и психологические).

Невербальные компоненты общения (поза, жесты, мимика, внешний вид и пр.). Признаки волнения («манеризмы») при публичном выступлении и способы борьбы с ними.

**2. Официально-деловой стиль речи: сфера употребления, лингвистические особенности.** Сфера употребления и функции официально-делового стиля и его подстилей — официально-документального и обиходно-делового. Письменная и устные форма делового стиля.

Стандарт в оформлении деловых отношений; стандартизованность как основной признак стиля. Жанрово-стилистическая обусловленность деловых бумаг. Функции основных речевых жанров: информативная, информативно-оценочная, инструктивная.

Лингвистические особенности стиля.

Языковые нормы в официально-деловой речи. Лексика и грамматика официально-делового стиля. Синтаксические модели и их речевые варианты, обусловленные смысловой и коммуникативной характеристикой текста (употребление деепричастных оборотов, конструкций с однородными членами, сложных предложений и пр.). Логика изложения, функция волеизъявления и текстовая организация деловых бумаг (иерархичность текстовой организации, рубрикация,

заголовков). Процессы унификации и стандартизации как основа информативной емкости деловой документации. Модульный принцип составления документов.

Общие правила официальной документации. Правовая значимость официального документа, его соответствие юридическим и административным нормам. Общие требования к тексту.

**3. Оформление деловых документов.** Реквизиты, наличие ГОСТов в деловой документации, ОКПО, ОКУД.

Жанры деловых документов (по их назначению): деловые письма, контракты, отчетные документы, личные деловые бумаги.

Жанровые разновидности и модели делового письма: письмо-предложение, письмо-запрос, ответ на запрос, сопроводительное письмо, коммерческое предложение (оферта), ответ на предложение (акцепт). Структурная схема делового письма. Обусловленность содержания и речевой формы письма коммуникативной задачей отправителя. Стандартные речевые клише.

Контракт, соглашение о сотрудничестве. Назначение документа: юридически закрепить планы участвующих сторон на ведение совместной деятельности, гарантировать закрепление обязательств. Структура документа. Четкость и корректность формулировки условий контракта, обязательств сторон.

ОРД (организационно-распорядительная документация): приказ, распоряжение, докладная записка, служебная записка.

Отчетные документы и документы, фиксирующие принятое в результате переговоров решение. Тексты полужесткие (протокол о намерениях, проект решения) как отражение итогов предварительного изучения проблемы, формулировки исходных положений, условий возможного сотрудничества. Возможность дополнения и коррекции документа, заложенная в его структуре. Протокол как юридически значимый документ. Четкость структурных компонентов. Однозначность смысла формулировок.

Личные деловые бумаги: доверенность, расписка, заявление, автобиография. Точность адресации документа. Соблюдение речевых клише, установленных для деловых бумаг, в заголовочной части текста. Специфика полужесткого текста автобиографии.

Служебная телеграмма. Работа с электронными шаблонами Word.

Нерегламентированные письма. Реклама как разновидность деловой речи, способы речевого воздействия в рекламе.

**4. Устные формы делового общения. Деловые переговоры.** Характеристика деловых форм общения в социально-психологических исследованиях, в работах по конфликтологии, в практических руководствах. Общение межличностное и групповое. Социальные роли участников. Типология партнеров: а) на основании личностных качеств и отношения к позиционной борьбе (В. Андреев), б) по доминирующей

установке на собеседника (конфликтный, центрированный, кооперативный) (К.Ф.Седов).

Межличностное деловое общение. Установка на гармонизацию отношений.

Ситуации общения по характеру деловых отношений: 1) производитель—потребитель, поставщик—потребитель, заказчик—исполнитель; 2) деловой партнер — деловой партнер, конкурент — конкурент. Речевое поведение партнеров в конкретной ситуации. Речевые приемы воздействия на собеседника. Понятие о "саботажах общения".

Групповое общение. Два основных типа: в коллективе сотрудников (обсуждение и выбор оптимального варианта решения) и в ситуации "конкурент—конкурент" (деловые переговоры в условиях столкновения разных позиций). Второй тип — собственно деловые переговоры (ДП), смысл которых — согласование интересов, преодоление разногласий (возможный вариант и межличностного общения).

Формальное закрепление ролевых отношений в группах. Специфика "функциональных" или "инструментальных" отношений. Коммуникативный лидер в двусторонних и многосторонних ДП. Понятие о регламенте переговоров.

Общение в коллективе сотрудников: обсуждение и решение производственных вопросов, речевое поведение участников, отношения между руководителем и участниками совещания. Методы коллективного принятия решений (метод "домино", "мозговой атаки" и др.). Речевые модели постановки проблемы, аргументации выдвинутого предложения, суммарного анализа высказанных положений.

Конфликт в деловом общении. Поведение в ситуации конфликта. Способы отражения речевой агрессии.

Деловое общение в ситуации "конкурент—конкурент". Стратегии ведения деловых переговоров (классификация) — разное терминологическое обозначение двух главных видов речевого взаимодействия:

Преимущества конструктивного взаимодействия. Общая цель, определяющая содержание и структуру деловых переговоров: согласование позиций сторон, достижение договоренности. Условия: а) равенство участников (факторы, нарушающие равенство, необходимость балансирования), б) взаимный учёт интересов (совпадающих, непересекающихся, антагонистических).

Структурно-смысловые компоненты деловых переговоров. Действия на подготовительном этапе: диагноз ситуации, прогноз вариантов соглашения, поиск "общей зоны интересов". Возможности достижения компромисса и "асимметричной договоренности" на этапе переговоров.

Речевое поведение участников позиционной борьбы в ситуации "конкурент—конкурент". Приемы преобразования конфронтационной стратегии в конструктивную. Речевые приемы реализации конструктивного взаимодействия: типы вопросов, "подстройка" к высказывающему, перефразировка, резюмирование и пр. Типичные речевые конструкции:

согласие — несогласие — частичное согласие; сомнение, уклонение от ответа и пр.

Заключительный этап переговоров: принятие решения и его оформление.

**5. Этикет в деловом общении.** Национальный характер речевого этикета в деловом общении. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений. Знакомство. Рекомендации. Этикет делового телефонного разговора.

В преподавании этой дисциплины большое внимание уделяется практическим занятиям и самостоятельной работе студентов: предполагается знакомство с образцами деловой речи (рекламные тексты – рассылка, имиджевые статьи, рекламные статьи в газете; публичные выступления политиков; деловая документация). При знакомстве с образцами устной деловой речи можно использовать аудио- или видеозаписи такого общения: совещания, планерки, заседания и т. п. Предпочтительно избирать такие методические формы работы, которые обеспечивают самостоятельность решения учебных задач, познавательную и речевую активность студентов. Прежде всего, это деловые игры.

### **3) Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.**

Поскольку часть занятий должна проходить в специализированных классах, предусматривающих возможность реализации оговариваемых в п. 5 образовательных технологий, в частности, демонстрации различного рода аудио-визуальных материалов, соответствующие аудитории должны иметь необходимое оборудование, включающее проектор, экран, ноутбук.

#### ***Критерии оценки:***

- «зачтено» выставляется студенту, если он дал полный, развернутый ответ, продемонстрировал знание терминологии, не допустив неточностей или допустив несущественные ошибки или небольшие неточности.

- «не зачтено» выставляется студенту, если его ответ показал непонимание и неполное знание базового материала.

### **4) Рейтинг-план дисциплины ( см. Приложение 2).**

#### **Вопросы для семинаров**

##### **Занятие № 1**

1. Невербальные компоненты (мимика, жесты, поза) в деловой коммуникации.

2. Имидж делового человека.

3. Речевая агрессия: методы и приемы противостояния.

##### **Занятие № 2**



1. Основные термины и понятия НЛП. Каналы восприятия;
2. Основные методы НЛП (рамка, калибровка, подстройка и пр.);
3. НЛП в продажах;

#### Занятие № 3

1. Национальные особенности английского и немецкого делового общения;
2. Национальные особенности делового общения японцев и китайцев;
3. Речевые средства воздействия в рекламе;

#### Занятие № 4

1. Гендерный фактор в деловой коммуникации;
2. Приемы манипулирования в политдискурсе;
3. Этикет делового телефонного разговора;

#### Занятие №5

1. Психологическое айкидо в деловом общении (автор методики – М. Литвак);
2. Основные принципы коммуникации, изложенные в работах Д.Карнегги;
3. Принципы эффективного общения Э.Берна;

#### Занятие № 6

1. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Начало беседы;
2. Проведение делового совещания;
3. Понятие коммуникативной неудачи в деловом общении;

#### Занятие № 7

1. Культура речи делового человека;
2. Публичное вступление;

#### **Критерии оценки:**

- «зачтено» выставляется студенту, если он дал полный, развернутый ответ, продемонстрировал знание терминологии, не допустив неточностей или допустив несущественные ошибки или небольшие неточности.

- «не зачтено» выставляется студенту, если его ответ показал непонимание и неполное знание базового материала.

### **Темы деловых игр**

1. «Деловые переговоры»: заключение контракта между фирмой-производителем и фирмой-посредником;
2. Собеседование при приеме на работу;
3. Собеседование при увольнении;
4. Беседа с клиентом.

## Пример деловой игры «Собеседование с работодателем»

Цель упражнения: выработка навыков эффективной самопрезентации. Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Также все участники (или некоторые из них) пробуют себя в роли работодателя.

Вызываются два добровольца: «соискатель» и «работодатель». Задается фабула ролевой игры: организация, какая должность у «работодателя», о какой вакансии идет речь, какие личностные особенности у «соискателя». Последнее необязательно – пусть участник играет сам себя.

Другие студенты являются активными наблюдателями. Они должны анализировать и оценивать действия «игроков», давать обратную связь «соискателю» относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании. Обучающиеся разбиваются на несколько групп.

Обсуждение является важной частью данного упражнения. В нем студенты получают развернутую связь, смотрят на себя глазами других участников, поэтому обсуждение проводится после каждой игры.

### **Критерии оценки:**

- «зачтено» выставляется студенту, если он дал полный, развернутый ответ, продемонстрировал знание терминологии, не допустив неточностей или допустив несущественные ошибки или небольшие неточности.
- «не зачтено» выставляется студенту, если его ответ показал непонимание и неполное знание базового материала.

## Задания для контрольной работы

### Описание контрольной работы:

1. Тест для итоговой проверки знаний студентов 4 курса филологического факультета по курсу «Этика делового общения».

2. Общая цель разработки.

Цель разработки теста – создание измерительного инструмента для итогового контроля уровня знаний студентов.

3. Общие задачи, решаемые при применении теста.

При применении теста определяется уровень знаний студентов по дисциплине «Этика делового общения».

4. Содержание теста.

Тест составлен из заданий, проверяющих знание теоретического материала курса.

5. Формы заданий:

- задания открытой формы;
- задания закрытой.

**Критерии оценки:**

- «зачтено» выставляется студенту, если он дал полный, развернутый ответ, продемонстрировал знание терминологии, не допустив неточностей или допустив несущественные ошибки или небольшие неточности.

- «не зачтено» выставляется студенту, если его ответ показал непонимание и неполное знание базового материала.

**Итоговые тесты по курсу «Этика делового общения».**

**Практическая часть.**

Вопрос 1. Какие компоненты включает в себя культура делового общения?

- A. все ответы верны;
- B. психологию делового общения;
- C. служебный этикет;
- D. технику делового общения;
- E. этику делового общения

Вопрос 2. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- A. женщина первая представляется мужчине;
- B. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- C. младшие по возрасту представляются старшим;
- D. мужчина первым представляется женщине

Вопрос 3. Литературный язык не используется:

- A. в научной речи;
- B. в невербальном общении;
- C. в официально-деловой речи;
- D. в письменной речи;
- E. в профессиональном общении;

Вопрос 4. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- A. альтруизм;
- B. толерантность;
- C. честолюбие;
- D. эмпатия;

Вопрос 5. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов?

Вопрос 6. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- А. должностные обязанности;
- В. кодекс чести;
- С. корпоративная культура;
- Д. правила внутреннего распорядка;

Вопрос 7. Наука о всеобщих законах развития природы, общества, человека и мышления:

- А. диалектика
- В. культурология;
- С. логика;
- Д. этика;

Вопрос 8. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- А. Объекта, на который направлено мое действие;
- В. Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства;
- С. Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- Д. Человек человеку – волк. Такова природа человека.

Вопрос 9. Ответственность – это:

- А. категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающаяся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях;
- В. категория этики, опирающаяся на принцип равенства всех людей в моральном отношении;
- С. категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу;
- Д. категория этики, характеризующая моральную ценность личности в связи с его статусом, родом деятельности и признаваемыми за ним моральными заслугами;
- Е. категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с точки зрения соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;

Вопрос 10. По оценке специалистов, субъект этики деловых отношений в рамках постсоветской России появляется к:

- А. 1992 году;
- В. 1995 году;
- С. 1998 году;

Вопрос 11. Подсистема этикета, определяющая пространственную организацию общения:

- А. вербальный этикет;
- В. мимика и жесты;
- С. этикетная атрибутика;
- Д. этикетная проксемика;

Вопрос 12. Предмет этики -

- А. культура;
- В. мораль;
- С. прекрасное;
- Д. социальные отношения;

Вопрос 13. Принцип, выражающий любовь к Родине:

- А. гуманизм;
- В. оптимизм;
- С. патриотизм;
- Д. справедливость;

Вопрос 14. Самосовершенствование человека в буддизме происходит через:

- А. самобичевание;
- В. самовоспитание;
- С. самообразование;
- Д. самоотречение;
- Е. самопожертвование;

Вопрос 15. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- А. авторитет;
- В. имидж;
- С. популярность;

- D. престиж;
- E. репутация;

Вопрос 16. Тактичность - это:

- A. внутренний голос человека;
- B. определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- C. сделал, и что хотел сделать;
- D. способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека;
- E. способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль;
- F. эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он;

Вопрос 17. Укажите основные категории этики

- A. добро и зло;
- B. пространство и время;
- C. свобода;
- D. совесть;

Вопрос 18. Укажите фамилию русского писателя и мыслителя, считавшего, что «признание необходимости противления злу насилем есть не что иное, как оправдание людьми своих привычных излюбленных пороков: мести, корысти, зависти, злости, властолюбия».

- A. В.С.Соловьев;
- B. Л.Н.Толстой;
- C. Н.А.Бердяев;
- D. С.Н.Булгаков;
- E. Ф.М.Достоевский;

Вопрос 19. Фундаментальные принципы административной этики (три правильных ответа):

- A. безусловная исполнительность;
- B. бюрократизм;
- C. гуманизм;
- D. законность;
- E. справедливость;

Вопрос 20. Целеполагающие категории этики:

- A. добро и зло;
- B. долг и совесть;
- C. смысл жизни и счастье;
- D. честь и достоинство;

Вопрос 21. Честь и достоинство – это ...

Вопрос 22. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- A. взаимный интерес;
- B. интересы дела;
- C. личная выгода;
- D. собственные амбиции;
- E. социальные и политические проблемы;

Вопрос 23. Что изучает наука этика?

- A. мораль, нравственность;
- B. поведение каждого конкретного человека в обществе;
- C. политическое устройство общества;
- D. социальные проблемы общества;
- E. традиции, обычаи, народное творчество;

Вопрос 24. Что такое калокагатия?

Вопрос 25. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- A. долг;
- B. совесть
- C. справедливость;
- D. честь;
- E. ответственность;

Вопрос 26. Этика бизнеса как наука возникает в ...

- A. конце XIX века;
- B. конце XX века;
- C. период формирования буржуазных отношений;
- D. середине XX века

Вопрос 27. Этика – это...

**Оценки за выполнение заданий.**

Отказ от ответа на какое-либо задание оценивается баллом 0.

Правильно выполненное задание открытой формы оценивается 2 баллами.

Правильно выполненное задание закрытой формы оценивается 1 баллом.

Итого: 30 баллов

***Критерии оценки:***

- «зачтено» выставляется студенту, если он набрал 20-30 баллов
- «не зачтено» выставляется студенту, если он набрал меньше 20 баллов



## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература:**

1. Деловое общение: учебное пособие / сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 467 - 470. - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102>
2. Психология и этика делового общения: учебник / под ред. В. Н. Лавриненко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002

#### **Дополнительная литература:**

3. Кобякова Т.И. Культура речи и деловое общение: учебное пособие / Т.И. Кобякова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС). - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. - 208 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-611-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445133>
4. Мунин А.Н. Деловое общение: курс лекций: учебное пособие / А.Н. Мунин. - 3-е изд. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 376 с. - (Библиотека психолога). - ISBN 978-5-9765-0125-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389>
5. Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118>
6. Камардина А.А. Профессиональная этика: учебное пособие / А.А. Камардина; Министерство образования и науки Российской Федерации. - Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013. - 167 с. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258824>

### **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины**

<http://www.gramota.ru>

<http://www.gramota.ru/slovari/online>

Перечень договоров ЭБС (за период, соответствующий сроку получения образования по ООП)		
Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2018/2019	Договор на БД периодических изданий между БашГУ и «ИВИС» № 133-П1650 от 03.07.2018	С 01.07.2018 до 30.06.2019
	Договор на ЭБС «Университетская библиотека онлайн» между БашГУ и «Нексмедиа» № 847 от 03.09.2018	С 01.10.2018 по 30.09.2019
	Договор на ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 848 от 03.09.2018	С 01.10.2018 по 30.09.2019
	Соглашение на бесплатные коллекции в ЭБС между БашГУ и издательством «Лань» № 961 от 01.10.2018	С 01.10.2018 по 30.09.2019
	Договор на доступ к электронным научным периодическим изданиям между БашГУ и РУНЭБ № 1262 от 11.12.2018	С 11.12.2018 по 31.12.2019
	Договор на БД диссертаций между БашГУ и РГБ № 095040040 от 27.02.2019	С 27.02.2019 по 26.02.2020

## 6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>1. <i>учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</i> аудитория № 401 (главный корпус), аудитория № 419 (главный корпус), аудитория № 417(главный корпус), аудитория № 415 (главный корпус).</p> <p>2. <i>учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:</i> аудитория № 401 (главный корпус), аудитория № 417(главный корпус), аудитория № 415 (главный корпус), аудитория № 410 (главный корпус), аудитория № 422 (главный корпус).</p> <p>3. <i>учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</i> аудитория № 415 (главный корпус), аудитория № 410 (главный корпус), аудитория № 312 (главный корпус), аудитория № 422 (главный корпус).</p> <p>4. <i>помещения для самостоятельной работы:</i></p>	<p><b>Аудитория № 401</b> Учебная мебель, доска; шкаф</p> <p><b>Аудитория № 419</b> Учебная мебель, доска, шкаф</p> <p><b>Аудитория № 422</b> <b>Лаборатория информационных технологий</b> Учебная мебель, 10 компьютеров – системный блок PowerCool 4ядра 3,5 GHz/ DDR4 8 Gb/ HDD 1Tb/ DVD-RW 450W/ клавиатура USB/ мышь USB /LCD монитор 21,5".</p> <p><b>Аудитория № 417</b> Учебная мебель, доска; экран настенный Classic Solution (1 шт.) модель W 243x182/3 MW-SO/W; проектор мультимедийный EPSON EB-X31 (1 шт.)</p> <p><b>Аудитория № 415</b> Учебная мебель, доска, экран настенный Classic Solution (1 шт.) модель W 243x182/3 MW-SO/W; проектор мультимедийный EPSON EB-2250U (1 шт.).</p> <p><b>Аудитория № 312</b> Учебная мебель, интерактивная</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г., лицензия - бессрочная</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г., лицензия – бессрочная.</p> <p>3. Windows 10. Предустановленная. Договор № 007 от 19.03.2019 г., лицензия – бессрочная.</p> <p>4. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle) <a href="http://www.gnu.org/licenses/gpl.html">http://www.gnu.org/licenses/gpl.html</a> <a href="http://rusgpl.ru/rusgpl.pdf">http://rusgpl.ru/rusgpl.pdf</a></p>

<p>Читальный зал № 1 (главный корпус)</p> <p><b>5. помещения для хранения и профилактики учебного оборудования:</b> аудитория № 334 (главный корпус)</p>	<p>доска SMART с проектором V25 – 1 шт., 12 компьютеров – системный блок USN Quad Core 3,2 GHz Gb / Hdd 500 Gb / H 81 / TX 450 W / мышь USB / LSD монитор 1,5" / Vin 10 Pro.</p> <p><b>Аудитория № 410</b> <b>Лаборатория информационных технологий</b></p> <p>Учебная мебель, доска, 12 компьютеров в комплекте Моноблок iRU 502 21.5"/ клавиатура USB / мышь USB.</p> <p><b>Читальный зал № 1</b></p> <p>Учебная мебель, стенд по пожарной безопасности, моноблоки стационарные – 5 шт, принтер – 1 шт., сканер – 1 шт.</p> <p><b>Аудитория № 334</b></p> <p>Учебная мебель, доска; шкаф</p>	
--	--	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФИЛОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины **Этика делового общения** на 5 курс (2 сессия)  
форма обучения **заочная**

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	6,2
лекций	2
практических/ семинарских	4
лабораторных	0
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	61,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	4

Форма(ы) контроля:  
зачет 5 курс 2 сессия

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Официально-деловой стиль речи. Сфера употребления, основные характеристики. Психологические основы (законы) делового общения.	-	1	-	8	1, 2, 3	Изучение материалов лекции, примеры действия законов общения, подготовка сообщений.	Семинарское занятие
2.	Риторика делового общения. Аргументация, виды аргументов. Выразительные и изобразительные средства (тропы, фигуры) в убеждающей речи. Приемы речевого воздействия в разных типах текста (реклама, газетный текст, публичное выступление).	-		-	7,8	1, 2, 3, 6	Изучение материалов лекции, литературы, подготовка аргументирующей речи на заданную тему	Анализ поведения участников ролевых игр

3.	Спор. Дискуссия. Полемика. Классификация споров. Аргументация в споре. Полемические приемы. Уловки в споре. Невербальные компоненты общения.	-		-	8	2, 4	Изучение материалов лекции, литературы.	Контрольная работа
4.	Речевая культура делового человека. Нормы литературного языка. Устная и письменная речь. Стилевые нормы письменной и устной речи; нормы произношения и ударения. Логика изложения, функции волеизъявления.	1		-	7	1, 4	Изучение материалов лекции, литературы, использование словарей	Контрольная работа
5.	Устное деловое общение. Деловая беседа. Переговоры. Презентация. Разговор по телефону	1		-	7	1, 2, 5	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование.	Обсуждение результатов игры
6.	Письменная деловая речь. Классификация деловых писем. Реквизиты. Языковой стандарт деловых писем. Другие жанры деловой документации	-	1	-	8	1, 4	Изучение материалов лекции, литературы, подготовка образцов деловой документации (типовой договор,	Семинарское занятие

	(контракт, отчет и пр.).						рекламное письмо, резюме)	
7.	Конфликт в деловом общении. Типология конфликтов. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	-	1	-	8	2, 3, 4	Изучение материалов лекции, литературы, подготовка сообщений	Семинарское занятие
8.	Речевой этикет в деловом общении. Этикетные формулы знакомства, представления, прощания. Обращение. Этикет делового письма. Национальные особенности делового общения	-	1	-	8	1,3, 4	Изучение материалов лекций, указанных источников, конспектирование.	Семинарское занятие, итоговый тест
	<b>ВСЕГО ЧАСОВ:</b>	2	4	-	61,8			