

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

Кафедра «Философия и культурология»

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Этика делового общения»**

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

## 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 речевого этикета, а также подготовка учащихся к вступлению в многосторонние деловые отношения в процессе трудовой деятельности. Задачей дисциплины является научить студентов преодолевать барьеры в общении, вести дискуссию, соблюдать правила делового и речевого этикета с учетом их национальных особенностей и 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:

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

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекционных и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельности являются классическо-лекционными (объяснительно-иллюстративными). Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Практический курс выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач), с использованием интерактивных (диалоговые) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций, электронный практикум (компьютерное моделирование и практический анализ результатов); технологий, основанных на коллективных способах обучения, а также с использованием компьютерной тестирующей системы. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка учебного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям, подготовка к промежуточным контролям, выполнение заданий курсовой работы. К интерактивным (диалоговым) технологиям относятся отработка отдельных тем по электронным пособиям, подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме, интерактивные консультации в режиме реального времени по специальным разделам и технологиям, основанным на коллективных способах самостоятельной работы студентов. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на разделы, представляющих собой логически заверченный объем учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение практических и ситуационных задач, выполнение заданий курсовой работы) 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**

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). Очередность 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 (собирает., 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 канцеляризм-ы.

устный опрос// тестирование по пройденным темам

## РАЗДЕЛ 6

### Правила диалогического делового общения

Модель межличностной коммуникации «окно Джохари» (Джозефа Лифта 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.

устный опрос// тестирование по пройденным темам

## 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.

## 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