

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА (МИИТ)»**

**СОГЛАСОВАНО:**

Выпускающая кафедра ППХ  
Заведующий кафедрой ППХ



Е.С. Ашпиз

08 сентября 2017 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор ИПСС



Т.В. Шепитько

08 сентября 2017 г.

Кафедра «Философия и культурология»

Автор Мухлынкина Юлия Владимировна, к.ф.н., доцент

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Этика делового общения»**

|                          |                                                                         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Специальность:           | 23.05.06 – Строительство железных дорог, мостов и транспортных тоннелей |
| Специализация:           | Управление техническим состоянием железнодорожного пути                 |
| Квалификация выпускника: | Инженер путей сообщения                                                 |
| Форма обучения:          | очная                                                                   |
| Год начала подготовки    | 2017                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании<br/>Учебно-методической комиссии института<br/>Протокол № 1<br/>06 сентября 2017 г.<br/>Председатель учебно-методической<br/>комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.Ф. Гуськова</p> | <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 2<br/>04 сентября 2017 г.<br/>Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">Н.А. Некрасова</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Москва 2017 г.

## 1. Цели освоения учебной дисциплины

Учебная дисциплина «Этика делового общения» является составной частью современно профессиональной подготовки бакалавров. Целью освоения учебной дисциплины (моду-ля) является вооружить студентов теоретическими и прикладными знаниями в обла-сти этики деловых отношений и помочь им в выработке умений и навыков общения с де-ловыми партнерами, руководителями и подчиненными, способствующими ведениюпроизводственно-управленческой, экспериментально-исследовательской и иной профессиональной деятельности.

Задачи курса:

- повысить этическую эффективность деловых отношений;
- познакомить студентов с профессионально значимыми формами делового общения, особенностями вербальных и невербальных коммуникаций и научить их использовать правила делового речевого этикета;
- развить способности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- выражать мысли, эффективно слышать и слушать партнёра, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения, сформировать навык эффективного ведения переговоров;
- освоить технологию разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;
- оснастить технологиями влияния на деловых партнёров (убеждающего, внушающего и пр. характера) через знакомство со средствами вербальной и невербальной коммуникации, ведущими репрезентативными системами, техниками, приёмами, методиками, включаемыми в коммуникативные программы;
- научить практически организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) в соответствии с требованиями, принципами и технологиями делового партнёрства;
- сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в бизнесе, при деловом общении;
- познакомить с современными моделями составления деловых документов и др.

## 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-2 | способностью логически верно, аргументированно и ясно строить устную и письменную речь, создавать тексты профессионального назначения, отстаивать свою точку зрения, не разрушая отношений                                                                                                                                 |
| ОК-7 | готовностью к кооперации с коллегами, работе в коллективе для достижения общего результата, способностью к личностному развитию и повышению профессионального мастерства, умением разрешать конфликтные ситуации, оценивать качества личности и работника, проводить социальные эксперименты и обрабатывать их результаты, |

|      |                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | учиться на собственном опыте и опыте других                                                                                                                                                                                |
| ПК-8 | умением организовывать работу профессиональных коллективов исполнителей, находить и принимать управленческие решения в области организации производства и труда, организовывать работу по повышению квалификации персонала |

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

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

#### **5. Образовательные технологии**

Преподавание дисциплины «Этика делового общения» осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме и на 100 % являются мультимедийными лекциями, сопровождаемыми презентациями, созданными средствами программы PowerPoint. Лекции являются преимущественно объяснительно-иллюстративными, но по ряду вопросов предполагают использование интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе, проблемная лекция, разбор и анализ конкретных ситуаций. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения, активных и интерактивных технологий. Часть практического курса выполняется в виде традиционных семинарских занятий, на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях. Остальная часть практического курса проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе: • коллоквиум; • разбор и анализ конкретных ситуаций (кейс-стади), • подготовка презентаций и коллажей; • проектные технологии, основанные на коллективных способах обучения (например, подготовка групповой презентации-выступления по проблеме имиджа и внешнего вида делового человека, создание электронной презентации по теме «Невербальное общение», иллюстрациями к которой являются собственные фотографии студентов и т.п.); • коммуникативный практикум; • ролевые игры; • мини-проекты (создание визитных карточек, резюме, этических кодексов и др.); • использование компьютерной тестирующей системы; • анализ и рецензирование кинофильмов по проблемам курса; • и др. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. К активным и интерактивным (диалоговым) технологиям относятся проекты и творческие задания, сопровождающиеся защитой их результатов в периоды текущего и промежуточного контроля; подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме с привлечением ресурсов Интернета и т.п. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, кейсы; коммуникативные практикумы; мини-проекты и т.п. 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**

Предмет этики делового общения, его место в системе гуманитарного и профессионального знания.

Тема: Этика как философская наука. Понятие этики в широком смысле и этики деловых отношений. Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений.

Принципы делового поведения. Главные принципы международного бизнеса. Принципы деловых отношений. Понятие закономерности деловых отношений. 2) Этические проблемы деловых отношений. "Вечные" моральные дилеммы. Концепции взаимоотношений, организации и государства, организации и общества, организацией и окружающей средой. Этические проблемы, возникающие в деловых отношениях и способы их решения.

зачет

## РАЗДЕЛ 2

История этических учений.

Тема: 1) Этические учения Древнего Востока. Этические учения Др. Китая (Конфуций, ЛаоЦзы и др.); 2) Особенности этики античности. Сократ, Платон, Аристотель, Эпикур, Марк Аврелий. 3) Религиозно-этические учения средневековой Европы и эпохи Возрождения. Идея гуманизма. 4) Этика Европы в Новое время. Гуманизм и Реформация. Эмпиризм и рационализм. 5) Современные этические концепции.

## РАЗДЕЛ 3

Формы регулирования поведения человека в современном обществе.

Тема: Формы регулирования поведения человека в современном обществе.

1) Основные формы регулирования поведения человека. Мораль, право, традиции, обычаи.  
2) Этикет. Этикет как ритуализированное поведение. Этикет как символическое поведение.  
История этикета. Сущность и функции этикета. Нравственность и этикет. Виды этикета. Принципы делового этикета.

## РАЗДЕЛ 4

Организации и организационная культура.

Тема: Организации и организационная культура.

1) Понятие социальной организации. Организационная структура. Организационная культура: понятие, способы выражения норм и ценностей и не выраженные явно черты организационной культуры. 2) Элементы организационной культуры. Ценности, ритуалы и символы организационной культуры. Доминирующая культура и субкультуры. Сильная и слабая культура.  
3) Механизмы поддержания корпоративной культуры.

## РАЗДЕЛ 5

Корпоративная этика

Тема: Корпоративная этика

1) Этика и социальная ответственность организации. Этические правила в законодательстве. Этические принципы эффективной социальной политики. Политика социальной ответственности организации. Этические нормы в деятельности организации. Ценности и правила этики. Структура правил этики организации. 2) Аморальное поведение работодателя. 3) Повышение этического уровня организации. Этические кодексы. Обучение этическому поведению. Этическое консультирование.

## РАЗДЕЛ 6

Психология общения.

Тема: Психология общения.

1) Основные стороны общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Понятия: вежливость, корректность, тактичность, скромность. Социально-психологические умения. 2) Вербальное общение. Основы деловой риторики. Речевой этикет. Принципы речевого воздействия. Коммуникативные эффекты. Культура речи в деловом общении. Подготовка к публичному выступлению. Правила изучения навыков поведения во время выступления. Умение слушать. Богатство языка. Этика использования средств выразительности деловой речи: тональность, главные мысли, риторические вопросы, диалог, повторы. Культура дискуссии. Определение спора и дискуссии. Виды вопросов беседы: открытые, закрытые, зеркальные, контрольные. Особенности речевого поведения. Голос, манера речи. Скорость речи. Произношение, артикуляция, модуляция, ритмичное говорение. Искусство аргументации. 3) Невербальное общение. Основы невербального общения. Визуальная система: жесты, мимика, контакт глаз, позы, походка. Системы: тактильная, акустическая, визуальная. Кинесические особенности невербального общения. Поза. Жесты. Мимика. Походка. Визуальный контакт. Деловой взгляд. Интимный взгляд. Светский взгляд. Пустой взгляд. Проксемические особенности невербального общения. Зоны человеческого контакта: интимная, личная, социальная, публичная.

## РАЗДЕЛ 7

Деловое общение и его специфика.

Тема: Деловое общение и его специфика.

1) Деловое общение, его особенности. Виды делового общения. Личностно-непосредственное общение и его особенности. Приятельство, дружба, товарищеские отношения. Первичные и вторичные группы и отношения. Деловые отношения, как вторичные и институционализированные. Стили общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Формы делового общения: деловая беседа, переговоры, спор, совещание, переписка. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора. Структура телефонного разговора. Методика ведения телефонного разговора. Культура делового письма. Составление письма отказа. 3) Управление деловым общением. Этические требования: поощрение, наказание, критика. Социально-психологические методы: заражение, внушение, подражание, принуждение, менторство. 4) Практика манипулирования в общении. Манипуляции в

общении. Характеристика манипуляций в общении. Организационно-предупредительные манипуляции. Психологические манипуляции. Логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляций. Отслеживание изменений ситуаций. Механизмы манипулирования. Способы нейтрализации. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Группы личного обаяния. Рекомендации личного обаяния.

## РАЗДЕЛ 8

### Конфликт в организации

Тема: Конфликт в организации

1) Природа конфликта. Причины конфликтов в деятельности организации. Конструктивный и деструктивный конфликты. Стадии развития конфликта. Деструктивные последствия конфликта. 2) Управление конфликтами. Правила поведения в конфликтной ситуации. Типичные конфликты в организациях. Слухи, сплетни, интриги. Разоблачительные заявления работников (сигнализаторство). Виды сигнализаторства, их моральный статус и способы предотвращения. 3) Способы разрешения конфликтов. Методы преодоления конфликтов. Этика решений спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Профилактика конфликтов.

## РАЗДЕЛ 9

Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Этика деятельности руководителя и подчиненного.

Тема: Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Этика деятельности руководителя и подчиненного.

1) Производственный коллектив. Значение экономической и социальной функции. Морально-психологический климат в коллективе. Межличностные отношения. Межличностная совместимость. Лидерство. Конформизм. Регулирование межличностных отношений. 2) Этические нормы организации и этика руководителя. Авторитет руководителя. Характеристика отношений между руководителем и подчиненными. Правила руководителя. Управление этическими нормами. Нормы этического управления руководителем. Личный пример руководителя. Функции руководителя (представительная, мотивационная, консультативная). Культура профессионального поведения. Понятие "трудный" руководитель. Этика взаимоотношений с "трудным" руководителем. 3) Критика и похвала. Правила критики. Восприятие критики. Похвала и комплименты. Награды и поощрения. 4) Гендерный аспект деловых отношений. Гендерные стереотипы. Гендерная дискриминация и сегрегация.

## РАЗДЕЛ 10

Этикет делового поведения.

Тема: Этикет делового поведения.

1) Этикет поведения при приеме на работу. Искусство составления резюме. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений 2) Этикет и имидж делового человека. Свойства имиджа. Внешний облик делового человека. Особенности внешности облика деловой женщины. 3) Этикет деловых отношений. Поведение в общественных местах. Этикет деловых

приемов. 4) Правила вручения подарков.

## РАЗДЕЛ 11

Национальные особенности делового общения.

Тема: Национальные особенности делового общения.

1) Деловая культура за рубежом. Особенности национальной этики. 2) Особенности делового общения с иностранными партнерами. Инструменты устной и письменной коммуникации с зарубежными деловыми партнерами. 3) Российская деловая культура история и современность. Сильные и слабые стороны русских бизнесменов.