МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра УЭРиБТ
Заведующий кафедрой УЭРиБТ

В.А. Шаров
06 сентября 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИУИТ

С.П. Вакуленко
08 сентября 2017 г.

Кафедра «Русский язык и межкультурная коммуникация»

Автор Скворцов Константин Викторович, к.п.н., доцент

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика делового общения»

Направление подготовки:	23.03.01 – Технология транспортных процессов
Профиль:	Организация перевозок и управление на железнодорожном транспорте
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2017

Одобрено на заседании	Одобрено на заседании кафедры
Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии Н.А. Клычева	Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой К.В. Скворцов

Москва 2017 г.

1. Цели освоения учебной дисциплины

Целью дисциплины «Этика делового общения» является формирование у студентов навыков деловой коммуникации в устной и письменной ее формах в соответствии с нормами деловой этики и речевого этикета, а также подготовка учащихся к вступлению в многосторонние деловые отношения в процессе трудовой деятельности, для чего в рамках курса предполагается научить студентов преодолевать барьеры в общении, вести дискуссию, соблюдать правила делового и речевого этикета с учетом их национальных особенностей, а также требования к имиджу делового человека.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Этика делового общения" 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:

ОК-5	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ПК-31	способностью к кооперации с коллегами по работе в коллективе, к совершенствованию документооборота в сфере планирования и управления оперативной деятельностью транспортной организации

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Основной целью изучения дисциплины «Этика делового общения» является формирование и развитие коммуникативно-речевой компетенции, повышение культуры делового общения. Курс предполагает использование интерактивных технологий, таких, как практикумы, семинары в диалоговом режиме, деловая игра (см. Приложение 1 к РП),. В соответствии с «Положением МГУПС (МИИТ) о применении методов активного и интерактивного обучения при реализации образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры» интерактивное обучение является прежде всего диалоговым обучением, в ходе которого осуществляется взаимодействие как между студентом и преподавателем, так и между самими студентами. Целью применения активных и интерактивных форм проведения занятий является повышение продуктивности процесса обучения, создание эффективных условий обучения, способствующих формированию необходимых знаний и компетенций, практических навыков решения поставленных задачТренинг – это запланированный заранее процесс, цель которого - изменить знания или поведение участников с помощью обучающего опыта. Он направлен на развитие навыков выполнения определенной деятельности или нескольких видов деятельности (например, нахождение, правильная квалификация и исправление ошибок в устной и письменной речи).Семинар – эффективная форма закрепления полученных по обсуждаемой проблеме знаний, видения этой проблемы в целом, осознания ее соотнесенности с другими темами в рамках целостной концепции курса. Семинары в диалоговом режиме предусматривают ответы на вопросы студентов, обсуждение конкретных проблем и ситуаций, что позволяет

сфокусировать внимание аудитории на вопросах, вызывающих наибольший интерес. В ходе семинара студент учится публично выступать, видеть реакцию слушателей и логично, ясно, четко, грамотным литературным языком излагать свои мысли, приводить доводы, формулировать аргументы в защиту своей позиции.На семинаре студенты имеют возможность критически оценивать свои знания, учиться правильно излагать мысли, делать выводы о необходимости более углубленной и ответственной работы над обсуждаемыми проблемами. Деловая игра – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, разнообразных условий профессиональной деятельности, характерных для данного вида практики. В деловой игре обучение участников происходит в процессе совместной деятельности. При этом каждый решает свою отдельную задачу в соответствии со своей ролью и функцией. Общение в деловой игре – это взаимодействие, имитирующее, воспроизводящее общение людей в процессе реальной изучаемой деятельности. Деловая игра – это не просто совместное обучение, это обучение совместной деятельности, умениям и навыкам сотрудничества. Специфика обучающих возможностей деловой игры как метода активного обучения состоит в следующем: - процесс обучения максимально приближен к реальной практической деятельности руководителей и специалистов, что достигается путем использования в деловых играх моделей реальных социально-экономических отношений; - метод деловых игр представляет собой специально организованную деятельность по активизации полученных теоретических знаний, переводу их в деятельностный контекст. Используемая семинарско-зачетная система с пояснениями преподавателя в ходе практических занятий дает возможность сконцентрировать материал в блоки и преподносить его как единое целое, а контроль проводить по предварительной подготовке обучающихся.Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на 10 тем, представляющих собой логически завершенный объём учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (поиск, квалификация и исправление ошибок, анализ конкретных речевых ситуаций) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях. .

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

РАЗДЕЛ 1
Этика и этикет

Тема: Этика и 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.

Тема: 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, представлен., 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.

Тема: 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.

Тема: 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.

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

Предупреждение орфоэпичес-ких 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 канцеляриз-мы.

Тема: 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 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.

Тема: Понятие коммуникационного менеджмента.

Виды и принципы делового общения (принципы толерантного поведения и конвенциональные нормы речевого общения). Составляющие делового общения. Уровни делового общения. Жанровые разновидн. письменного и устного делового общения. Регламентирование делового общения. Три уровня официаль-ности.

Тема: 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-оборонитель-ная 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, неискрен-ность и т.д.

Тема: Имидж делового человека

Понятие имиджа. Составляю-щие 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.

Тема: 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.