

**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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Этика делового общения**

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Направление подготовки:  | <u>23.03.01 – Технология транспортных процессов</u>                         |
| Профиль:                 | <u>Организация перевозок и управление на<br/>железнодорожном транспорте</u> |
| Квалификация выпускника: | <u>Бакалавр</u>   |
| Форма обучения:          | <u>очная</u>  |
| Год начала подготовки    | <u>2017</u>   |

|   |   |
|---|---|
| Одобрено на заседании<br>Учебно-методической комиссии института<br>Протокол № 1<br>06 сентября 2017 г.<br>Председатель учебно-методической<br>комиссии<br><br>Н.А. Клычева | Одобрено на заседании кафедры<br>Протокол № 2<br>04 сентября 2017 г.<br>Заведующий кафедрой<br><br>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.

### **2.1. Наименования предшествующих дисциплин**

### **2.2. Наименование последующих дисциплин**

### 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-31 способностью к кооперации с коллегами по работе в коллективе, к совершенствованию документооборота в сфере планирования и управления оперативной деятельностью транспортной организации | Знать и понимать: этические принципы делового общения<br><br>Уметь: строить высказывание, соблюдать правила речевого этикета<br><br>Владеть: культурой устной и письменной речи и навыками публичного выступления  |
| 2     | ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия                                | Знать и понимать: нормы современного русского литературного языка и правила коммуникации в профессиональной сфере; требования к имиджу делового человека<br><br>Уметь: преодолевать барьеры в общении, вести дискуссию<br><br>Владеть: навыками диалогического/ дискуссионного общения |

#### 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 2   |
| Контактная работа  | 39                      | 39,15       |
| Аудиторные занятия (всего):  | 39                      | 39          |
| В том числе:   |                         |             |
| практические (ПЗ) и семинарские (С)                                | 36                      | 36          |
| Контроль самостоятельной работы (КСР)                              | 3                       | 3           |
| Самостоятельная работа (всего)                                     | 33                      | 33          |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:                               | 72                      | 72          |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:                            | 2.0                     | 2.0         |
| Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля) | ПК1,<br>ПК2             | ПК1,<br>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/<br>в том числе интерактивной форме |    |       |     |    |       | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|--|---|----|-------|-----|----|-------|---|
|       |         |  | Л   | ЛР | ПЗ    | КСР | СР | Всего |   |
| 1     | 2       | 3  | 4   | 5  | 6     | 7   | 8  | 9     | 10  |
| 1     | 2       | Раздел 1<br>Этика и этикет   |   |    | 36/36 | 3   | 33 | 72/36 |   |
| 2     | 2       | Тема 1.1<br>Этика и этикет<br>Этика как система норм нравственного поведения людей.<br>Этикет как совокупность правил поведения.<br>Основы этикета: хорошие манеры, вежливость, тактичность, чуткость, скромность.<br>Национальные особенности речевого этикета.<br>Этикет как явление историческое.<br>Историческая ретроспектива делового этикета.<br>Деловой этикет Древней Руси.<br>Деловой этикет Советской России.<br>Особенности делового этикета современной России. Основы делового этикета.<br>Содержание предмета этики делового общения. |   |    | 2/2   |     | 3  | 5/2   |   |
| 3     | 2       | Тема 1.2<br>Речевая культура и культура поведения<br>Речевая культура и культура поведения – составляющие имиджа делового человека. Речевой деловой этикет.<br>Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их нац.  |   |    | 2/2   |     | 3  | 5/2   |   |

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины  | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |     |     |    |       | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|---|---|----|-----|-----|----|-------|---|
|       |         |   | Л   | ЛР | ПЗ  | КСР | СР | Всего |   |
| 1     | 2       | 3   | 4   | 5  | 6   | 7   | 8  | 9     | 10  |
|       |         | особенности.<br>Формулы речевого этикета:<br>знакомство, представл., приветствие, прощание.<br>Этикетные формулы в деловых ситуациях:<br>выражение благодарности, просьбы, согласия, несогласия, возражения, отказа, извинения, совета, предложения, замечания, предупреждения, комплимента.<br>Порядок знакомства, представл., приветствия, прощания и т.д.<br>Особенности обращения как формулы речевого этикета. |   |    |     |     |    |       |   |
| 4     | 2       | Тема 1.3<br>Особенности делового общения по телефону<br>Основные требования, предъявляемые к деловому телефонному разговору (лаконичность, логичность, отсутствие повторов, заключительное слово, четкость артикуляции, средний темп речи, обычная громкость).<br>Очередность представл. собеседников друг другу, правила начала и окончания разговора.   |   |    | 4/4 |     | 3  | 7/4   |   |

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины   | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |     |     |    |       | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|--|---|----|-----|-----|----|-------|---|
|       |         |  | Л   | ЛР | ПЗ  | КСР | СР | Всего |   |
| 1     | 2       | 3  | 4   | 5  | 6   | 7   | 8  | 9     | 10  |
|       |         | Подготовка к деловому телефонному разговору. Основные ошибки делового общения по телефону. Выражения-табу делового разговора по телефону.  |   |    |     |     |    |       |   |
| 5     | 2       | Тема 1.4<br>Речевой этикет современного делового письма<br>Отличие речевого этикета официального делового письма и неофициального делового письма.<br>Приветствие, обращение, заключительная формула вежливости в деловом письме.<br>Культура деловой переписки. Три принципа деловой переписки: лаконизм, достаточность инф. сообщения, ясность и недвусмысленность языка сообщения.<br>Примеры и анализ вариантов частных деловых писем. |   |    | 4/4 |     | 3  | 7/4   |   |
| 6     | 2       | Тема 1.5<br>Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.<br>Предупреждение орфоэпических ошибок.<br>Акцентология<br>Нормативное произнесение слов  |   |    | 8/8 | 3   | 6  | 17/8  | ПК1   |

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

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины  | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |     |     |    |       | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|---|---|----|-----|-----|----|-------|---|
|       |         |   | Л   | ЛР | ПЗ  | КСР | СР | Всего |   |
| 1     | 2       | 3   | 4   | 5  | 6   | 7   | 8  | 9     | 10  |
|       |         | лексических ошибок:<br>непонимание значения слова (заимствования, паронимы), нарушение лексической сочетаемости слов, плеоназм и тавтология, неправильный выбор синонимов. Неоправдан. употребление вульгаризмов, жаргонизмов, просторечных слов и диалектизмов<br>Эвфемизмы и канцеляриз-мы.   |   |    |     |     |    |       |   |
| 7     | 2       | Тема 1.6<br>Правила диалогического делового общения<br>Модель межличностной коммуникации «окно Джохари» (Джозефа Луфта и Харри Ингхема).<br>Речевые послания, носящие характер поддержки: прямое признание, выражение положительных чувств, поддерживающие уточняющие реплики.<br>Особенности и необходимость комплимента в деловом общении.<br>Речевые послания, выражающие отказ в поддержке: способы ухода от обсуждения, безличные предложения, прерывающие фразы, сообщения- |   |    | 4/4 |     | 3  | 7/4   | ПК2   |

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины   | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |     |     |    |       | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|--|---|----|-----|-----|----|-------|---|
|       |         |  | Л   | ЛР | ПЗ  | КСР | СР | Всего |   |
| 1     | 2       | 3  | 4   | 5  | 6   | 7   | 8  | 9     | 10  |
|       |         | противоречия между вербальным и невербальн. содержанием. Роль слушающего в диалогич. деловом общении: нереплексивное 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. |   |    |     |     |    |       |   |
| 8     | 2       | Тема 1.7 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.   |   |    | 4/4 |     | 3  | 7/4   |   |

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины   | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |     |     |    |       | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|--|---|----|-----|-----|----|-------|---|
|       |         |  | Л   | ЛР | ПЗ  | КСР | СР | Всего |   |
| 1     | 2       | 3  | 4   | 5  | 6   | 7   | 8  | 9     | 10  |
|       |         | Регламентирование делового общения. Три уровня официальности.  |   |    |     |     |    |       |   |
| 9     | 2       | Тема 1.8<br>Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)<br>Дистанции между деловыми партнёрами: личная, социальная и публичная.<br>Национальные особенности дистанции.<br>Соблюдение дистанции и особенности этики поведения в офисах, общественных местах, транспорте и лифте.<br>Размещение участников делового общения за столом переговоров: угловое расположение, позиция делового взаимодействия, конкурирующе-оборонительная позиция, независимая позиция.<br>Невербальный этикет делового общения (культура поведения делового человека).<br>Несловесные этикетные знаки как показатели внутреннего состояния собеседников: позы, жесты, мимика.<br>Доминирующие позы. Позы подчинения. Позы и |   |    | 4/4 |     | 3  | 7/4   |   |

| № п/п | Семестр | Тема (раздел) учебной дисциплины   | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |     |     |    |       | Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации |
|-------|---------|--|---|----|-----|-----|----|-------|---|
|       |         |  | Л   | ЛР | ПЗ  | КСР | СР | Всего |   |
| 1     | 2       | 3  | 4   | 5  | 6   | 7   | 8  | 9     | 10  |
|       |         | жесты, выражающие уверенность, неуверенность, неискренность и т.д.   |   |    |     |     |    |       |   |
| 10    | 2       | Тема 1.9<br>Имидж делового человека<br>Понятие имиджа.<br>Составляющие имиджа: искусство общения, хорошие манеры, внешний вид. Внешность как составляющая имиджа. Внешний вид как отражение социальной среды и как способ самовыражения.<br>Особенности мужской и женской деловой одежды.<br>Консерватизм деловой одежды.<br>Правила подбора деловой одежды.<br>Роль цвета в деловой одежде.<br>Требования к внешнему виду делового человека.<br>Роль аксессуаров. |   |    | 2/2 |     | 3  | 5/2   |   |
| 11    | 2       | Тема 1.10<br>Деловая встреча.<br>Собеседование<br>Деловая беседа.<br>Деловой завтрак, обед, ужин. Место встречи.<br>Организация встречи. Рассадка деловых партнеров за столиком.<br>Культура еды.<br>Сервировка.<br>Общение за столом.<br>Этика поведения соискателя должности на собеседовании.<br>Искусство составления  |   |    | 2/2 |     | 3  | 5/2   | ЗЧ  |

| №<br>п/п | Семестр | Тема (раздел)<br>учебной<br>дисциплины   | Виды учебной деятельности в часах/<br>в том числе интерактивной форме |    |       |     |    |       | Формы<br>текущего<br>контроля<br>успеваемости и<br>промежу-<br>точной<br>аттестации |
|----------|---------|--|---|----|-------|-----|----|-------|---|
|          |         |  | Л   | ЛР | ПЗ    | КСР | СР | Всего |   |
| 1        | 2       | 3  | 4   | 5  | 6     | 7   | 8  | 9     | 10  |
|          |         | резюме. Типичные<br>вопросы<br>работодателей и<br>возможные<br>варианты ответов. |   |    |       |     |    |       |   |
| 12       |         | Всего:   |   |    | 36/36 | 3   | 33 | 72/36 |   |

#### 4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 36 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     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Этика и этикет   | Этика и этикет<br>Национальные особенности речевого этикета.<br>Семинар в диалоговом режиме.  | 2 / 2   |
| 2     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Речевая культура и культура поведения  | Речевая культура и культура поведения<br>Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их национальные особенности.<br>Семинар в диалоговом режиме   | 2 / 2   |
| 3     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Особенности делового общения по телефону   | Особенности делового общения. Особенности делового общения по телефону<br>Анализ основных ошибок делового общения.<br>Семинар в диалоговом режиме<br><br>Анализ основных ошибок деловой коммуникации по телефону. Семинар в диалоговом режиме   | 4 / 4   |
| 4     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Речевой этикет современного делового письма  | Речевой этикет современного делового письма<br>Этикет официального делового письма.<br>Принципы деловой переписки. Практикум.<br><br>Тренинг: составление и оформление текста делового письма/ личного документа  | 4 / 4   |
| 5     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические. | Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпические, синтаксические, морфологические, лексические.<br>Орфоэпические нормы. Семинар в диалоговом режиме<br><br>Лексические нормы. Семинар в диалоговом режиме.<br><br>Грамматические нормы. Семинар в диалоговом режиме.<br><br>Работа со словарями разных типов. Семинар в диалоговом режиме. | 8 / 8   |
| 6     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Правила диалогического делового общения  | Правила диалогического делового общения<br>Речевые послания, носящие характер поддержки.<br>Речевые послания, выражающие отказ в поддержке. Семинар в диалоговом режиме.<br><br>Роль слушающего в диалогич. деловом общении.<br>Вопросы и техника ответов на них. Семинар в диалоговом режиме   | 4 / 4   |

| № п/п  | № семестра | Тема (раздел) учебной дисциплины  | Наименование занятий   | Всего часов/ из них часов в интерактивной форме |
|--------|------------|---|--|---|
| 1      | 2          | 3   | 4  | 5   |
| 7      | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Понятие коммуникационного менеджмента.  | Понятие коммуникационного менеджмента.<br>Психологические основы делового общения<br>Составляющие делового общения. Уровни делового общения. Семинар в диалоговом режиме.<br><br>Жанровые разновидности письменного и устного делового общения. Регламентирование делового общения. Семинар в диалоговом режиме. | 4 / 4   |
| 8      | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики) | Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)<br>Несловесные этикетные знаки как показатели внутреннего состояния собеседников: позы, жесты, мимика. Семинар в диалоговом режиме.<br><br>Как «читать» партнера по деловым переговорам. Семинар в диалоговом режиме.    | 4 / 4   |
| 9      | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Имидж делового человека   | Имидж делового человека<br>Правила подбора деловой одежды. Роль цвета в деловой одежде. Требования к внешнему виду делового человека.  | 2 / 2   |
| 10     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема: Деловая встреча. Собеседование  | Деловая встреча. Собеседование<br>Деловая игра «Собеседование»   | 2 / 2   |
| ВСЕГО: |            |   |  | 36 / 36   |

#### 4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

## 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 задач

Тренинг – 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 преподнести 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 объем 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. 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     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 1: Этика и этикет  | Этика и этикет<br>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  | 3           |
| 2     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 10: Деловая встреча.<br>Собеседование  | Деловая встреча. Собеседование<br>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           |
| 3     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 2: Речевая культура и культура поведения   | Речевая культура и культура поведения<br>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           |
| 4     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 3: Особенности делового общения по телефону  | Особенности делового общения по телефону<br>Изучить материал уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.110-112)   | 3           |
| 5     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 4: Речевой этикет современного делового письма   | Речевой этикет современного делового письма<br>Изучить тему пятую уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (разделы 1-4). Написать резюме.  | 3           |
| 6     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 5:<br>Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические. | Ортологический аспект речевой культуры делового общения.<br>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           |
| 7     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 6: Правила диалогического делового общения   | Правила диалогического делового общения<br>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           |
| 8     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 7: Понятие коммуникационного менеджмента.  | Понятие коммуникационного менеджмента.<br>Психологические основы делового общения<br>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           |
| 9     | 2          | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 8:<br>Ситуационное деловое общение:  | Ситуационное деловое общение:<br>пространство и время делового общения (основы проксемики)<br>Изучить тему девятую, раздел 3 уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура   | 3           |

|        |   |   |   |    |
|--------|---|---|---|----|
|        |   | пространство и время делового общения (основы проксемики)     | речи» (стр.204-208). Подобрать примеры национальной специфики невербального общения.  |    |
| 10     | 2 | РАЗДЕЛ 1<br>Этика и этикет<br>Тема 9: Имидж делового человека | Имидж делового человека<br>Изучить главу 11 уч. пособия О.А. Баевой<br>Ораторское искусство и деловое общение (стр. 209-219), ответить на вопросы и выполнить задания к данной главе. | 3  |
| ВСЕГО: |   |   |   | 33 |

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

### 7.1. Основная литература

| № п/п | Наименование     | Автор (ы)     | Год и место издания<br>Место доступа   | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|------------------|---------------|--|--|
| 1     | Деловое общение. | Антипов А.А.  | Санкт-Петербургский национальный исследовательский университет информационных технологий, механики и оптики, 0 | Все разделы  |
| 2     | Деловое общение  | Скворцов К.В. | М.: МИИТ, 0  | Все разделы  |

### 7.2. Дополнительная литература

| № п/п | Наименование  | Автор (ы)        | Год и место издания<br>Место доступа | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|---|------------------|--------------------------------------|--|
| 3     | Деловая речь, деловая переписка                               | Бурова И.А.      | М., МИИТ, 0                          | Все разделы  |
| 4     | Русский язык и культура речи. Вып. 1 Сборник тестовых заданий | Апполонова и др. | М.: МИИТ, 0                          | Все разделы  |

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

Интернет-ресурсы по русскому языку и культуре речи:

[www.gramma.ru](http://www.gramma.ru) (культура письменной речи)

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

[www.ruslang.ru](http://www.ruslang.ru) (лингвистический сайт института русского языка имени В.В. Виноградова)

[www.slovari.ru](http://www.slovari.ru) (словари, справочные и грамматические материалы)

<http://library.miit.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](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-zheleznye-dorogi.html> - методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО РЖД

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ 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.

## **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» 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 ходе изучения дисциплины особое внимание следует уделить национальным особенностям делового этикета, а также национальной специфике невербального общения, также имеющего большое значение в ситуации деловых переговоров с иностранными партнерами.

Кроме того, 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 рубрикации, 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](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-zheleznye-dorogi.html> - методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО РЖД