

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Высшая школа русской и зарубежной филологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талорский Д.А.



_____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Профессиональный речевой этикет ФТД.Б.1

Направление подготовки: 44.04.01 - Педагогическое образование

Профиль подготовки: Французский язык в сфере профессиональной коммуникации

Квалификация выпускника: магистр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Абдуллина Л.Р.

Рецензент(ы):

Агеева А.В.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Васильева В. Н.

Протокол заседания кафедры No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института филологии и межкультурной коммуникации (Высшая школа русской и зарубежной филологии):

Протокол заседания УМК No ____ от " ____ " _____ 201__ г

Регистрационный No 902214217

Казань
2017

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Абдуллина Л.Р. кафедры романской филологии Высшая школа русской и зарубежной филологии ,
Liliya.Abdullina@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

- сформировать у студентов современную культуру профессионального общения, основанную на этических принципах и нормах. Подобная культура предполагает: высокую коммуникативную компетентность (умение грамотно говорить, слушать, выступать, спорить, убеждать); умение объективно воспринимать и правильно понимать собеседника; умение строить отношения с любым партнёром, добиваясь эффективного взаимодействия на основе обоюдных интересов; умение проводить переговоры и решать конфликты; умение устанавливать первый контакт с работодателем и осуществлять телефонные переговоры;
- дать студентам представление о современном деловом этикете и о традициях официальных приёмов;
- развить у студентов необходимые умения позволяющие использовать полученные знания в будущей профессиональной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " ФТД.Б.1 Факультативные дисциплины" основной образовательной программы 44.04.01 Педагогическое образование и относится к базовой (общепрофессиональной) части. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Для освоения данной дисциплины студент должен овладеть профессиональными навыками и умениями в ходе изучения таких дисциплин, как "Деловой французский язык", "Бизнес-коммуникации на французском языке". Он должен обладать способностью научного управления потоками информационного взаимодействия людей, их групп, общественных и политических формирований с целью решения стратегических и тактических задач в развитии общественных отношений на французском языке.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способность формировать ресурсно-информационные базы для осуществления практической деятельности в различных сферах
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	готовность осуществлять профессиональную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способность осуществлять профессиональное и личностное самообразование, проектировать дальнейшие образовательные маршруты и профессиональную карьеру
ПК-13 (профессиональные компетенции)	готовность изучать состояние и потенциал управляемой системы и ее макро- и микроокружения путем использования комплекса методов стратегического и оперативного

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-15 (профессиональные компетенции)	готовность организовывать командную работу для решения задач развития организаций, осуществляющих образовательную деятельность, реализации экспериментальной работы

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные категории, понятия профессионального речевого этикета, его функции ;
- место и роль профессионального речевого этикета в жизнедеятельности специалиста;
- общие этические принципы и нормы в деловых и общественных отношениях;
- стратегии поведения в конфликте и правила урегулирования конфликтов;
- основные принципы составления резюме;
- стили ведения деловых переговоров;

2. должен уметь:

- выделять теоретические, прикладные, ценностные аспекты этического знания, применять их для обоснования практических решений, касающихся как повседневной жизни, так и профессиональной области;
- общаться, критиковать и урегулировать конфликты в соответствии с этическими нормами и принципами;
- формировать и обосновывать личную позицию по отношению к проблемам профессиональной этики;
- организовывать деловые беседы и совещания;
- формировать свой профессиональный имидж.

3. должен владеть:

- этикой бизнеса и деловых отношений;
- моделью поведения при формировании имиджа.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

- общаться в деловой среде согласно нормам профессионального речевого этикета;
- проявлять эмпатию в профессиональной деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 1 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Les trois "S" de la communication	1	1	2	2	0	Дискуссия
2.	Тема 2. L'étiquette des communications modernes	1	2-4	6	6	0	Деловая игра Дискуссия
3.	Тема 3. La meilleure façon de négocier	1	5-6	4	4	0	Устный опрос
4.	Тема 4. Évaluez vos comportements empathiques	1	7	2	2	0	Устный опрос
5.	Тема 5. Gérer les clients "verbomoteurs"	1	8-9	4	4	0	Контрольная работа Устный опрос
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	Зачет
	Итого			18	18	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Les trois "S" de la communication

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Simplicité, Sincérité et Silence.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Poser des questions sur un appel à candidature

Тема 2. L'étiquette des communications modernes

лекционное занятие (6 часа(ов)):

Le téléphone, la boîte vocale et le répondeur, la mise en attente, la télécopie, le courriel, la conférence téléphonique, la visioconférence

практическое занятие (6 часа(ов)):

Jouer la scène d'après la situation donnée.

Тема 3. La meilleure façon de négocier

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Techniques et stratégies de négociation

практическое занятие (4 часа(ов)):

Jouer la scène d'après la situation donnée.

Тема 4. Évaluez vos comportements empathiques

лекционное занятие (2 часа(ов)):

La notion de l'empathie Les fonctions de l'empathie

практическое занятие (2 часа(ов)):

Jouer la scène d'après la situation donnée.

Тема 5. Gérer les clients "verbomoteurs"

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Type des gens Règles à suivre

практическое занятие (4 часа(ов)):

Jouer la scène d'après la situation donnée.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Les trois "S" de la communication	1	1	подготовка к дискуссии	4	дискуссия
2.	Тема 2. L'étiquette des communications modernes	1	2-4	подготовка к деловой игре	6	деловая игра
				подготовка к дискуссии	6	дискуссия
3.	Тема 3. La meilleure façon de négocier	1	5-6	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
4.	Тема 4. Évaluez vos comportements empathiques	1	7	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
5.	Тема 5. Gérer les clients "verbomoteurs"	1	8-9	подготовка к контрольной работе	4	контрольная работа
				подготовка к устному опросу	4	устный опрос
Итого					36	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Проблемное обучение, технология использования в обучении игровых методов: ролевых, деловых, и других видов обучающих игр, информационно-коммуникационные технологии

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Les trois "S" de la communication

дискуссия , примерные вопросы:

Примерный перечень вопросов: Quel est le mode de recrutement ? Par concours ? Sur dossier ? Quels sont les diplômes exigés ? Combien d'années d'expérience demande-t-on ? Quelles sont les conditions d'éligibilité/les critères de recrutement ? À quels critères faut-il satisfaire ? Y a-t-il une obligation de résidence ? Quelles seront les attributions du futur chargé de mission ?

Тема 2. L'étiquette des communications modernes

деловая игра , примерные вопросы:

Примерный перечень ситуаций: 1. Vous avez vu un appel à candidature qui vous intéresse. Vous en parlez à votre collègue. Il/elle vous pose des questions et pense que vous n'avez pas le bon profil. 2. Vous êtes responsable des ressources humaines dans une organisation internationale. Vous devez recruter un administrateur. À votre avis, le futur administrateur devrait avoir un profil d'économiste mais votre directeur préférerait recruter un juriste. Vous devez aboutir aujourd'hui à un choix définitif. Vous avez à ce sujet un entretien avec votre directeur.

дискуссия , примерные вопросы:

Примерный перечень тем: Présentez des faits et des points de vue sur les sujets suivants. Le français et moi Le français dans mon pays Le français dans les organisations internationales L'importance des langues étrangères dans mon pays Le rôle international de ma langue maternelle

Тема 3. La meilleure façon de négocier

устный опрос , примерные вопросы:

Примерный перечень ситуаций: 1. Vous êtes devant des futurs diplomates en voyage d'étude. Présentez-leur l'organigramme de votre service ou de votre administration et commentez-le. 2. Un nouveau fonctionnaire vient d'être recruté dans votre service. Il vient vous voir et vous pose beaucoup de questions: qui est qui... ? qui fait quoi... ? de quoi s'occupe... ? etc. 3. Vous êtes chargé(e) par votre chef de service de rédiger un texte sur le département où vous travaillez pour le site internet de l'institution. Présentez l'objectif du service, l'organisation du travail, les personnes qui y travaillent.

Тема 4. Évaluez vos comportements empathiques

устный опрос , примерные вопросы:

Примерный перечень ситуаций: Vous avez été désigné(e) par l'organisation qui vous emploie pour participer à un groupe de travail visant à créer une nouvelle agence spécialisée. Vous devez décider de quelle agence il s'agit, préciser le statut des futurs employés, construire un organigramme, élaborer un règlement intérieur. Jouez le débat puis rédigez les documents en fonction des discussions qui ont eu lieu

Тема 5. Gérer les clients "verbomoteurs"

контрольная работа , примерные вопросы:

Примерный перечень заданий для контроля: 1. Vous recevez un nouveau collègue et vous lui parlez des activités de votre service. Jouez la scène à deux. 2. Votre chef de service rentre de voyage et vous lui parlez d'un dossier problématique. Vous devez aboutir à une solution. Jouez la scène à deux. 3. Présentez un problème, une situation dans un télégramme diplomatique.

устный опрос , примерные вопросы:

Примерный перечень ситуаций: 1. Dites en quoi consiste votre travail. Les autres apprenants vous posent des questions. 2. À l'occasion d'un pot de rentrée, présentez un nouveau collègue à vos collaborateurs et expliquez-lui qui est qui. Vos collègues peuvent poser des questions au nouveau venu. 3. Rédigez, pour le "trombinoscope" de votre institution, la biographie professionnelle d'un collaborateur ou de votre supérieur hiérarchique.

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Примерный перечень вопросов на зачет:

1. Les trois "S" de la communication
2. L'étiquette des communications modernes
3. La meilleure façon de négocier
4. Évaluez vos comportements empathiques

5. Gerer les clients "verbomoteurs"

7.1. Основная литература:

Деловое общение, Самыгин, Сергей Иванович; Руденко, Андрей Михайлович, 2010г.

Деловое общение, Савельева, Татьяна Владимировна, 2010г.

3. Багана Ж., Лангнер А.Н. Le Français des Affaires. Деловой французский язык : учеб. пособие. - Москва, 2011. - 263с.

- http://www.bibliorossica.com/book.html?search_query=communication+d%26%23x27%3baffaires&currBo

4. Валентей Т.В., Данилина В.В., Корнеева Ю.А. и др. Речевая коммуникация в бизнесе. - Москва, 2011. - 153с. -

http://www.bibliorossica.com/book.html?currBookId=7827&search_query=%D1%80%D0%B5%D1%87%D0

5. Гавришина И.Н., Бадалова Л.И., Яковлева Н.В. Французский язык : профессия ? менеджер = Le Français Professionnel : Le Management : учебник : уровни B2?C1. - Москва, 2010. - 408с. -

http://www.bibliorossica.com/book.html?search_query=communication+d%26%23x27%3baffaires&currBo

7.2. Дополнительная литература:

Культура и этика общения, Смольякова, Г. И., 2006г.

Всегда выигрывай деловые переговоры, Резник, С.Г., 2006г.

Деловое общение, Самыгин, Сергей Иванович; Руденко, Андрей Михайлович, 2012г.

Деловое общение по-английски, Овчинникова, И. М.; Лебедева, В. А., 2012г.

7.3. Интернет-ресурсы:

Accueil et présentations -

http://www.francais.cci-paris-idf.fr/wp-content/uploads/downloads/2011/10/eo_quest-ce_que_laccueil_en_e

Agenda et emploi du temps -

http://www.francais.cci-paris-idf.fr/wp-content/uploads/downloads/2011/10/co_horaires_de_travail.pdf

Cadres et conditions de travail -

http://www.francais.cci-paris-idf.fr/wp-content/uploads/downloads/2011/10/ce_de_quel_espace_avez-vous

Français des affaires - <http://bibliolangues.free.fr/conception/FDA/page1activites.htm>

Messages téléphoniques - <http://emilie.en-savoie.com/messages%20telephoniques.htm>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Профессиональный речевой этикет" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Лингафонный кабинет, представляющий собой универсальный лингафонно-программный комплекс на базе компьютерного класса, состоящий из рабочего места преподавателя (стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Tutor, головная гарнитура), и не менее 12 рабочих мест студентов (специальный стол, стул, монитор, персональный компьютер с программным обеспечением SANAKO Study Student, головная гарнитура), сетевого коммутатора для структурированной кабельной системы кабинета.

Лингафонный кабинет представляет собой комплекс мультимедийного оборудования и программного обеспечения для обучения иностранным языкам, включающий программное обеспечение управления классом и SANAKO Study 1200, которые дают возможность использования в учебном процессе интерактивные технологии обучения с использованием современных мультимедийных средств, ресурсов Интернета.

Программный комплекс SANAKO Study 1200 дает возможность инновационного ведения учебного процесса, он предлагает широкий спектр видов деятельности (заданий), поддерживающих как практики слушания, так и тренинги речевой активности: практика чтения, прослушивание, следование образцу, обсуждение, круглый стол, использование Интернета, самообучение, тестирование. Преподаватель является центральной фигурой процесса обучения. Ему предоставляются инструменты управления классом. Он также может использовать многочисленные методы оценки достижений учащихся и следить за их динамикой. SANAKO Study 1200 предоставляет учащимся наилучшие возможности для выполнения речевых упражнений и заданий, основанных на текстах, аудио- и видеоматериалах. Вся аудитория может быть разделена на подгруппы. Это позволяет организовать отдельную траекторию обучения для каждой подгруппы. Учащиеся могут работать самостоятельно, в автономном режиме, при этом преподаватель может контролировать их действия. В состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль Examination Module - модуль создания и управления тестами для проверки конкретных навыков и способностей учащегося. Гибкость данного модуля позволяет преподавателям легко варьировать типы вопросов в тесте и редактировать существующие тесты.

Также в состав программного комплекса SANAKO Study 1200 также входит модуль обратной связи, с помощью которых можно в процессе занятия провести экспресс-опрос аудитории без подготовки большого теста, а также узнать мнение аудитории по какой-либо теме.

Каждый компьютер лингафонного класса имеет широкополосный доступ к сети Интернет, лицензионное программное обеспечение. Все универсальные лингафонно-программные комплексы подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Маркер, программы Sanac и Mircsft Pwer Pint, интерактивная доска

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 44.04.01 "Педагогическое образование" и магистерской программе Французский язык в сфере профессиональной коммуникации .

Автор(ы):

Абдуллина Л.Р. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Агеева А.В. _____

"__" _____ 201__ г.