

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**

Кафедра        «Лингводидактика»

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Профессиональная этика и служебный этикет»**

|                          |                                                                                                                                    |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Специальность:           | 38.05.01 – Экономическая безопасность                                                                                              |
| Специализация:           | Финансово-экономическое обеспечение<br>федеральных государственных органов,<br>обеспечивающих безопасность Российской<br>Федерации |
| Квалификация выпускника: | Экономист                                                                                                                          |
| Форма обучения:          | очная                                                                                                                              |
| Год начала подготовки    | 2018                                                                                                                               |

## **1. Цели освоения учебной дисциплины**

Целью дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет» является формирование у студентов навыков деловой коммуникации в устной и письменной ее формах в соответствии с нормами речевого этикета, а также подготовка учащихся к вступлению в многосторонние деловые отношения в процессе трудовой деятельности. Задача курса – познакомить студентов с основными принципами корпоративной этики и служебного этикета.

## **2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО**

Учебная дисциплина "Профессиональная этика и служебный этикет" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

## **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|       |                                                                                                                                    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК-34 | способностью проводить комплексный анализ угроз экономической безопасности при планировании и осуществлении инновационных проектов |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **4. Общая трудоемкость дисциплины составляет**

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

## **5. Образовательные технологии**

Основной целью изучения дисциплины является формирование и развитие коммуникативно-речевой компетенции, повышение культуры делового общения. Основопологающий принцип при отборе и подаче учебного материала – соответствие содержания курса целям гуманизации и гуманитаризации образования, потребностям общества при подготовке современных специалистов. В качестве ведущих используются принципы сознательности, научности и посильной трудности, связи теории с практикой, системности и последовательности обучения, наглядности и творческой активности студентов, у которых по окончании изучения дисциплины должны быть сформированы навыки во всех видах речевой деятельности и которые должны овладеть стратегиями и тактиками ведения беседы в профессионально-деловой среде. Курс предполагает использование интерактивных форм обучения, в частности, применение таких технологий, как тренинги, деловые (ролевые) игры, круглые столы. .

## **6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)**

### **РАЗДЕЛ 1**

Этика и этикет Профессиональная этика. Служебный этикет.

Этика как система норм нравственного поведения людей. Этикет как совокупность правил поведения. Основы этикета: хорошие манеры, вежливость, тактичность, чуткость, скромность. Национальные особенности речевого этикета. Этикет как явление историческое. Историческая ретроспектива делового этикета. Деловой этикет Древней Руси. Деловой этикет Советской России. Особенности делового этикета современной России. Основы делового этикета. Содержание предмета этики делового общения.

## РАЗДЕЛ 2

### Речевая культура и культура поведения

Речевая культура и культура поведения – составляющие имиджа делового человека. Речевой деловой этикет. Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их нац. особенности. Формулы речевого этикета: знакомство, представл., приветствие, прощание. Этикетные формулы в деловых ситуациях: выражение благодарности, просьбы, согласия, несогласия, возражения, отказа, извинения, совета, предложения, замечания, предупреждения, комплимента. Порядок знакомства, представл., приветствия, прощания и т.д. Особенности обращения как формулы речевого этикета.

## РАЗДЕЛ 3

### Особенности делового общения по телефону

Основные требования, предъявляемые к деловому телефонному разговору (лаконичность, логичность, отсутствие повторов, заключительное слово, четкость артикуляции, средний темп речи, обычная громкость). Очерёдность представл. собеседников друг другу, правила начала и окончания разговора. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные ошибки делового общения по телефону. Выражения-табу делового разговора по телефону.

## РАЗДЕЛ 4

### Речевой этикет современного делового письма

Отличие речевого этикета официального делового письма и неофициального делового письма. Приветствие, обращение, заключительная формула вежливости в деловом письме. Культура деловой переписки. Три принципа деловой переписки: лаконизм, достаточность инф. сообщения, ясность и недвусмысленность языка сообщения. Примеры и анализ вариантов частных деловых писем.

## РАЗДЕЛ 5

Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.

Предупреждение орфоэпических ошибок. Акцентология Нормативное произнесение слов иноязычного происхожд. Некоторые просодич. средства языка: интонация, пауза, фразовые ударения, ускорение и замедление темпа.

Предупреждение морфологических ошибок. Употребление имен существительных, обозначающ. людей по их должности, профессии. Предупреждение ошибок в определении рода имен существительных. Предупреждение ошибок в употреблении форм множественного числа некоторых имён сущ.. Предупреждение ошибок в склонении некоторых числительных (собират., сложных, составных). Степени сравнения прилагат. Употребление предлогов благодаря, вопреки, согласно и т.д.

Предупреждение синтаксических ошибок: нарушение согласования, нарушение предлож. и беспредложного глагольного управления, неправильное употребление личных местоимений в косвенной речи.

Предупреждение лексических ошибок: непонимание значения слова (заимствования, паронимы), нарушение лексической сочетаемости слов, плеоназм и тавтология, неправильный выбор синонимов. Неоправдан. употребление вульгаризмов, жаргонизмов,

просторечных слов и диалектизмов Эвфемизмы и канцеляризмы.

ТК-1:

устный опрос// тестирование по пройденным темам

## РАЗДЕЛ 6

### Правила диалогического делового общения

Модель межличностной коммуникации «окно Джохари» (Джозефа Лунга и Харри Ингхема).

Речевые послания, носящие характер поддержки: прямое признание, выражение положительных чувств, поддерживающие уточняющие реплики. Особенности и необходимость комплимента в деловом общении.

Речевые послания, выражающие отказ в поддержке: способы ухода от обсуждения, безличные предложения, прерывающие фразы, сообщения-противоречия между вербальным и невербальн. содержанием.

Роль слушающего в диалогич. деловом общении: нерефлексивное слушание, рефлексивное слушание (выяснение, перефразирование, отражение чувств /пейсинг/, резюмирование). Понятие «плохого» и «хорошего» слушателя.

Вопросы и техника ответов на них. Вопросы: открытые, закрытые, информационные, направляющ., контрольные, риторич., провокационные, заключающие и др. Поведение с собеседниками различных психологических типов.

## РАЗДЕЛ 7

### Понятие коммуникационного менеджмента.

Виды и принципы делового общения (принципы толерантного поведения и конвенциональные нормы речевого общения). Составляющие делового общения. Уровни делового общения. Жанровые разновидности письменного и устного делового общения. Регламентирование делового общения. Три уровня официальности.

## РАЗДЕЛ 8

### Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)

Дистанции между деловыми партнёрами: личная, социальная и публичная. Национальные особенности дистанции. Соблюдение дистанции и особенности этики поведения в офисах, общественных местах, транспорте и лифте. Размещение участников делового общения за столом переговоров: угловое расположение, позиция делового взаимодействия, конкурирующе-оборонительная позиция, независимая позиция.

Невербальный этикет делового общения (культура поведения делового человека).

Несловесные этикетные знаки как показатели внутреннего состояния собеседников: позы, жесты, мимика. Доминирующие позы. Позы подчинения. Позы и жесты, выражающие уверенность, неуверенность, неискренность и т.д.

## РАЗДЕЛ 9

### Имидж делового человека

Понятие имиджа. Составляющие имиджа: искусство общения, хорошие манеры, внешний вид. Внешность как составляющая имиджа. Внешний вид как отражение социальной среды и как способ самовыражения. Особенности мужской и женской деловой одежды. Консерватизм деловой одежды. Правила подбора деловой одежды. Роль цвета в деловой одежде. Требования к внешнему виду делового человека. Роль аксессуаров.

ТК-2:

устный опрос// тестирование по пройденным темам

## РАЗДЕЛ 10

Деловая встреча. Собеседование

Деловая беседа. Деловой завтрак, обед, ужин. Место встречи. Организация встречи. Рассадка деловых партнеров за столиком. Культура еды. Сервировка. Общение за столом. Этика поведения соискателя должности на собеседовании. Искусство составления резюме. Типичные вопросы работодателей и возможные варианты ответов.

Зачет