

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра УЭРиБТ

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИПТ



Н.Е. Разинкин

08 сентября 2017 г.

08 сентября 2017 г.



Кафедра «Технология транспортных процессов» Института прикладных технологий

Авторы Вермишова Полина Ивановна  
Скворцов Константин Викторович, к.п.н., доцент

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Этика делового общения

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

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">Э.М. Луценко</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">Н.Е. Разинкин</p>
---	--

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 речевого этикета, а также подготовка учащихся к вступлению в многосторонние деловые отношения в процессе трудовой деятельности.



### 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	<p>Знать и понимать: нормы литературного языка, основы эффективной речевой коммуникации; основные виды аргументов и приемы избегания конфликтов на вербальном уровне.</p> <p>Уметь: отбирать языковые средства в зависимости от целей и ситуации коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>Владеть: способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>
2	ПК-31 способностью к кооперации с коллегами по работе в коллективе, к совершенствованию документооборота в сфере планирования и управления оперативной деятельностью транспортной организации	<p>Знать и понимать: нормы и принципы этики работников сферы управления; функции и элементы культуры управления</p> <p>Уметь: применять требования профессиональной этики работников сферы менеджмента;</p> <p>Владеть: навыками использования профессиональной этики для разрешения конфликтов в дело</p>

#### 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 промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	Раздел 1 Этика и этикет			2/2		3	5/2	ПК1
2	2	Раздел 2 Речевая культура и культура поведения			2/2		3	5/2	ПК1, ПК2
3	2	Раздел 3 Особенности делового общения по телефону			2/2		3	5/2	ПК1
4	2	Раздел 4 Речевой этикет современного делового письма			4/2		3	7/2	ПК1
5	2	Раздел 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.			8/2	3	6	17/2	ПК1
6	2	Раздел 6 Правила диалогического делового общения			6/2		3	9/2	ПК1
7	2	Раздел 7 Понятие коммуникационного менеджмента. Психологические основы делового общения			4/2		3	7/2	
8	2	Раздел 8 Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)			4/2		3	7/2	ПК1, ПК2
9	2	Раздел 9 Имидж делового человека			2/2		3	5/2	ЗЧ
10	2	Раздел 10 Деловая встреча. Собеседование			2/18		3	5/18	ПК1
11		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	Этика как система норм нравственно-го 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.	2 / 2
2	2	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 национальные особенности. Формулы речевого этикета: знакомство, представление, приветствие, прощание.	2 / 2
3	2	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 представлений 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.	2 / 2
4	2	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 информации сообщения, ясность и недвусмысленность языка сообщения. Примеры и анализ вариантов частных деловых писем.	4 / 2

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
5	2	РАЗДЕЛ 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	Предупреждение орфоэпических ошибок. Акцентология Нормативное произнесение слов иноязычного происхождения. Некоторые просодические средства языка: интонация, пауза, фразовые ударения, ускорение и замедление темпа.	8 / 2
6	2	РАЗДЕЛ 6 Правила диалогического делового общения	Речевые послания, носящие характер поддержки: прямое признание, выражение положительных чувств, поддерживающие уточняющие реплики. Особенности и необходимость комплимента в деловом общении.	6 / 2
7	2	РАЗДЕЛ 7 Понятие коммуникационно-го менеджмента. Психологические основы делового общения	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.	4 / 2
8	2	РАЗДЕЛ 8 Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)	Дистанции между деловыми партнерами: 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.	4 / 2
9	2	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.	2 / 2
10	2	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.	2 / 18
ВСЕГО:				36 / 36

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



Курсовые работы не предусмотрены.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Лекция

Лекция используется для изложения более или менее объемистого учебного материала, и поэтому она занимает почти весь урок. Естественно, что с этим связана не только определенная сложность лекции как метода обучения, но и ряд ее специфических особенностей.

Важным моментом в проведении лекции является предупреждение пассивности обучающихся и обеспечение активного восприятия и осмысления ими новых знаний.

Определяющее значение в решении этой задачи имеют два дидактических условия:

- 1) во-первых, само изложение материала учителем должно быть содержательным в научном отношении, живым и интересным по форме;
- 2) во-вторых, в процессе устного изложения знаний необходимо применять особые педагогические приемы, возбуждающие мыслительную активность школьников и способствующие поддержанию их внимания.

Один из этих приемов – создание проблемной ситуации. Самым простым в данном случае является достаточно четкое определение темы нового материала и выделение тех основных вопросов, в которых надлежит разобраться обучающимся.

### Практические занятия

Практическое занятие - целенаправленная форма организации педагогического процесса, направленная на углубление научно-теоретических знаний и овладение определенными методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения тех или иных учебных действий в данной сфере науки.

Практические занятия предназначены для углубленного изучения учебных дисциплин и играют важную роль в выработке у студентов умений и навыков применения полученных знаний для решения практических задач совместно с педагогом. Кроме того, они развивают научное мышление и речь, позволяют проверить знания студентов и выступают как средства оперативной обратной связи.

Цель практических занятий - углублять, расширять, детализировать знания, полученные на лекции, в обобщенной форме и содействовать выработке навыков профессиональной деятельности. Она должна быть ясна не только педагогу, но и студентам.

План практических занятий отвечает общим идеям и направленности лекционного курса и соотнесен с ним в последовательности тем. Он является общим для всех педагогов и обсуждается на заседании кафедры.

## 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	Этика и этикет	3
2	2	РАЗДЕЛ 2 Речевая культура и культура поведения	Речевая культура и культура поведения	3
3	2	РАЗДЕЛ 3 Особенности делового общения по телефону	Особенности делового общения по телефону	3
4	2	РАЗДЕЛ 4 Речевой этикет современного делового письма	Речевой этикет современного делового письма	3
5	2	РАЗДЕЛ 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	Ортологический аспект речевой культуры делового общения.	6
6	2	РАЗДЕЛ 6 Правила диалогического делового общения	Правила диалогического делового общения	3
7	2	РАЗДЕЛ 7 Понятие коммуникационного менеджмента. Психологические основы делового общения	Понятие коммуникационного менеджмента. Психологические основы делового общения	3
8	2	РАЗДЕЛ 8 Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)	Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)	3
9	2	РАЗДЕЛ 9 Имидж делового человека	Имидж делового человека	3
10	2	РАЗДЕЛ 10 Деловая встреча. Собеседование	Деловая встреча. Собеседование	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	Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие	Баева О.А	2005	Все разделы
2	Русский язык и культура речи. Учебное пособие для студентов всех специальностей университета	Серпикова М.Б.	0	Все разделы
3	Русский язык и культура речи: Практикум	Крупнова Е.Б., Серпикова М.Б., Туркина Л.П.	0	Все разделы

### 7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
4	Психология и этика делового общения (Учебник для вузов)	Ред. В.Н. Лавриненко	2005	Все разделы

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

[www.grammar.ru](http://www.grammar.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)

## 9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Не предусмотрена

## 10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется:

Рабочие места по количеству обучающихся (стол, стулья аудиторные);

Оборудованное рабочее место преподавателя

Видеомагнитофон, TV.

Стенды – 6 шт.

Плакаты - 7 шт.

Видеокассеты - 25 шт.

Альбомы -10 шт.

Портреты писателей – 8 шт.

## 11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающимся необходимо помнить, что качество полученного образования в немалой степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе.

Обучающийся должен быть нацелен на максимальное усвоение подаваемого лектором материала, после лекции и во время специально организуемых индивидуальных встреч он может задать лектору интересующие его вопросы.

Лекционные занятия составляют основу теоретического обучения и должны давать систематизированные основы знаний по дисциплине, раскрывать состояние и перспективы развития соответствующей области науки, концентрировать внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулировать их активную познавательную деятельность и способствовать формированию творческого мышления.

Главная задача лекционного курса – сформировать у обучающихся системное представление об изучаемом предмете, обеспечить усвоение будущими специалистами основополагающего учебного материала, принципов и закономерностей развития соответствующей научно-практической области, а также методов применения полученных знаний, умений и навыков.

Основные функции лекций: 1. Познавательная-обучающая; 2. Развивающая; 3.

Ориентирующе-направляющая; 4. Активизирующая; 5. Воспитательная; 6.

Организирующая; 7. информационная.

Выполнение практических заданий служит важным связующим звеном между теоретическим освоением данной дисциплины и применением ее положений на практике.

Они способствуют развитию самостоятельности обучающихся, более активному освоению учебного материала, являются важной предпосылкой формирования профессиональных качеств будущих специалистов.

Проведение практических занятий не сводится только к органическому дополнению лекционных курсов и самостоятельной работы обучающихся. Их вместе с тем следует рассматривать как важное средство проверки усвоения обучающимися тех или иных положений, даваемых на лекции, а также рекомендуемой для изучения литературы; как форма текущего контроля за отношением обучающихся к учебе, за уровнем их знаний, а следовательно, и как один из важных каналов для своевременного подтягивания отстающих обучающихся.

При подготовке специалиста важны не только серьезная теоретическая подготовка, знание основ надежности подвижного состава, но и умение ориентироваться в разнообразных практических ситуациях, ежедневно возникающих в его деятельности. Этому способствует форма обучения в виде практических занятий. Задачи практических занятий: закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях и приобретенных в процессе самостоятельной работы с учебной литературой, формирование у обучающихся умений и навыков работы с исходными данными, научной литературой и специальными документами. Практическому занятию должно предшествовать ознакомление с лекцией на соответствующую тему и литературой, указанной в плане этих занятий.

Самостоятельная работа может быть успешной при определенных условиях, которые необходимо организовать. Ее правильная организация, включающая технологии отбора целей, содержания, конструирования заданий и организацию контроля, систематичность самостоятельных учебных занятий, целесообразное планирование рабочего времени позволяет привить студентам умения и навыки в овладении, изучении, усвоении и систематизации приобретаемых знаний в процессе обучения, привить навыки повышения профессионального уровня в течение всей трудовой деятельности.

Каждому студенту следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтра. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по

какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части работы, не уменьшая объема недельного плана.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины, рассмотрены через соответствующие знания, умения и владения. Для проверки уровня освоения дисциплины предлагаются вопросы к экзамену и тестовые материалы, где каждый вариант содержит задания, разработанные в рамках основных тем учебной дисциплины и включающие терминологические задания.

Фонд оценочных средств является составной частью учебно-методического обеспечения процедуры оценки качества освоения образовательной программы и обеспечивает повышение качества образовательного процесса и входит, как приложение, в состав рабочей программы дисциплины.

Основные методические указания для обучающихся по дисциплине указаны в разделе основная и дополнительная литература.