

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
д.э.н., доц. Бубнов В.А



22.06.2020г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.В.3. Деловой этикет

Направление подготовки: 45.03.02 Лингвистика  
Направленность (профиль): Теория и практика межкультурной  
коммуникации  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очная, заочная

	Очная ФО	Заочная ФО
Курс	2	2
Семестр	21	21
Лекции (час)	14	4
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	28	4
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	66	100
Курсовая работа (час)		
Всего часов	108	108
Зачет (семестр)	21	21
Экзамен (семестр)		

Иркутск 2020

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 45.03.02  
Лингвистика.

Автор А.М. Литовкина

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры русского  
языка и межкультурной коммуникации

Заведующий кафедрой А.М. Литовкина

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

## 1. Цели изучения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловой этикет» является формирование системы знаний теории деловой коммуникации, знаний в области психологии делового общения, создание системы практических знаний в области делового общения, этикета и протокола, ознакомление студентов с опытом и правилами цивилизованного общения, помощь в раскрытии своих потенциальных возможностей, а так же помочь научиться управлять основными процессами в ходе общения, развить навыки эффективных коммуникаций, дать представление о психологической стороне делового общения; способствовать формированию у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий их профессиональной деятельности; дать студентам представление о том, как нравственная культура личности способствует успеху в деловом общении.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ОПК-8	владение особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения
ПК-18	владение нормами этикета, принятыми в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)

### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ОПК-8 владение особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения	З. знать особенности официального, нейтрального и неофициального регистров общения У. уметь распознавать особенности официального, нейтрального и неофициального регистров общения Н. обладать навыками использования языковых единиц официального, нейтрального и неофициального регистров общения
ПК-18 владение нормами этикета, принятыми в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)	З. знать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций) У. уметь использовать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций) Н. владеть навыками использования норм этикета, принятых в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Вариативная часть.

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Профессиональная коммуникация в сфере гостеприимства (первый иностранный язык)"

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов (очная ФО)	Количество часов (заочная ФО)
Контактная(аудиторная) работа		
Лекции	14	4
Практические (сем, лаб.) занятия	28	4
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	66	100
Всего часов	108	108

### 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### 5.1. Содержание разделов дисциплины

#### Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Современные принципы этикета	21			10		
2	Понятие делового протокола и этикета	21	1	2	10		Творческое задание по теме 2
3	Общение. Его виды и формы. Речевое общение. Основные понятия коммуникации. Культура речи делового человека	21	1		10		Тест по теме 3
4	Деловые беседы и переговоры. Подходы и типы поведения на переговорах.	21	1		10		Тест по теме 4
5	Вербальные методы получения и передачи информации. Формы	21		1	10		Тест по теме 5

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	общения при поддержании связей между деловыми и общественными кругами.						
6	Этикет и протокол официальных мероприятий. Приемы как вид делового общения	21		1	10		Тест по теме 6
7	Невербальные средства общения..	21			10		
8	Имидж делового человека	21			10		Тест по теме 8
9	Национальные особенности делового общения. Америка, Европа, Азия.	21	1		20		Тема 9. Доклады
	ИТОГО		4	4	100		

#### Очная форма обучения

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Современные принципы этикета	21	2	4	7		
2	Понятие делового протокола и этикета	21	1	2	7		Творческое задание по теме 2
3	Общение. Его виды и формы. Речевое общение. Основные понятия коммуникации. Культура речи делового человека	21	2	4	7		Тест по теме 3
4	Деловые беседы и переговоры. Подходы и типы поведения на переговорах.	21	2	2	7		Тест по теме 4
5	Вербальные методы получения и передачи информации. Формы общения при поддержании связей между деловыми и общественными кругами.	21	2	4	7		Тест по теме 5
6	Этикет и протокол официальных	21	1	4	7		Тест по теме 6

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
	мероприятий. Приемы как вид делового общения						
7	Этикет и протокол официальных мероприятий. Приемы как вид делового общения.	21	1	2	7		
8	Невербальные средства общения..	21	1	2	6		
9	Имидж делового человека	21	1	2	4		Тест по теме 9
10	Национальные особенности делового общения. Америка, Европа, Азия.	21	1	2	7		Тема 10. Доклады
	ИТОГО		14	28	66		

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Современные принципы этикета	Основные принципы современного этикета. Принцип гуманизма (вежливость, учтивость, корректность, любезность, деликатность, тактичность, скромность). Принцип целесообразности действий. Принцип эстетической красоты. Народные обычаи и традиции. Логика построения правил поведения. Их обобщение и упорядочение. Основные принципы, лежащие в основании разнообразных и многочисленных норм современного этикета.
2	Понятие делового протокола и этикета	Понятие делового протокола и этикета. Организация деловых контактов с зарубежными партнерами. Дипломатический протокол и этикет. Протокольные вопросы приема делегаций. Цель визита делегации, персональный состав, уровень представительства. Подготовка программы пребывания.
3	Общение. Его виды и формы. Речевое общение. Основные понятия коммуникации.	Качества участника эффективного делового общения: честность, смелость, равнозначное критическое отношение к „плюсам” и „минусам” коммуникативного процесса. Этикетные речевые формулы делового общения. Искусство комплимента. Умение говорить и принимать комплименты. Как деликатно сказать «нет». Неформальная беседа – обязательная часть всех деловых встреч
4	Деловые беседы и переговоры. Подходы и типы поведения на переговорах.	Деловые беседы и переговоры. Организационная подготовка. Подходы и типы поведения на переговорах. Психологические аспекты переговоров. Что и как готовить к деловым беседам
5	Вербальные методы получения и	Визитные карточки. Телефонный разговор. Подарки и сувениры

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
	передачи информации. Формы общения при поддержании связей между деловыми и общественными кругами.	
6	Этикет и протокол официальных мероприятий. Приемы как вид делового общения	Виды и особенности приемов. Приемы дневные и вечерние, приемы с рассадкой за столом и без нее. Основные виды приемов: «Бокал вина», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», «А ля фуршет», «Коктейль» и т.д.
7	Этикет и протокол официальных мероприятий. Приемы как вид делового общения.	Функции хозяина мероприятия. Как составлять меню. Список гостей. Формы приглашения гостей. Сервировка. Принципы рассадки за столом на приеме. Кувертная карточка. Представление на приемах. Тактика поведения за столом. Темы для бесед и запретные темы. Типичные ошибки поведения за столом. Этика и этикет подарков и сувениров. Отличия между подарком и сувениром. Система отношений в дарении. Что не следует дарить.
8	невербальные средства общения	Невербальные методы получения и передачи информации. Язык мимики и жестов. Ритмические жесты, указательные жесты, изобразительные жесты. Жесты символы, жесты, регуляторы, жесты иллюстраторы, жесты адапторы. Роль дистанции в деловом общении. Мимика. Улыбка – универсальное средство невербального общения.
9	Имидж делового человека	Обязательность имиджа фирмы (организации) и имиджа делового человека. Технологии имиджирования в разных странах. Имиджирование как ряд точно выстроенных моделей поведения и умелая их демонстрация. Сущность моделирования поведения. Имидж делового мужчины и имидж деловой женщины. Успех и имидж. Правила и требования к культуре ношения одежды, обуви, украшений. Соответствие одежды, украшений времени и обстановке. Чувство меры во внешнем облике делового человека. Повседневная одежда, одежда на официальные приемы, вечерний костюм.
10	Национальные особенности делового этикета	Национальные особенности делового общения.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
1	Основные принципы современного этикета. Принцип гуманизма. Принцип целесообразности действий. Принцип эстетической красоты. Народные обычаи и традиции. Логика построения правил поведения. Основные принципы, лежащие в основании разнообразных и многочисленных норм современного этикета. Проводится в форме беседы

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
2	Порядок встречи делегации. Приветствия и представления. Формы приветствия. Этикетные правила при приветствии. Общие правила знакомств. Основные принципы представления. Их зависимость от обстоятельств, возраста, общественного положения. Обращение. Проводится в форме семинара. Составление программы приема делегации
3	Общение. Его виды и формы. Речевое общение. Основные понятия коммуникации. Эффективность речевой коммуникации. Деловое общение. Личностное общение. Деловое взаимодействие. Виды делового общения: деловая беседа, совещание, презентации, деловая переписка. Основные фазы деловой беседы. проводится в форме семинара
4	Деловые беседы и переговоры. Подходы и типы поведения на переговорах. Проводится в форме ролевой игры
5	Вербальные методы получения и передачи информации. Проводится в форме семинара
6	Приемы дневные и вечерние, приемы с рассадкой за столом и без нее. Основные виды приемов: «Бокал вина», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», «А ля фуршет», «Коктейль» и т.д. Проводится в форме практического занятия
7	Подготовка к проведению приема. Сервировка стола. Образцы рассадки за столом. Столовые приборы. Столовая посуда и правила пользования ими. Культура питья. Речи и беседы за столом. Манеры поведения за столом. Проводится в форме практического занятия
8	Язык мимики и жестов. Ритмические жесты, указательные жесты, изобразительные жесты. Жесты символы, жесты, регуляторы, жесты иллюстраторы, жесты адапторы. Роль дистанции в деловом общении. Мимика. Улыбка – универсальное средство невербального общения. Взгляд. Проводится в форме практического занятия
9	Внешний облик делового человека. Имидж делового человека. Правила и требования к культуре ношения одежды, обуви, украшений. Соответствие одежды, украшений времени и обстановке. Чувство меры во внешнем облике делового человека. Повседневная одежда, одежда на официальные приемы, вечерний костюм. Проводится в форме практического занятия
10	Национальные особенности делового общения. Америка, Европа, Азия. Доклады, презентации

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	2. Понятие делового	ПК-18	З.знать нормы этикета, принятые в	Творческое задание по теме 2	Творческий подход =10 б.

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	протокола и этикета		<p>различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)</p> <p>У.уметь использовать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)</p> <p>Н.владеть навыками использования норм этикета, принятых в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)</p>		Знание материала=10 (20)
2	3. Общение. Его виды и формы. Речевое общение. Основные понятия коммуникации. Культура речи делового человека	ОПК-8	<p>З.знать особенности официального, нейтрального и неофициального регистров общения</p> <p>У.уметь распознавать особенности официального, нейтрального и</p>	Тест по теме 3	Один правильный ответ приравнивается к 1 баллу (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			неофициального регистров общения  Н.обладать навыками использования языковых единиц официального, нейтрального и неофициального регистров общения		
3	4. Деловые беседы и переговоры. Подходы и типы поведения на переговорах.	ПК-18	З.знать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)  У.уметь использовать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)  Н.владеть навыками использования норм этикета, принятых в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров)	Тест по теме 4	1 правильный ответ=1 балл (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			официальных делегаций)		
4	5. Вербальные методы получения и передачи информации. Формы общения при поддержании связей между деловыми и общественными кругами.	ОПК-8	З.знать особенности официального, нейтрального и неофициального регистров общения  У.уметь распознавать особенности официального, нейтрального и неофициального регистров общения  Н.обладать навыками использования языковых единиц официального, нейтрального и неофициального регистров общения	Тест по теме 5	1 правильный ответ =1 балл (10)
5	6. Этикет и протокол официальных мероприятий. Приемы как вид делового общения	ПК-18	З.знать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)  У.уметь использовать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)	Тест по теме 6	1 правильный ответ=1балл (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			Н.владеть навыками использования норм этикета, принятых в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)		
6	9. Имидж делового человека	ПК-18	<p>З.знать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)</p> <p>У.уметь использовать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)</p> <p>Н.владеть навыками использования норм этикета, принятых в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение</p>	Тест по теме 9	1 правильный ответ =1 балл (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
			туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)		
7	10. Национальные особенности делового общения. Америка, Европа, Азия.	ПК-18	<p>З.знать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)</p> <p>У.уметь использовать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)</p> <p>Н.владеть навыками использования норм этикета, принятых в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)</p>	Тема 10. Доклады	Полное раскрытие темы (30)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 21.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: 1 правильный ответ = 2 балла.

**Компетенция: ОПК-8 владение особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения**

Знание: знать особенности официального, нейтрального и неофициального регистров общения

1. Вербальные методы получения и передачи информации.
2. Культура речи делового человека
3. Невербальные средства общения.
4. Общение. Его виды и формы. Речевое общение. Основные понятия коммуникации.
5. Формы общения при поддержании связей между деловыми и общественными кругами.

**Компетенция: ПК-18 владение нормами этикета, принятыми в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)**

Знание: знать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)

6. Деловые беседы и переговоры. Подходы и типы поведения на переговорах.
7. Имидж делового человека
8. Национальные особенности делового общения.
9. Понятие делового протокола и этикета
10. Приемы как вид делового общения
11. Современные принципы этикета
12. Этикет и протокол официальных мероприятий.

### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Верно принято решение по заданной ситуации - до 30 баллов, допущены несерьезные погрешности - 20-29 баллов, допущены значимые ошибки, но задание в целом выполнено - 10-19 баллов, задание не выполнено - 0 баллов..

**Компетенция: ОПК-8 владение особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения**

Умение: уметь распознавать особенности официального, нейтрального и неофициального регистров общения

Задача № 1. Найдите в предложенном тексте языковые особенности официально-делового стиля. Выпишите их, согласно уровням языка: лексическому, морфологическому, синтаксическому.

**Компетенция: ПК-18 владение нормами этикета, принятыми в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)**

Умение: уметь использовать нормы этикета, принятые в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)

Задача № 2. Составьте монологическое высказывание по решению вопроса по предложенной ситуации межкультурного делового общения.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Верно выполненное задание - 30 баллов, есть недочеты в ответах - 20-29 баллов, допущены значимые ошибки, но задание в целом выполнено - 10-19 баллов, задание не выполнено - 0 баллов..

**Компетенция: ОПК-8 владение особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения**

Навык: обладать навыками использования языковых единиц официального, нейтрального и неофициального регистров общения

Задание № 1. Заполните кластер "Официальное и неофициальное общение".

**Компетенция: ПК-18 владение нормами этикета, принятыми в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)**

Навык: владеть навыками использования норм этикета, принятых в различных ситуациях межкультурного общения (сопровождение туристических групп, обеспечение деловых переговоров, обеспечение переговоров официальных делегаций)

Задание № 2. Представьте алгоритм проведения международной встречи.

#### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 45.03.02 Лингвистика  
Профиль - Теория и практика  
межкультурной коммуникации  
Кафедра русского языка и  
межкультурной коммуникации  
Дисциплина - Деловой этикет

#### БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Составьте монологическое высказывание по решению вопроса по предложенной ситуации межкультурного делового общения. (30 баллов).
3. Заполните кластер "Официальное и неофициальное общение". (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ А.М. Литовкина

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ А.М. Литовкина

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература:**

1. Кукушин В. С. Вадим Сергеевич Деловой этикет. учебное пособие. Изд. 3-е, испр. и доп./ В. С. Кукушин.- Ростов н/Д: МарТ, 2008.-295 с.
2. Варламова И. Ю. Практикум по деловому этикету/ И.Ю. Варламова.- Москва: Российский университет дружбы народов, 2013.-52 с.
3. Соловьёв Э. Я., Соловьёв Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. 9-е изд., изм./ Э. Я. Соловьёв.- М.: Ось-89, 2013.-319 с.
4. [Колышкина, Т. Б. Деловая культура : учебное пособие для СПО / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 164 с. — URL: https://www.biblio-online.ru/book/B3FA7ABV-EC89-433D-86C1-4C3FBAA93251](https://www.biblio-online.ru/book/B3FA7ABV-EC89-433D-86C1-4C3FBAA93251)
5. [Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — URL. : https://www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E](https://www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E)
6. [Макаров Б.В. Деловой этикет \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Б.В. Макаров, А.В. Непогода. — Электрон. текстовые данные. — Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. — 209 с. — 978-5-222-16860-8. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/1133.html](http://www.iprbookshop.ru/1133.html)

### **б) дополнительная литература:**

1. Андрейченко И. Деловой этикет. Правила хорошего тона/ И.Андрейченко// N1., С.52-55, 2002, ч.з 2-202
2. Емышева Е., Мосягина О. В. Деловой этикет: что такое "суоми"?/ Е. М. Емышева, О. В. Мосягина// Секретарское дело
3. Емышева Е.М., Мосягина О.В. Деловой этикет:домашние обеды и выходы в ресторан с иностранными партнерами/ Е.М.Емышева,О.В.Мосягина// Секретарское дело
4. Басманова Э. Деловые подарки как часть бизнес-культуры/ Э. Б. Басманова// Справочник секретаря и офис-менеджера
5. Пелих А. С., Кизилова Т. Г., Пронченко А. Г. Имидж делового человека/ А. С. Пелих, Т. Г. Кизилова, А. Г. Пронченко.- М.: ПРИОР, 1997.-112 с.
6. Крылова Ю. История визитной карточки/ Ю. Крылова// Управление персоналом
7. Буренина К. Как вести переговоры с инофирмой?/ К.Буренина// Малое предприятие
8. Великанова М. Костюм для президента/ М. Великанова// № 7-8 (№ 207-208), С. 120-123, 2008, ч.з 2-202
9. Петренко Ю. А. Основы делового протокола и этики международных переговоров/ Труды преподавателей БГУЭП// N 4., С. 22-35, 2006, ч.з 2-202
10. Емышева Е., Мосягина О.В. Особенности ведения деловых бесед/ Е. М. Емышева, О. В. Мосягина// Секретарское дело
11. Фишер Р., Эртель Д. Подготовка к переговорам. пер. с англ.. Getting Ready to Negotiate/ Р. Фишер, Д. Эртель.- М.: Филин, 1996.-232 с.

12. Кукушин В. С. Психология делового общения. учеб. пособие/ В. С. Кукушин.- Ростов н/Д: МарТ, 2003.-364 с.
13. Шатина Н. Роль секретаря в преодолении культурных различий в коммуникации/ Н.Шатина// Управление персоналом
14. Махтина Г. И. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Деловой этикет". программа и методические указания по изучению курса. специальность 080507 Менеджмент организации. (очное обучение)/ сост. Г. И. Махтина.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2009.-12 с.
15. Махтина Г. И. Учебно-методический комплекс по дисциплине "Деловой этикет". программа и методические указания по изучению курса. (очное обучение). специальность 100103 Социально-культурный сервис и туризм/ сост. Г. И. Махтина.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2010.-12 с.
16. [Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет \[Электронный ресурс\] : иллюстрированное руководство / Е. Бер. — Электрон. текстовые данные. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 164 с. — 978-5-00057-260-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39459.html](http://www.iprbookshop.ru/39459.html)
17. [Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75205.html](http://www.iprbookshop.ru/75205.html)
18. [Мамина Р.И. Деловой этикет в системе имиджа \[Электронный ресурс\] : философско-культурологический анализ / Р.И. Мамина. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Петрополис, 2012. — 232 с. — 978-5-9676-0403-4. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/20314.html](http://www.iprbookshop.ru/20314.html)

#### **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- Библиотека Журналиста, адрес доступа: <http://journalism.narod.ru/>. доступ неограниченный
- Блог по изучению русского языка и культуры, адрес доступа: <http://www.learnrussianweb.com/>. доступ неограниченный
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению
- Сайт «Культура письменной речи», адрес доступа: <http://www.grammar.ru/>. доступ неограниченный
- Центр русского языка МГУ, адрес доступа: <http://www.mgu-russian.com/en/learn/test-online/>. доступ неограниченный

#### **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- написание докладов;
- подготовка к семинарам.

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- Adobe Acrobat Reader\_11,
- Adobe Flash player,

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,
- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий