

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Вятский государственный университет»
Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИНО

 Е.Л. Сырцова

« 28 » сентября 2018 г.

рег. № 04-04-2018-01590379

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА учебной дисциплины

Деловой этикет и культурные особенности англоязычных стран

**для дополнительной профессиональной программы –
программы профессиональной переподготовки
«Деловой английский язык»**

Киров, 2018

Рабочую программу разработал:
Дубовцева Л.В., старший преподаватель кафедры иностранных языков
неязыковых специальностей ВятГУ

© Вятский государственный университет, 2018

© Л.В. Дубовцева, 2018

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Актуальность изучения дисциплины

На сегодняшний день актуальным является развитие профессиональных умений общаться на иностранном языке с носителями языка, следовательно, слушателям данной дисциплины необходимо знать определенные реалии. Кроме того, данная дисциплина нацелена не только на усвоение информации, но и на формирование, развитие интеллектуальных умений, используя культуроведческий материал. Для этого необходимо овладеть лексическим материалом и речевым этикетом настолько, чтобы свободно использовать его в речи. «Деловой этикет и культурные особенности англоязычных стран» может стать основой для межкультурного взаимопонимания и взаимодействия.

Проблема межкультурного взаимодействия становится все более актуальной во многих странах мира, в том числе и нашей страны. В связи с этим, при обучении иностранным языкам все больше внимания уделяется ознакомлению обучаемых с культуроведческими и, в частности, со страноведческими аспектами языкового образования. Язык - это элемент культуры народа, а потому необходимо рассматривать его во всей совокупности социокультурных связей. Владение коммуникативной компетенцией «достаточный» (Competent User)) невозможно без хорошего знания культуры стран изучаемого языка, поскольку слушатели данной дисциплины в своей профессиональной деятельности будут опираться на социокультурные знания и навыки, межкультурное взаимодействие.

Цель дисциплины – сообщение определенной суммы знаний о стране изучаемого языка и формирование у слушателей коммуникативной языковой компетенции, которая включает лингвистический, социолингвистический и прагматический компоненты.

Задачи дисциплины:

1. Активизация у слушателей знаний лексики, фонетики и грамматики с целью оптимального функционирования иноязычного общения в деловой сфере.
2. Систематическое описание правил и норм использования иностранного языка в различных типовых ситуациях делового общения и развитие соответствующих навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса.
3. Обучение слушателей самостоятельному пользованию языковыми средствами в определенных функциональных целях делового общения.
4. Развитие общей культуры и эрудиции, совершенствование толерантного отношения к людям и умения отстаивать свою точку зрения в ходе функционирования делового иноязычного общения.

Компетенции слушателя, формируемые в результате освоения учебной дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты обучения:

Виды деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
ВД-1, ВД-2	К-4 способность моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов	Владение способностью управлять и разрешать конфликтные ситуации в сфере межкультурных коммуникаций	Применение тактик разрешения конфликтных ситуаций в сфере межкультурной коммуникации; - выполнение функций посредника в сфере межкультурной коммуникации; - обеспечение межкультурного общения в различных профессиональных сферах	- Способы общения между представителями различных культур и социумов; - тактику разрешения конфликтных ситуаций в сфере

1.2 Содержание учебной дисциплины

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Форма обучения	Общий объем (трудоемкость) Часов	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час					Самостоятельная работа, час	Форма промежуточной аттестации
		Всего	Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Консультации		
очная	48	34	8	26	-	-	14	Зачет

Тематический план

№ п/п	Основные разделы и темы учебной дисциплины	Часы		Самостоятельная работа
		Лекции	Практические занятия	
1.	Этикет как сумма поведений в обществе. Этикетные нормы поведения	1	4	2
2.	Установление деловых контактов при личном общении. Установление деловых контактов по телефону	2	4	2
3.	Понятие корпоративной культуры	1	4	2
4.	Отношение с коллегами. Отношение с начальством	1	4	2
5.	Речевой этикет. Этикет деловой переписки	1	4	2
6.	Особенности этикета разных стран	2	6	4
	Итого:	8	26	14

Матрица соотнесения разделов / тем учебной дисциплины / модуля и формируемых в них компетенций

Разделы/темы учебной дисциплины	Количество часов	К-4	Общее количество компетенций
Этикет как сумма поведений в обществе. Этикетные нормы поведения	7	+	1
Установление деловых контактов при личном общении. Установление деловых контактов по телефону	8	+	1
Понятие корпоративной культуры	7	+	1
Отношение с коллегами. Отношение с начальством	7	+	1
Речевой этикет. Этикет деловой переписки	7	+	1
Особенности этикета разных стран	12	+	1
Итого	48		

Краткое содержание учебной дисциплины

Тема 1. Этикет как сумма поведений в обществе. Этикетные нормы поведения

Этикетные нормы в разных сферах. Эволюция этикета. Современные тенденции Интернета. Этикет в мире бизнеса. Умение критиковать. Умение воспринимать критику. Поведение в конфликтной ситуации. Приветствие. Представление. Обращение. Рукопожатие.

**Тема 2. Установление деловых контактов при личном общении.
Установление деловых контактов по телефону**

Визиты в офис. Прием посетителей. Ответный визит. Правило для посетителей. Ранг и субординация. Ведение разговора. Автоответчик. Правила сотового телефона.

Тема 3. Понятие корпоративной культуры

Правила для посетителей. Правила для сотрудников.

Тема 4. Отношение с коллегами. Отношение с начальством
Взаимоотношения с коллегами. Стиль отношений с коллегами Поведение с вышестоящими. Ранг и субординация.

Тема 5. Речевой этикет. Этикет деловой переписки

Корреспонденция. Нэтитек. Электронная почта.

Тема 6. Особенности этикета разных стран

Одежда. Стиль. Нормы поведения.

2. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

2.1. Методические рекомендации для преподавателя

Выбор методов и средств обучения, образовательных технологий осуществляется преподавателем исходя из необходимости достижения обучающимися планируемых результатов освоения дисциплины, а также с учетом индивидуальных возможностей обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

2.2. Методические указания для слушателей

Успешное освоение учебной дисциплины предполагает активное, творческое участие слушателя на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Слушатель обязан посещать практические занятия, получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Целью практических занятий является проверка уровня понимания слушателями вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе, степени и качества усвоения материала; применение теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса и оказания помощи в его освоении.

Практические занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки определяются преподавателем, ведущим занятия.

На практических занятиях под руководством преподавателя слушатели обсуждают дискуссионные вопросы, отвечают на вопросы тестов, закрепляя приобретенные знания, выполняют практические задания и т.п. Для успешного проведения практического занятия слушателям следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки слушателей к практическим занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, словарями и т.п.

Самостоятельная работа слушателей включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, систематизацию прочитанного материала и т.п.), которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины преподаватель предлагает слушателям перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно либо группой и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Регулярно рекомендуется отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

Результатом самостоятельной работы должно стать формирование у слушателей определенных знаний, умений, навыков, компетенций.

При проведении промежуточной аттестации слушателя учитываются результаты текущей аттестации в течение периода обучения.

Процедура оценивания результатов освоения учебной дисциплины (модуля) осуществляется на основе действующего Положения об организации текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ВятГУ.

Для приобретения требуемых компетенций, хороших знаний и высокой оценки по дисциплине слушателям необходимо выполнять все виды работ своевременно в течение всего периода обучения.

Самостоятельная работа

Самостоятельная работа слушателей включает изучение материалов учебников, проработку тем, вынесенных на самостоятельное изучение, подготовку к зачету.

3. Учебно-методическое обеспечение учебной дисциплины

Литература

1. Заболотный, В. М. История, география и культура стран изучаемого языка. (English-speaking World) [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / В.М. Заболотный. - Москва: Евразийский открытый институт, 2011. - 551 с.
2. Коптюг, Н. М. Деловое общение на английском языке для начинающих [Электронный ресурс]: на английском языке для начинающих телефонные переговоры, деловая переписка, прием посетителей / Н.М. Коптюг. - Новосибирск: Сибирское университетское издательство, 2009. - 176 с.
3. Преображенская, А. А. Деловая переписка на английском языке [Электронный ресурс] / А.А. Преображенская. - 2-е изд., испр.. - Москва: Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ», 2016. - 72 с.
4. Тимановская Н.А. Взгляд на англоговорящие страны. 4-е изд. – Тула: Автограф, 2000.

Перечень специализированных аудиторий (лабораторий)

Вид занятий	Назначение аудитории
Лекции, практика	Учебная аудитория, оснащенная мультимедийным оборудованием
Самостоятельная работа	Читальные залы библиотеки

Перечень специализированного оборудования

Перечень используемого оборудования
Мультимедиа проектор
Ноутбук
Экран с электроприводом

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной дисциплине

№ п/п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL Academic.	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
2	Windows 7 Professional and Professional K	Операционная система
3	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение

4. Материалы, устанавливающие содержание и порядок проведения промежуточных аттестаций

Промежуточный контроль проводится в форме зачета, который включает задания на чтение, прослушивание текстов, оценку навыков письма и разговорной речи:

1. Задания на чтение текстов включают две части: соотнесение предложений
2. Задания на прослушивание текстов предполагают нахождение правильного варианта ответа на поставленные вопросы.
3. Задания на оценку навыков письма содержат две части: написание отчета исходя из данных в графике, ответ на деловое письмо.
4. Задания на оценку навыков разговорной речи, предполагающие, с одной стороны, разговор на одну из предложенных тем делового иностранного языка; с другой стороны, диалог между собеседниками в ситуации делового общения.

К сдаче зачета допускаются все слушатели, проходящие обучение на данной ДПП, вне зависимости от результатов текущего контроля успеваемости и посещаемости занятий, при этом, результаты текущего контроля успеваемости могут быть использованы преподавателем при оценке уровня усвоения обучающимися знаний, приобретения умений, навыков и сформированности компетенций в результате изучения учебной дисциплины.

Зачет принимается преподавателями, проводившими лекции по данной учебной дисциплине.

1. Задания на чтение текстов:

BOUNCING BACK

Recovery from adversity

BRITH-THINK: Brits don't. The perpetuation of problems is a point of some national pride. Never quit when you are on a losing roll. Heroism is about the struggle against adversity Take the Second World War. Nice to win it of course; but the most gratifying part was the bit about holding out with courage and dignity.

In fact, so uncomfortable are Brits with real victory, that they have spent the past 40 years trying to redress the balance. Thanks to their unstinting efforts, the prime-movers on the losing side now enjoy far healthier economies than Britain's.

Set-backs

It is good form – and a mark of attractive humility – to be properly set back by set-backs. Small ones will do. This is not a nation of bouncers-back; all obstacles are regarded as major, all defeats as permanent. So people will entertain, as serious propositions, any of the following: 'He was never the same after his plumbing business collapsed.' 'Her life was ruined when she had to go to court on that parking charge, and then her daughter got divorced.' 'It finished her off when the corner laundrette closed down.'

In short, Yanks accept few excuses for failure, but see no reason why you can't begin anew. As often as necessary. There *is* life after defeat. Brits accept many reasons for failure, but seem determined to go down with their ships. This is because they do not fully believe in the possibility of fresh starts. Something in the national temperament makes them reject alternatives, and forego second chances. The Captain of the *Titanic* stood stoically on the bridge as she sank, murmuring, 'be British!'

Exercise 1. Make up 5–7 multiple choice questions about the text to check comprehension.

2. Задания на прослушивание текстов:

Choose the correct variant:

1. In what way has the bridge project benefited Gifford?
 - A) They have been able to reduce their promotional budget.
 - B) They have improved their reputation worldwide.
 - C) They have gained valuable experience in bridge construction.

2. How do Gifford find out about large new public projects?
 - A) They read about them in a periodical.
 - B) They are approached by potential clients.
 - C) They have personal contacts inside public organisations.

3. How are prices set on a 'top-down' basis?
 - A) By charging a fixed designer's fee.
 - B) By estimating the amount of work involved for the designer.
 - C) By charging a proportion of the total value of the project.

4. How are prices set on a 'bottom-up' basis?
 - A) By estimating how much the client would be prepared to pay.
 - B) By adding up the cost of all the work involved.
 - C) By charging less than your competitors.

5. How do companies meet the costs of unsuccessful bids?
 - A) The costs are paid by income from successful contracts.
 - B) The costs are shared with other consultants.
 - C) The costs are not recovered.

3. Задания на оценку навыков письма:

Identify the cultural component of the text and comment on it. An up-to-date dictionary on language and culture or any reference book will help you do it better. Note: you are expected to be able to sort out factual information from the author's emotional attitude and evaluation.

4. Задания на оценку навыков разговорной речи:

As you may know, many celebrities today, anxious to look right or do the right things, turn to professional image-makers and life-stylists for advice. Go through the Russian and English articles on the topic in the Supplementary Materials, sum them up in English and comment on the issues discussed.

1. Задания на чтение текстов:

SUCCESS STORY

Double standards

BRIT-THINK: Generally, Brits feel that to succeed – especially in financial terms – is, proportionately, to deprive someone else. They see society's resources as finite, so too great a concentration in individual hands is greedy and anti-social. This perception is not exclusive to Socialists, but is often shared by those on the political right: 'we-think'. Achievement must be tempered with a sense of social responsibility. Brits don't like piggies, and will unite in condemnation of anyone suspected of trying to corner a market.

Brit-censure does *not* extend to high-profile figures awash with *inherited* wealth. Even the poorest of the poor feel no resentment for the Queen or Royal Family, with their vast (tax-free) incomes and estates. This is because it's not the Queen's *fault* that she is rich. God knows, she didn't try, and it's probably a worry to her. (Heavy lies the head that controls the Crown Estates).

Self-made men are admired (Sir Freddie Laker, Sir Clive Sinclair) as long as they don't push things too far (*folie de grandeur*). Brits are pessimists, believing that many a reach for the stars ends in a fall to earth. They often warm more to heroes on the way down (Sir Freddie Laker). Ideally, achievement should appear effortless. Success – unless it's somewhat fortuitous – can look grubby and gauche. Failure is at very least decorous, and rather dignified. *Cosier* than unmitigated success.

Nothing succeeds like success

AMERI-THINK: ... which is only *one* of the catch-phrases relating to success. Others include: Having It All / You've come a long way, baby / You're only as good as your last picture / All that counts is the bottom line. Success is literal, tangible. It usually brings material rewards. You can't be successful in a vacuum since success must be apparent, and recognized by all. There are exceptions ('I'm a good mother') though, to be frank, Americans find self-proclaimed success less convincing.

Yanks have no problem with the ambitious, or financially acquisitive. Society's resources (like its opportunities) are infinite; therefore, you can climb to the highest heights without appreciably harming me. There's plenty for everyone, more for smart guys. Moral: be a smart guy.

Americans favour a pragmatic approach to success. Do what you have to do as long as:

- 1) it's legal, and
- 2) it works.

When it *stops* working, get out quick with a blanket over your head. Yanks have little patience for failure.

Exercise 1. Make up 5–7 multiple choice questions about the text to check comprehension.

Exercise 2. Sum up the text in your own words trying to sound as English as you can.

2. Задания на прослушивание текстов:

Listen to the recording twice and for each question (1–5) mark one letter (A, B or C) for the correct answer.

1. What, according to Paul, is the main advantage of arts sponsorship for large companies?

- A They have parts of buildings named after them.
- B They improve their reputation.
- C They reach a wider audience.

2. Why, according to Paul, do companies sponsor operas?

- A Members of the board enjoy them.
- B It is good for brand image.
- C They hope it will boost their share values.

3. What recent development has encouraged greater corporate sponsorship in Europe?

- A Lower government funding for the arts.
- B Changes in tax rules.
- C More aggressive fund-raising.

4. Companies nowadays are more interested in sponsoring

- A Art exhibitions.
- B Classical music concerts.
- C Theatre.

5. Sponsorship helps big art organizations to

- A Become more popular.
- B Become more professional.
- C Spend more on travelling performances.

3. Задания на оценку навыков письма:

Write a 350-word commentary explaining the cultural things and stereotypes involved.

4. Задания на оценку навыков разговорной речи:

Use your outside reading, personal experiences, TV and video-watching, etc. to support, expand on or question the points and observations made in the chapter. If you disagree with any of the points made in the chapter make sure you use strong evidence to support your argument.