

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ЖДСУ
Заведующий кафедрой РЯиМК



К.В. Скворцов

16 мая 2018 г.

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора института



Е.С. Прокофьева

25 мая 2018 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 в единой транспортной системе</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2018</u>

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 2 21 мая 2018 г. Председатель учебно-методической комиссии  Н.А. Клычева	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 10 15 мая 2018 г. Заведующий кафедрой  Ю.О. Пазойский
--	---

Москва 2018 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	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: этические принципы делового общения, нормы современного русского литературного языка и правила коммуникации в профессиональной сфере; требования к имиджу делового человека Уметь: строить высказывание, соблюдать правила речевого этикета; преодолевать барьеры в общении, вести дискуссию Владеть: культурой устной и письменной речи и навыками публичного выступления, а также навыками диалогического/ дискуссионного общения
2	ПК-26 способностью изучать и анализировать информацию, технические данные, показатели и результаты работы транспортных систем; использовать возможности современных информационно-компьютерных технологий при управлении перевозками в реальном режиме времени	Знать и понимать: природу, сущность, принципы и ценности современной деловой этики. Знать сущность понятий «сотрудничество», «работа в команде», «дисциплинированность», «кооперация с коллегами в коллективе»; социально-психологические особенности коллективного взаимодействия; организационную культуру; способы убеждающего воздействия и аргументации Уметь: внедрять этические нормы в деловой разговор (устный и письменный, через Интернет и аудиовизуальные средства). Уметь творчески реализовываться в широкой сфере профессиональной деятельности, сознавать социальную значимость своей профессии Владеть: навыками интерактивной коммуникации, группового взаимодействия Владеть профессиональными и личностными качествами, обеспечивающими ему широкие возможности самореализации, в том числе в новейших областях знаний, наиболее значимых сферах профессиональной деятельности и общественной жизни; навыками наставничества, способностью вдохновлять других на развитие;

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, 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	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	Раздел 1 Этика и этикет			36/36	3	33	72/36	
2	2	Тема 1.1 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.			2/2		3	5/2	
3	2	Тема 1.2 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.			2/2		3	5/2	

№ 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	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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.							
4	2	Тема 1.3 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.			4/4		3	7/4	

№ 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	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 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.			4/4		3	7/4	
6	2	Тема 1.5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические. Предупреждение орфоэпических ошибок. Акцентология Нормативное произнесение слов			8/8	3	6	17/8	ПК1

№ 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	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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. Предупреждение							

№ 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	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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.							
7	2	Тема 1.6 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 фразы, сообщения-			4/4		3	7/4	ПК2

№ 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	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/ в том числе интерактивной форме						Формы текущего контроля успеваемости и промежу- точной 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 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			4/4		3	7/4	

№ 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	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 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.			2/2		3	5/2	
11	2	Тема 1.10 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			2/2		3	5/2	ЗЧ

№ 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	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		резюме. Типичные вопросы работодателей и возможные 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 Этика и этикет Тема: Этика и этикет	Этика и этикет Национальные особенности речевого этикета. Семинар в диалоговом режиме.	2 / 2
2	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема: Речевая культура и культура поведения	Речевая культура и культура поведения Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их национальные особенности. Семинар в диалоговом режиме	2 / 2
3	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема: Особенности делового общения по телефону	Особенности делового общения. Особенности делового общения по телефону Анализ основных ошибок делового общения. Семинар в диалоговом режиме Анализ основных ошибок деловой коммуникации по телефону. Семинар в диалоговом режиме	4 / 4
4	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема: Речевой этикет современного делового письма	Речевой этикет современного делового письма Этикет официального делового письма. Принципы деловой переписки. Практикум. Тренинг: составление и оформление текста делового письма/ личного документа	4 / 4
5	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет 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. Орфоэпические нормы. Семинар в диалоговом режиме Лексические нормы. Семинар в диалоговом режиме. Грамматические нормы. Семинар в диалоговом режиме. Работа со словарями разных типов. Семинар в диалоговом режиме.	8 / 8
6	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема: Правила диалогического делового общения	Правила диалогического делового общения Речевые послания, носящие характер поддержки. Речевые послания, выражающие отказ в поддержке. Семинар в диалоговом режиме. Роль слушающего в диалогич. деловом общении. Вопросы и техника ответов на них. Семинар в диалоговом режиме	4 / 4

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего ча- сов/ из них часов в интерак- тивной форме
1	2	3	4	5
7	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема: Понятие коммуникационного менеджмента.	Понятие коммуникационного менеджмента. Психологические основы делового общения Составляющие делового общения. Уровни делового общения. Семинар в диалоговом режиме. Жанровые разновидности письменного и устного делового общения. Регламентирование делового общения. Семинар в диалоговом режиме.	4 / 4
8	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема: Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)	Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики) Несловесные этикетные знаки как показатели внутреннего состояния собеседников: позы, жесты, мимика. Семинар в диалоговом режиме. Как «читать» партнера по деловым переговорам. Семинар в диалоговом режиме.	4 / 4
9	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема: Имидж делового человека	Имидж делового человека Правила подбора деловой одежды. Роль цвета в деловой одежде. Требования к внешнему виду делового человека.	2 / 2
10	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема: Деловая встреча. Собеседование	Деловая встреча. Собеседование 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 завершённый 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. 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 Этика и этикет Тема 1: Этика и этикет	Этика и 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	3
2	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема 10: Деловая встреча. Собеседование	Деловая встреча. Собеседование 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 Этика и этикет Тема 2: Речевая культура и культура поведения	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
4	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема 3: Особенности делового общения по телефону	Особенности делового общения по телефону Изучить материал уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.110-112)	3
5	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема 4: Речевой этикет современного делового письма	Речевой этикет современного делового письма Изучить тему пятую уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (разделы 1-4). Написать резюме.	3
6	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема 5: Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	Ортологический аспект речевой культуры делового общения. 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 Этика и этикет Тема 6: Правила диалогического делового общения	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
8	2	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет Тема 7: Понятие коммуникационного менеджмента.	Понятие коммуникационного менеджмента. Психологические основы делового общения 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 Этика и этикет Тема 8: Ситуационное деловое общение:	Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики) 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 Этика и этикет Тема 9: Имидж делового человека	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
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 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 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.grammar.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.

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 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