Министерство образования и науки Российской Федерации

Бузулукский гуманитарно-технологический институт (филиал)

федерального государственного бюджетного образовательного

учреждения высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

*О.Н. Григорьева*

**Деловой этикет**

Методические указания по освоению дисциплины

Рекомендовано для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (профиль Иностранный язык (английский)

Бузулук

2016

УДК 808.2

ББК 81.411.2

Г 75

**Григорьева, О.Н.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Г | 75 | Деловой этикет: методические указания по освоению дисциплины / составитель О.Н. Григорьева; Бузулукский гуманитарно-технологический институт (филиал) Оренбургского гос. ун-та. – Бузулук : БГТИ, 2016. |

Методические указания содержат рекомендации по освоению дисциплины «Деловой этикет», указания по организации аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы, рекомендации по изучению теоретических основ дисциплины, разъяснения о промежуточной аттестации.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование (профиль Иностранный язык (английский).

УДК 808.2

ББК 81.411.2

© Григорьева О.Н., 2016

© БГТИ (филиал) ОГУ, 2016

**Содержание**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Пояснительная записка……………………………………….. | 4 |
| 1.1 | Цели и задачи дисциплины…………………………………… | 4 |
| 1.2 | Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины…………………………………………………….. | 5 |
| 2 | Виды занятий и особенности их проведения при изучении дисциплины…………………………………………………….. | 5 |
| 3 | Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов…………………..…………………….. | 6 |
| 3.1 | Рекомендации по работе с литературой……………………… | 7 |
| 3.2 | Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям………………………………………………………… | 7 |
| 3.3 | Методические рекомендации при подготовке к промежуточной аттестации……………………………………………. | 8 |
| 3.4 | Вопросы к зачету по дисциплине……………………………. | 10 |
| 4 | Критерии оценивания самостоятельной работы студентов | 11 |

**1. Пояснительная записка**

Самостоятельные занятия призваны помочь студентам в закреплении материала, овладении различными формами самопроверки, в выполнении индивидуальных заданий, способствуют формированию умений акцентировать внимание на детальном рассмотрении вопросов и разделов, представляющих особую сложность. Самостоятельная работа необходима, т.к. большое значение придается развитию и совершенствованию навыков самоконтроля и потребности студентов обращаться к разным видам лингвистических словарей и к разнообразной справочной литературе для определения языковой нормы, связанной с употреблением в речи того или иного языкового явления. Известно, что необходимые качества культурной речи формируются в основном за счет индивидуальных усилий и самообразования личности.

Для того, чтобы сделать процесс обучения результативным, разработаны методические рекомендации для освоения дисциплины и методические указания к семинарским (практическим) занятиям, обеспечивающие решение следующих задач:

- создание условий для самостоятельной работы студентов очной и заочной форм обучения при изучении курса «Деловой этикет»;

- углубление и расширение знаний студентов в области норм современного русского языка;

- углубление и расширение знаний студентов о специфике функциональных стилей современного русского языка, совершенствование речевых умений студентов, в том числе связанных с работой над текстом.

**1.1 Цели и задачи дисциплины**

Целями освоения дисциплины является овладение студентами основами знаний в сфере культуры делового общения и обучении их современным практическим принципам делового этикета.

Задачами курса являются знакомство с этикетными нормами для расширения возможностей эффективного общения в деловой среде; повышение значимости этики делового общения как фактора самореализации личности; понимания важности этической составляющей межличностных коммуникаций в деловой сфере; понимания социо-культурных параметров деловой коммуникаций; развитие навыков самостоятельной нравственной оценки социальных явлений; развитие способности осуществлять ответственный выбор в конкретных деловых и иных жизненных ситуациях; развитие навыков общения, необходимых для продуктивной социальной, успешной профессиональной деятельности и эффективных деловых контактов; обучение навыкам эффективной коммуникации в различных условиях общения.

**1.2. Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения**

**дисциплины**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенции ОПК-5 владение основами профессиональной этики и речевой культуры. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных текстов.

**Уметь:**

говорить на разнообразные темы, четко обозначая взаимосвязь идей; кратко излагать разнообразные тексты о реальных или вымышленных событиях; делать четкие, хорошо структурированные сообщения по сложной теме, подкрепляя точку зрения распространенными дополнительными рассуждениями, доводами и подходящими примерами.

**Владеть:**

различными функциональными стилями и способами их реализации в устной и письменной форме, в зависимости от коммуникативной установки в ситуациях профессионального и повседневного общения.

ПК-6 готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса**.**

**Знать:**

особенности педагогического общения; основы организации работы в коллективе (командной работы).

**Уметь:**

осуществлять диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; устанавливать и поддерживать конструктивные отношения с коллегами, соотносить личные и групповые интересы, проявлять терпимость к иным взглядам и точкам зрения.

**Владеть:**

коммуникативными навыками, способами установления контактов и поддержания взаимодействия, обеспечивающими успешную работу в коллективе; опытом работы в коллективе (в команде), навыками оценки совместной работы, уточнения дальнейших действий и т.д.).

**2. Виды занятий и особенности их проведения при изучении дисциплины**

По курсу «Деловой этикет» предусмотрены практические занятия, которые способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней, составляющих профессиональную компетентность студентов.

Практическая работа заключается в выполнении студентами самостоятельно или под руководством преподавателя комплекса учебных заданий, направленных на совершенствование языковой компетенции студентов нефилологических специальностей на уровне, необходимом для современных специалистов; языковой и речевой грамотности студентов, основных видов речевой деятельности (чтения, письма, аудирования и говорения), закрепление обозначенных коммуникативных навыков.

Задания для семинарских (практических) занятий студенты представляют в письменном виде. Подготовленные студентами монологические речи озвучиваются в аудитории на практическом занятии с соответствующим анализом и комментариями преподавателя и студентов. Тематика семинарских (практических) занятий представлена в методических указаниях к данному виду работы и соответствует рабочей программе дисциплины. (См. Григорьева, О.Н. Деловой этикет: методические указания к практическим занятиям (семинарским) / составитель О.Н. Григорьева; Бузулукский гуманитарно-технологический институт (филиал) Оренбургского гос. ун-та. – Бузулук : БГТИ, 2016).

**3. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов**

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является совершенствование профессиональной компетенции на уровне, необходимом для современных специалистов; совершенствование профессиональной грамотности в широком (ортологическом) смысле слова.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

совершенствование знаний в области этикета;

овладение нормами этики и этикета;

приобретение опыта творческой деятельности;

развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Деловой этикет» обеспечивает:

закрепление знаний, полученных студентами в процессе практических занятий;

совершенствование знаний норм этики и этикета, умения использовать их в профессиональной деятельности.

**Самостоятельная работа студентов складывается из:**

- самостоятельной работы с учебной, научной и периодической литературой, рекомендованной преподавателем. Дополнительные источники информации используются студентами для расширения знаний и сведений по изучаемым вопросам, во время подготовки к лекционным, практическим (семинарам) занятиям и зачету;

- самостоятельной работы с конспектами лекций и материалом, полученным на практических занятиях. В ходе такой работы студенты осмысливают, продумывают полученную информацию, выявляют недостаточно ясные моменты с целью их дальнейшего уточнения во время лекций, семинаров, консультаций и самостоятельной работы с литературой;

- выполнения практических заданий, упражнений во время подготовки к семинарам;

- выполнения домашних заданий на основе знаний, полученных на семинарах, а также в результате использования дополнительной учебной и научной литературы.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

**3.1 Рекомендации по работе с литературой**

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к контрольным работам, тестированию, зачету. Она включает проработку лекционного материала – изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

В процессе работы с учебной, научной и периодической литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);

- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);

- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);

- создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

Работу с литературой следует начинать с анализа рабочей программы дисциплины, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно-методические издания необходимые для изучения дисциплины.

Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

**3.2 Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям (семинарам)**

Практические занятия по дисциплине проводятся с целью углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и в процессе самостоятельной работы над нормативными документами, учебной и научной литературой.

Все формы практических и семинарских занятий (круглые столы, дискуссии, мозговой штурм, кейс-ситуации, коллоквиум, проектная деятельность и пр.) служат тому, чтобы обучающиеся отрабатывали на них практические действия по решению проблемных ситуаций, складывающихся в реальной жизнедеятельности. Главной целью такого рода занятий является: научить обучающихся применению теоретических знаний на практике.

С этой целью на занятиях моделируются фрагменты их будущей деятельности в виде учебных ситуационных задач, при решении которых обучающиеся отрабатывают различные действия по применению соответствующих знаний в области нормативно-правовых и этических проблем.

На практическом занятии обсуждаются теоретические положения изучаемого материала, уточняются позиции авторов научных концепций, рассматриваются нормативно-правовые и этические основы деятельности будущего специалиста, ведется работа по осознанию студентами категориального аппарата дисциплины, определяется и формулируется отношение обучающихся к теоретическим проблемам науки, оформляется собственная позиция будущего специалиста.

Форма работы на семинарских занятиях – диалог: и студенты, и преподаватель вправе задавать друг другу вопросы, которые возникли или могут возникнуть у них в процессе изучения и обсуждения материала. Делятся своими сомнениями, наблюдениями. Приводят доводы «за» и «против» той или иной позиции, обосновывают возможность применения на практике тех или иных теоретических положений.

При подготовке к практическому занятию студентам необходимо:

**-** изучить, повторить теоретический материал по заданной теме;

- рассмотреть список основной и дополнительной литературы, где студенты могут найти ответы на вопросы. Обратить внимание на категории, которыми оперирует автор.

- выписать основные понятия и систематизировать их;

- составить развернутый план изучаемого материала, который может быть использован для ответа на занятии;

- подготовить практикум по заданной теме, уделяя особое внимание работе со справочной литературой.

Для студентов заочной формы обучения для освоения практической части дисциплины предусматривается выполнение контрольной работы, задание на которую выдается преподавателем.

**3.3** **Методические рекомендации при подготовке к промежуточной аттестации**

Процедура проведения оценочных мероприятий называется промежуточная аттестация (зачет).

Зачет проводится по расписанию сессии.

Форма проведения занятия – устная или сдача тестов.

Требование к содержанию ответа – дать краткий, но обоснованный с позиций дисциплины четкий ответ на поставленный вопрос.

Количество вопросов в задании – 2.

Результаты аттестации заносятся в экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку студента (при получении зачета).

Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке. Общее распределение часов аудиторных занятий и самостоятельной работы по темам дисциплины и видам занятий приведено в рабочей программе дисциплины в разделе «Содержание дисциплины».

Залогом успешного освоения этой дисциплины является обязательное посещение лекционных и практических занятий, так как пропуск одного (тем более, нескольких) занятий может осложнить освоение разделов курса. На практических занятиях материал, изложенный на лекциях, закрепляется при подготовке доклада и защите реферата.

Непременной сопутствующей процедурой преподавания любой дисциплины являлся контроль уровня усвоения учебного материала. В настоящее время среди разнообразных форм контроля в учебном процессе стали активно применяться тестовые задания, которые позволяют относительно быстро определить уровень знаний студента. Тестовые задания является одной из наиболее научно обоснованных процедур для выявления реального качества знания у испытуемого студента. Впрочем, тестирование не может заменить собой другие педагогические средства контроля, используемые сегодня преподавателями. В их арсенале остаются устные экзамены, контрольные работы, опросы студентов и другие разнообразные средства. Они обладают своими преимуществами и недостатками и посему они наиболее эффективны при их комплексном применении в учебной практике. По этой причине каждое из перечисленных средств применяется преподавателями на определенных этапах изучения дисциплины.

Самое главное преимущество тестов – в том, что они позволяют преподавателю и самому студенту при самоконтроле провести объективную и независимую оценку уровня знаний в соответствии с общими образовательными требованиями. Наиболее важным положительным признаком тестового задания является однозначность интерпретации результатов его выполнения. Благодаря этому процедура проверки может быть доведена до высокого уровня автоматизма с минимальными временными затратами. При проведении тестирования степень сложности предлагаемых вопросов определяются преподавателем в зависимости от уровня подготовленности группы. Однако все варианты тестовых заданий содержат группы вопросов по различным эпохам отечественной истории, что предполагает наличие у студентов знаний по всему курсу.

Тестовые задания разрабатываются преподавателем в соответствии с рабочей программой, что позволяет оценить знания студентов по разделам курса. Тесты представляют собой форму контроля и оценки текущих знаний студентов и уровень освоения ими учебного материала. Тесты представлены по всем темам, изучаемым в рамках программы. Тестовый материал можно использовать:

– студентами при подготовке к зачету в форме самопроверки знаний;

– преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на семинарских занятиях;

– для проверки остаточных знаний студентов, изучивших данный курс.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них, как правило, правильным является лишь один из вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста.

Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос. Задачей теста является набор максимально возможного количества баллов текущей успеваемости.

**3.4 Вопросы к зачету по дисциплине**

1. Понятие делового этикета.
2. Социальные функции этикета.
3. Тенденции эволюции современного этикета.
4. Краткая история этикета.
5. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
6. Умение высказать несогласие.
7. Умение говорить и принимать комплименты.
8. Этикет публичного выступления.
9. Поведение в конфликтной ситуации.
10. Офисный этикет.
11. Визит в офис.
12. Этикетное оформление офиса.
13. Прием посетителя в офисе.
14. Правила служебной субординации.
15. Этикет взаимоотношений с коллегами.
16. Правила поведения за столом переговоров.
17. Технологии вербального общения.
18. Коммуникативные основы делового общения.
19. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление. Рукопожатия.
20. Правила обращения за рубежом.
21. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
22. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
23. Правила обмена визитными карточками.
24. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
25. Мобильный телефон и телефакс.
26. Социальные функции стиля одежды.
27. Гардероб делового мужчины.
28. Гардероб деловой женщины.
29. Торжественный и повседневный стиль одежды.
30. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.
31. Общие правила поведения за столом.
32. Схемы рассадки за столом во время приема.
33. Правила обращения со столовыми приборами.
34. Классический порядок подачи блюд.
35. Этикет поведения в ресторане.
36. Виды официальных приемов.
37. Организация дипломатического приема.
38. Организация презентации.
39. Поводы к проведению и виды презентаций.
40. Организация деловых переговоров.
41. Встреча делегации.
42. Визит вежливости.
43. Правила обмена подарками.
44. Этикет в странах Европы и Америки.
45. Особенности этикета в странах Ближнего Востока.
46. Особенности этикета в Японии, Южной Корее, Китае, Индии.
47. Правила поведения на улице.
48. Спортивный этикет.
49. Этикетные правила для путешествующих.
50. Обряды и торжественные события.

**4. Критерии оценивания самостоятельной работы студентов**

**Критерии оценивания устного ответа**

– оценка **«отлично»** выставляется, если студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка **«хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

**Критерии оценивания тестовых заданий**:

85% – 100% правильных ответов – «отлично»;

66% – 84% правильных ответов – «хорошо»;

50% – 65% правильных ответов – «удовлетворительно»;

менее 50% правильных ответов – «неудовлетворительно».

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

**Критерии оценивания письменной работы студентов**

Для определения фактических оценок по каждому заданию выставляются следующие оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется, если студент демонстрирует полный и правильный ответ, изложенный в определенной логической последовательности; если студент свободно оперирует лингвистическими законами; анализирует языковые и правовые явления, используя различные источники информации; делает творчески обоснованные выводы. Допускается одна-две несущественные ошибки;

- оценка **«хорошо»** выставляется, если студент демонстрирует полный и правильный ответ, изложенный в определенной логической последовательности; если студент умеет оперировать лингвистическими законами; анализирует языковые и правовые явления; делает обоснованные выводы. Допускаются одна-две ошибки;

- оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент демонстрирует частично правильный и неполный ответ; нарушена логика ответа; если студент знает лингвистические законы, но оперирует ими слабо;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если ответы односложные «да», «нет»; аргументация отсутствует либо ошибочны ее основные положения; большинство важных фактов отсутствует, выводы не делаются.

**Критерии оценивания комплексных практических заданий (5 заданий)**

- оценка «**отлично**» выставляется студенту, если задания выполнены полностью, в представленном решении обоснованно получен правильный ответ;

- оценка «**хорошо**» выставляется, если задания выполнены полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений, и, возможно, приведшая к неверному ответу;

- оценка «**удовлетворительно**» выставляется, если задания выполнены частично, нет достаточного обоснования или при выполнении допущены ошибки, влияющие на правильную последовательность рассуждений, и, приведшие к неверному ответу;

- оценка «н**еудовлетворительно**» выставляется, если все задания не выполнены или выполнены неверно.

**Критерии оценивания** **ответов на вопросы текущего контроля**

- оценка «**зачтено**» выставляется обучающемуся, если вопрос раскрыт, во время дискуссии высказывается собственная точка зрения на обсуждаемую проблему, демонстрируется способность аргументировать доказываемые положения и выводы.

- оценка «**не зачтено**» выставляется, если обучающийся не способен доказать и аргументировать собственную точку зрения по вопросу, не способен ссылаться на мнения ведущих специалистов по обсуждаемой проблеме.