

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ФК
Заведующий кафедрой ФК



З.П. Межох

15 мая 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

23 мая 2019 г.

Кафедра «Лингводидактика»

Автор Серпикова Марина Борисовна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Профессиональная этика и служебный этикет

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

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 7 20 мая 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 5 15 мая 2019 г. Заведующий кафедрой  Е.В. Федоткина
--	--

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 1300
Подписал: Заведующий кафедрой Федоткина Елена
Викторовна
Дата: 15.05.2019

Москва 2019 г.

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.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Русский язык и культура речи:

Знания: особенности официально-делового стиля и этикетные формулы речи

Умения: строить устное и письменное общение в деловой сфере

Навыки: навыками использования этикетных формул речи с учетом их национальной специфики

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Экономика организации (предприятия)

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ),
СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПК-34 способностью проводить комплексный анализ угроз экономической безопасности при планировании и осуществлении инновационных проектов	Знать и понимать: принципы коллективной работы и нравственные аспекты отношений в сфере анализа и обеспечения экономической безопасности, основные угрозы экономической безопасности в социальной сфере, связанные с нарушениями деловой этики, иметь представление о нравственных принципах и нормах осуществления инновационной деятельности и принятия управленческих решений. Уметь: оценивать последствия принимаемых решений и нести за них ответственность; применить теоретические знания при планировании и осуществлении инновационных проектов Владеть: навыками оценки нравственного состояния коллектива и общества и его воздействия на экономическую безопасность, методами анализа этических аспектов угроз экономической безопасности

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 3
Контактная работа	28	28,15
Аудиторные занятия (всего):	28	28
В том числе:		
лекции (Л)	14	14
практические (ПЗ) и семинарские (С)	14	14
Самостоятельная работа (всего)	44	44
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗЧ	ЗЧ

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	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 ретроспекти-ва делового этикета. Деловой этикет Древней Руси. Деловой этикет Советской России. Особенности делового этикета современной России. Основы делового этикета. Содержание предмета этики делового общения.	1/1		1		8	10/1	
2	3	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	1/1		1		3	5/1	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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.							
3	3	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). Очередность представл. собеседников друг другу, правила начала и окончания	1/2		1		9	11/2	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		разговора. Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные ошибки делового общения по телефону. Выражения-табу делового разговора по телефону.							
4	3	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.	2/2		1/1		3	6/3	
5	3	Раздел 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические. Предупреждение орфоэпичес-ких ошибок. Акцентология Нормативное	2/2		3/3		6	11/5	, ТК-1:устный опрос// тестирование по пройденным темам

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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 (собирад., 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.							

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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 канцеляриз-мы.							
6	3	Раздел 6 Правила диалогического делового общения Модель межличностной коммуникации «окно Джохари» (Джозефа Луфта и Харри Ингхема). Речевые послания, носящие характер поддержки: прямое признание, выражение положительных чувств, поддерживающие уточняющие реплики. Особенности и необходи-мость комплимента в деловом общении. Речевые послания, выражающие отказ в поддержке: способы ухода от обсуждения, безличные предложения, прерывающие	1/1		2/2		3	6/3	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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.							
7	3	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	2		2/2		3	7/2	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		общения. Регламентирование делового общения. Три уровня официальности.							
8	3	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	2		1/1		3	6/1	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		подчинения. Позы и жесты, выражающие уверенность, неуверенность, неискренность и т.д.							
9	3	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.	1		1		3	5	ТК-2:устный опрос// тестирование по пройденным темам
10	3	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	1		1		3	5	

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		составления резюме. Типичные вопросы работодате-лей и возможные варианты ответов.							
11	3	Зачет						0	ЗЧ
12		Всего:	14/9		14/9		44	72/18	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 14 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	3	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Профессиональная этика. Служебный этикет.	Национальные особенности речевого этикета.	1
2	3	РАЗДЕЛ 2 Речевая культура и культура поведения	Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их национальные особенности.	1
3	3	РАЗДЕЛ 3 Особенности делового общения по телефону	Анализ основных ошибок делового общения по телефону.	1
4	3	РАЗДЕЛ 4 Речевой этикет современного делового письма	Этикет официального делового письма. Принципы деловой переписки. Тренинг: составление и оформление текста делового письма.	1 / 1
5	3	РАЗДЕЛ 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	Орфоэпические нормы. Лексические нормы. Морфологические нормы. Синтаксические нормы. Работа со словарями.	3 / 3
6	3	РАЗДЕЛ 6 Правила диалогического делового общения	Речевые послания, носящие характер поддержки. Речевые послания, выражающие отказ в поддержке. Роль слушающего в диалогич. деловом общении. Вопросы и техника ответов на них.	2 / 2
7	3	РАЗДЕЛ 7 Понятие коммуникационного менеджмента.	Составляющие делового общения. Уровни делового общения. Жанровые разновидности письменного и устного делового общения. Регламентирование делового общения.	2 / 2
8	3	РАЗДЕЛ 8 Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)	Несловесные этикетные знаки как показатели внутреннего состояния собеседников: позы, жесты, мимика.	1 / 1
9	3	РАЗДЕЛ 9 Имидж делового человека	Правила подбора деловой одежды. Роль цвета в деловой одежде. Требования к внешнему виду делового человека.	1

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
10	3	РАЗДЕЛ 10 Деловая встреча. Собеседова-ние	Деловая игра «Собеседование»	1
ВСЕГО:				14/9

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основной целью изучения дисциплины является формирование и развитие коммуникативно-речевой компетенции, повышение культуры делового общения. основополагающий 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. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	3	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Профессиональная этика. Служебный этикет.	Изучить тему девятую, раздел 2 уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.198-204) , ответить на вопросы 1-7 к теме	8
2	3	РАЗДЕЛ 2 Речевая культура и культура поведения	Изучить тему девятую, раздел 2 уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.198-204) , выполнить задания 12-15 к теме	3
3	3	РАЗДЕЛ 3 Особенности делового общения по телефону	Изучить материал уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.110-112)	9
4	3	РАЗДЕЛ 4 Речевой этикет современного делового письма	Изучить тему пятую уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (разделы 1-4). Написать резюме.	3
5	3	РАЗДЕЛ 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	Выполнение упражнений: см. практикум Крупновой, Серпиковой, Туркиной «Русский язык и культура речи» (часть II, разделы 2, 3, 5 – задания в тестовой форме); уч. пособие М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.84- 91) , тема пятая, раздел 3 – изучить и выполнить задания 6-9 (стр. 119-120)	6
6	3	РАЗДЕЛ 6 Правила диалогического делового общения	Изучить главу 13 уч. пособия О.А. Баевой Ораторское искусство и деловое общение (стр. 243-251), ответить на вопросы и выполнить задания к данной главе.	3
7	3	РАЗДЕЛ 7 Понятие коммуникационного менеджмента.	Изучить главы 9, 10 уч. пособия О.А. Баевой Ораторское искусство и деловое общение (стр. 185-208), ответить на вопросы и выполнить задания к данным главам.	3
8	3	РАЗДЕЛ 8 Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)	Изучить тему девятую, раздел 3 уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.204-208). Подобрать примеры национальной специфики невербального общения.	3
9	3	РАЗДЕЛ 9 Имидж делового человека	Изучить главу 11 уч. пособия О.А. Баевой Ораторское искусство и деловое общение (стр. 209-219), ответить на вопросы и выполнить задания к данной главе.	3
10	3	РАЗДЕЛ 10 Деловая встреча. Собеседова-ние	Изучить тему пятую, раздел 4, 5 уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.92-121) , ответить на вопросы и выполнить задания 12-17	3

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата	Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова	М. : Издательство Юрайт, 2017 — 463 с. https://biblio-online.ru/book	Все разделы
2	Деловое общение	Скворцов К.В.	М.: МИИТ, 2014, 2014	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата	Н. Ю. Родыгина.	М. : Издательство Юрайт, 2017 — 430 с. https://biblio-online.ru/book	Все разделы
4	Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие	Баева О.А	М.: Новое знание, 2005, 0 http://www.booksite.ru/localtxt/ora/tor/sko/ye/art/	1-17

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Интернет-ресурсы по русскому языку и культуре речи:

www.gramma.ru (культура письменной речи)

www.gramota.ru (русский язык для всех: словари, библиотека и т.п.)

www.ruslang.ru (лингвистический сайт института русского языка имени В.В. Виноградова)

www.slovari.ru (словари, справочные и грамматические материалы)

<http://library.mii.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

http://doc.rzd.ru/doc/public/ru?id=6176&layer_id=5104&STRUCTURE_ID=704 – кодекс деловой этики ОАО РЖД;

<http://scbist.com/2013-god/25973-691r-ot-21-marta-2013-goda-ob-utverzhenii-metodicheskogo-posobiya-po-delovomu-etiketu-v-apparate-upravleniya-otkrytogo-akcionernogo-obschestva-rossiiskie-zheleznnye-dorogi.html> - методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО РЖД

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Учебный процесс по дисциплине «Этика делового общения» обеспечивается программами пакета Microsoft Office. При проведении промежуточной аттестации могут использоваться тесты в электронном виде с применением программы АСТ_SWAT. При прохождении учебной дисциплины используются только лицензионные компакт-диски, соответствующие имеющейся в университете операционной системе и изданные не ранее 2001-го года.

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

При проведении практических занятий по дисциплине «Этика делового общения» в учебных аудиториях необходимо наличие учебной доски, мела или маркера. Материально-техническое обеспечение дисциплины предполагает наличие в аудитории мультимедийного оборудования и доступа в Интернет. Промежуточная аттестация (вариант) может представлять собой компьютерное тестирование и проводиться в специализированных компьютерных классах с установленной программой АСТ_SWAT.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Курс «Этика делового общения» изучается в третьем семестре и предполагает практические занятия. В ходе изучения дисциплины дважды в семестр проводится проверка знаний студентов по системе РИТМ. По окончании изучения дисциплины студенты сдают зачет. При этом учитываются результаты двух промежуточных контролей.

В современном бизнесе часто приходится решать вопросы не только посредством деловых переговоров, но и посредством деловой переписки. С помощью деловых писем есть возможность общаться одновременно со множеством людей, при этом содержание переписки, в отличие от содержания встречи и телефонных разговоров, всегда фиксируется. Эти и некоторые другие преимущества делают деловое письмо важнейшим бизнес-инструментом, поэтому при изучении данного курса и при выполнении самостоятельной работы, на которую отводится почти половина учебного времени, рекомендуется этому аспекту уделить особое внимание. Прежде всего следует уяснить, какие реквизиты необходимы в деловом письме, каковы особенности оформления деловых писем, на каких письмах ставится печать, как убедить с помощью письма и как аргументировать свою точку зрения, как установить эмоциональный контакт с адресатом (это важно и в ситуации устного делового общения).

Только при регулярном посещении лекций и практических занятий и систематическом выполнении заданий вы сможете научиться логично и точно излагать свои мысли в ситуации устной и письменной деловой коммуникации, писать просто и понятно, проявлять вежливость и корректность, избегать многословия и ненужных штампов, выявлять ошибки в текстах деловых бумаг и недопускать их в своей речи (как устной, так и письменной), редактировать тексты, грамотно оформлять рубрики, правильно и быстро составлять тексты деловых документов. Следует помнить, что деловое письмо – это инструмент деловой переписки, который играет важную роль на пути прекращения либо поддержания взаимовыгодных и дружеских отношений с партнерами, поставщиками, клиентами, сотрудниками. Грамотно составленное деловое письмо

позволяет создать позитивный имидж организации.

На сайте <http://working-papers.ru/chto-takoe-delovoe-pismo.html> собраны образцы написания и оформления разных видов деловых писем, которые необходимо внимательно изучить при выполнении письменных заданий, связанных с формальной и содержательной стороной деловых бумаг.

Кроме того, в результате изучения курса каждый студент должен научиться преодолевать барьеры в общении;

вести деловой личный и телефонный разговор;

подбирать одежду, соответствующую ситуации делового общения;

а также владеть

- техникой постановки вопросов и ответов на них в деловой беседе;
- невербальными способами передачи информации;
- первичными навыками прохождения собеседования;
- навыками дискуссионного общения.

Следует понимать, что соблюдение правил корпоративного поведения является важной составляющей оценки работы современного специалиста. В связи с этим следует внимательно изучить следующие документы ОАО РЖД:

http://doc.rzd.ru/doc/public/ru?id=6176&layer_id=5104&STRUCTURE_ID=704 – кодекс деловой этики ОАО РЖД;

<http://scbist.com/2013-god/25973-691r-ot-21-marta-2013-goda-ob-utverzhenii-metodicheskogo-posobiya-po-delovomu-etiketu-v-apparate-upravleniya-otkrytogo-akcionernogo-obschestva-rossiiskie-zheleznnye-dorogi.html> - методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО РЖД