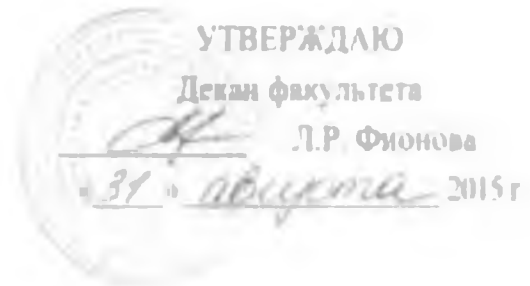




МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ВЫСШЕЙ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ТЕХНИКИ



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

Л.Р. Фионова

31 августа 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ЭТИКА ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ  
(Б.1.2. 27.1)**

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки документационное обеспечение управления

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения очная

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями дисциплины является приобретение теоретических знаний об основных общепринятых положениях делового этикета и протокола, их исторического значения в жизни общества; формирование практических умений и навыков, позволяющих реализовать этикетные правила в различных деловых ситуациях, необходимых для эффективного осуществления международных контактов, для проведения официальных и деловых мероприятий; повышение общей протоколочно-этикетной культуры.

## 2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

2.1. Дисциплина входит в дисциплины по выбору студентов профессионального гуманитарного, социального и экономического цикла образовательной программы бакалавра. Изучение данной дисциплины базируется на следующих курсах: «Русский язык и культура речи», «Нормы правописания в управленческих документах», «Документоведение», «Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя».

Дисциплина является предшествующей для выполнения квалификационной работы бакалавра.

2.2. Минимальные требования к «входным» знаниям, необходимым для успешного усвоения данной дисциплины - удовлетворительное усвоение программ по следующим разделам указанных выше дисциплин:

- «Русский язык и культура речи» - в полном объеме;
- «Нормы правописания в управленческих документах» - в полном объеме;
- «Документоведение» - в полном объеме;
- «Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя» - в полном объеме.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/ ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБРАЗОВАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА ПО ЗАВЕРШЕНИИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
1	2	3
ОК-5	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: основные правила делового этикета; нормы поведения в разных деловых ситуациях
		Уметь: реализовывать этические нормы в письменной и устной коммуникации
		Владеть: основными правилами составления кодифицированных и результативных деловых текстов;
ОПК-5	владение знаниями в области правил публикации исторических источников и оперативного издания документов	Знать: основные механизмы построения письменной речи разных жанров,
		Уметь: ясно излагать и аргументировать собственную точку зрения.
		Владеть: практическими навыками и умениями работы с текстами документов, способствующими их эффективному применению в рамках осуществления диагностики организационной культуры;

ПК-4	способность самостоятельно работать с различными источниками информации	Знать: правила применения этических норм в работе с авторским опубликованным материалом
		Уметь: отбирать необходимую для решения прикладных задач информацию
		Владеть: навыками анализа и синтеза информации
ПК-19	способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	Знать: правила письменного делового этикета и принципы их реализации на письме;
		Уметь: использовать теоретические знания в конкретных ситуациях делового общения; моделировать своё поведение при решении проблемных задач, возникающих в процессе делового общения;
		Владеть: навыками применения письменного речевого этикета в современном обществе

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Общая трудоемкость дисциплины составляет 4,0 зачетных единицы, 144 часа. Продолжительность изучения дисциплины – один семестр (8-й семестр)

№ п/п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)									Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)								
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа					Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрольн. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)	др.	
				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к аудиторным занятиям	Реферат, эссе и др.	Курсовая работа (проект)	Подготовка к экзамену									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1.	Тема 1. Структура и функции делового общения.	8	2	2	2			10	10				2								
2.	Тема 2. Вербальное общение. Принципы речевого воздействия.	8	3-4	3	3			20	20				3-4								
3.	Тема 3. Виды служебных писем. Общие принципы их составления.	8	5-8	12	6	6		10	10												
4.	Тема 4. Этика традиционной переписки. Корректная работа с информацией.	8	9-10	11	4	7															
5.	Тема 5. Этика электронной переписки	8	11-13	7	3	4		30	30				11-13								
6.	Тема 6. Этикет приветствий и представлений. Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни.	8	14-15	7	3	4															

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
7.	Тема 7. Манипуляции в деловом общении и их характеристики.	8	16-18	12	6	6		20	20											
	Общая трудоемкость, в часах			54	27	27		90					Промежуточная аттестация							
													Форма				Семестр			
													Зачет				8			

Примечание. К другим видам самостоятельной работы (внеаудиторной) относятся:

- подготовка к практическим занятиям и оформление отчётов по практическим работам,
- устный опрос и изучение рекомендованной литературы,

## 4.2. Содержание дисциплины

### 4.2.1. Содержание лекционных разделов дисциплины.

1. **Структура и функции делового общения.** Особенности делового общения. Формы делового общения, их особенности. Сущность и основные принципы и методы управления деловым общением.
2. **Вербальное общение. Принципы речевого воздействия.** Коммуникативные эффекты. Роль культуры речи в обеспечении этичности делового общения. Этика использования средств выразительности деловой речи.
3. **Виды служебных писем. Общие принципы их составления.** Составление и оформление писем. Требования к оформлению реквизитов как составляющая письменного этикета. Общие требования к тексту писем. Языковые особенности деловой переписки.
4. **Этика традиционной переписки. Корректная работа с информацией.** Способы и методы редактирования и правки текстов служебных писем. Коммуникативные роли собеседников, их влияние на структуру, аргументацию и язык писем.
5. **Этика электронной переписки.** Структурные части электронного письма. Оформление электронных писем и их адресование. Употребление графических символов и вложений. Сетевой этикет.
6. **Этикет приветствий и представлений.** Назначение, функции визитной карточки в деловой жизни. Правила этикета в оформлении визитной карточки.
7. **Манипуляции в деловом общении и их характеристики.** Основные составляющие манипулятивного воздействия. Характеристика основных уловок-манипуляций в общении. Правила нейтрализации манипуляций в общении. Приемы, стимулирующие создание доверительных отношений в процессе общения. Искусство комплиментов в деловом общении.

### 4.2.2. Перечень и содержание практических работ (27 часов).

№ п/п	№ разделов	Наименование практических работ	Кол. ч
1	3	Виды этически-ориентированных служебных писем. Общие принципы составления текстов.	6
2	4	Этика традиционной переписки.	7
3	5	Этика электронной переписки	4
4	6	Этикет приветствий и представлений	4
5	7	Манипуляции в деловом общении и их характеристики.	6

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

5.1 Чтение лекций по дисциплине проводится с применением блоковой подачи материала.

5.2 При проведении практических занятий приводятся реальные и смоделированные проблемные ситуации, деловые и ролевые игры, предполагающие их анализ, а затем на этой основе происходит реализация этикетных правил, необходимых для эффективного взаимодействия. Также в качестве интерактивных форм можно назвать психологические тренинги, мотивирующие студентов на нестандартные действия в неизвестных для них ситуациях.

5.3 При самостоятельной работе используются материалы Интернет-ресурсов, где рассмотрены теоретические положения на практических примерах.

5.4 В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы

со студентами, в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

### 6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы (должен соответствовать указанному в таблице 4.1)	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов (должно соответствовать указанному в таблице 4.1)
1	2	3	4	5	6
1-2	1 Структура и функции делового общения.	Собеседование	1.Приведите основные теории структуры деловой коммуникации. Сравните их.	Спивак В.А. Деловые коммуникации: теория и практика. Учебник <a href="http://static1.ozone.ru/multimedia/book_file/1008797444.pdf">http://static1.ozone.ru/multimedia/book_file/1008797444.pdf</a> ;	10
3-5	2. Вербальное общение. Принципы речевого воздействия.	Собеседование	1.Общие принципы речевого воздействия. 2. Виды речевого воздействия. 3.Причины и механизмы коммуникативных неудач	Е.В. Шелестюк Речевое воздействие: онтология и методология исследования// <a href="http://shelestiuk.narod.ru/publications/Shelestiuk_Rechev_oye_Vozdeistvie_1-1.pdf">http://shelestiuk.narod.ru/publications/Shelestiuk_Rechev_oye_Vozdeistvie_1-1.pdf</a> ; И.А. Стернин Основы речевого воздействия <a href="http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannyye_nauchnye_publicacii/Rechev_oye_vezdejstvie/Osnovi_rechevogo_vezdejstviya2013.pdf">http://sterninia.ru/files/757/4_Izbrannyye_nauchnye_publicacii/Rechev_oye_vezdejstvie/Osnovi_rechevogo_vezdejstviya2013.pdf</a>	20

6-8	3. Виды служебных писем. Общие принципы их составления.	Подготовка к защите практической работы	1. Назвать существующие современные классификации деловых писем. 2. Реализация субординационных отношений в текстах писем.	Журнал «Управление персоналом» <a href="http://www.top-personal.ru/magazines.html">http://www.top-personal.ru/magazines.html</a> , журнал «Секретарь-референт» <a href="http://www.profiz.ru/sr/">http://www.profiz.ru/sr/</a>	10
12-14	5. Этика электронной переписки	Подготовка к защите практической работы	1. Назовите основные современные тенденции в этике деловой переписки. 2. Назовите основные ошибки, допускаемые в электронной переписке. 3. Оцените последствия несоблюдения письменного речевого этикета в электронной коммуникации.	<a href="http://files.rulesplay.ru/etika_delovoi_perepiski.pdf">http://files.rulesplay.ru/etika_delovoi_perepiski.pdf</a> ; <a href="http://www.novsu.ru/file/816880">http://www.novsu.ru/file/816880</a>  Краткий курс лекций по дисциплине «Этика государственной и муниципальной службы» // <a href="http://studme.org/1883011929426/etika_i_estetika/etika_gosudarstvennoy_i_munitsipalnoy_sluzhby">http://studme.org/1883011929426/etika_i_estetika/etika_gosudarstvennoy_i_munitsipalnoy_sluzhby</a>	30
17-18	7. Манипуляции в деловом общении и их характеристики.	Подготовка к защите практической работы	1. Механизмы манипулятивного воздействия. 2. Основные группы манипуляций (вербальные, невербальные). 3. Принципы нейтрализации манипуляций.	Е.В. Сергеева Лингвистика речевого воздействия и речевая манипуляция // <a href="http://russjaz.narod.ru/Serg/Sergeeva_Pragmatics.pdf">http://russjaz.narod.ru/Serg/Sergeeva_Pragmatics.pdf</a>	20

#### **Вопросы к собеседованию по теме 1.**

1. Основные этапы развития теории коммуникации.
2. Современные концепции коммуникации.
3. Теоретические и практические модели коммуникации.

#### **Вопросы к собеседованию по теме 2.**

1. Факторы и психологические законы речевого воздействия.
2. Способы речевого воздействия
3. Типы речевого воздействия
4. Приемы речевого воздействия

## **6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов**



При подготовке студента к вопросам тем практических работ достаточным уровнем подготовки будет ознакомление с материалами соответствующих разделов учебных пособий и практических руководств, рекомендованных в списке литературы и источников к курсу.

### 6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов

#### Контроль освоения компетенций

№ п/п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Теоретическое собеседование по материалам практических работ	Виды служебных писем. Общие принципы их составления. Этика традиционной переписки. Этика электронной переписки. Этикет приветствий и представлений. Манипуляции в деловом общении и их характеристики.	ОК-5, ОПК-5, ПК-4, ПК-19
1	2	3	4
2	Зачёт в форме теоретико-практического задания	Все разделы курса	ОК-5, ОПК-5, ПК-4, ПК-19

#### Примерные вопросы к зачёту

1. Деловой этикет как унифицированная форма общения.
2. Формы делового общения, их особенности.
3. Культура речи как средство обеспечения этичности делового общения.
4. Служебные письма. Виды, общие требования к подготовке.
5. Типы служебных писем.
6. Этикет оформления служебных писем. Требования к бланкам.
7. Состав реквизитов служебных писем.
8. Языковые особенности деловой переписки.
9. Способы аргументирования в тексте.
10. Правила редактирования текстов.
11. Коммуникативные роли собеседников: их влияние на оформление и содержание письма.
12. Унифицированность и экспрессивность служебных писем. Языковые требования.
13. Этикет электронной переписки. Общие правила.
14. Этикет электронной переписки. Требования к тексту и оформлению электронного письма. Юридическая сила электронного документа.
15. Правила этикета в оформлении визитной карточки.
16. Манипуляции в деловом общении и их характеристики.
17. Правила нейтрализации манипуляций в общении и создания доверительных отношений.
18. Искусство комплиментов в деловом общении.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **7.1. Основная литература:**

1. Сутормина Л.И. Основы имиджологии. – М.: Московская финансово-промышленная академия, 2005 ([http://www.e-biblio.ru/book/bib/12\\_SPO/osnovi\\_imidgelogii/imidgelogia.pdf](http://www.e-biblio.ru/book/bib/12_SPO/osnovi_imidgelogii/imidgelogia.pdf)).
2. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов (<http://leksii.org/2-25945.html>).
3. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанова. — М.: ИНФРА-М, 2002 (<http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook861/01/kibanov.pdf>).

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Пиз А., Дани П. Как писать так, чтобы было понятно всем. — М.: Изд-во Эксмо, 2005 ([http://mastersloga.ru/files/kak\\_pisat\\_tak-chtoby\\_bylo\\_ponjatno\\_vsem.pdf](http://mastersloga.ru/files/kak_pisat_tak-chtoby_bylo_ponjatno_vsem.pdf)).
- Пиз А., Дани П. Как писать так, чтобы было понятно всем. — М.: Изд-во Эксмо, 2005 ([http://mastersloga.ru/files/kak\\_pisat\\_tak-chtoby\\_bylo\\_ponjatno\\_vsem.pdf](http://mastersloga.ru/files/kak_pisat_tak-chtoby_bylo_ponjatno_vsem.pdf)).

### **7.3. Интернет-ресурсы**

1. <http://www.doc-style.ru>
2. <http://www.novsu.ru/file/816880>
3. <http://www.profiz.ru/sr>
4. <http://www.top-personal.ru/magazines.html>,

## **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Компьютерный класс, все компьютеры которого должны быть связаны между собой в единую внутреннюю сеть и оснащены специализированным программным обеспечением MS Office.

Рабочая программа дисциплины «Этика деловой переписки» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ПрООП по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Программу составила:

О.И. Семянкова, к.фил.н., доцент кафедры ИноУП

**Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.**

Программа одобрена на заседании кафедры «Информационное обеспечение управления и производства»

Протокол № 4 от «20» мая 2015 года

Зам.зав. кафедрой ИноУП



Ю.Г. Кирюхин

Программа одобрена методической комиссией факультета ВТ

Протокол № 5 от «15» июня 2015 года

Председатель методической комиссии факультета ВТ



Н.Н. Коннов

**Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год и регистрации изменений**

Учебный год	Учебная группа	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Решение выпускающей кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Лектор	Изменение №
2016/ 2017	13В21		Упр. дел. упр. упр. № 1 от 31.05.2016 Зам. зав. каф. ИноУП Семянкова		
2017/ 2018	14В21		Упр. дел. упр. упр. № 1 от 31.05.2017 Зам. зав. каф. ИноУП Семянкова		
2018/2019	15В21		Упр. дел. упр. упр. № 1 от 03.05.18 Зам. зав. каф. ИноУП Семянкова		
2019/ 2020	17В21		Упр. дел. упр. упр. № 1 от 30.05.19 Зам. зав. каф. ИноУП Семянкова		