

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ТПиОТД
Заведующий кафедрой ТПиОТД



Е.Н. Рудакова

20 мая 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ЮИ



Н.А. Духно

21 мая 2019 г.



Кафедра «Методология права и юридическая коммуникация»

Автор Жовтун Дмитрий Тимофеевич, д.ф.н., профессор

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения

| | |
|--------------------------|--|
| Специальность: | <u>38.05.02 – Таможенное дело</u> |
| Специализация: | <u>Международное таможенное сотрудничество</u> |
| Квалификация выпускника: | <u>Специалист таможенного дела</u> |
| Форма обучения: | <u>очная</u> |
| Год начала подготовки | <u>2016</u> |

| | |
|--|---|
| <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 7 20 мая 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.Ю. Филиппова</p> | <p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p style="text-align: center;">Протокол № 8 15 мая 2019 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">Г.Г. Слышкин</p> |
|--|---|

Москва 2019 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Этика делового общения» являются:
ознакомление студентов с основами теории этики;
получение студентами знаний об основных положениях профессиональной этики и делового общения;
обучение студентов применению современных технологий и методов делового общения на практике.

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

Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

2.1.1. Этика государственной службы и государственного служащего:

Знания: предметную область, систему, содержание и взаимосвязь основных принципов, законов, понятий и категорий этики, их роль в формировании ценностных ориентаций личности, значение морали и нравственности в социальной и профессиональной деятельности государственных служащих

Умения: оценивать факты и явления профессиональной деятельности с этической точки зрения, основывать свое поведение на принципах профессиональной этики государственных служащих

Навыки: основами анализа социально и профессионально значимых проблем, процессов и явлений с использованием знаний этики

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Общий менеджмент

Знания: природу и состав функций менеджмента, сущность стратегического и тактического планирования в системе менеджмента, основные категории и понятия менеджмента.

Умения: оценивать, анализировать, критически осмысливать деятельность подразделений, групп сотрудников, служащих и работников с точки зрения менеджмента; оценивать, анализировать, критически осмысливать деятельность подразделений, групп сотрудников, служащих и работников с точки зрения менеджмента

Навыки: навыком применения категорий и принципов науки об управлении в процессе осуществления контроля за деятельностью подразделений, групп сотрудников, служащих и работников

2.2.2. Таможенный менеджмент

Знания: организационные и методологические основы управления таможенными органами; основы и принципы управления таможенным делом.

Умения: осуществлять подготовку типовых решений по управлению таможенными органами; оценивать состояние, планировать деятельность таможенных органов и их развитие.

Навыки: навыками прогнозирования объемов ВЭД в регионе деятельности таможенного органа; навыками анализа поступления таможенных платежей в доход государства; навыками принятия решений по управлению деятельностью таможенных органов и их структурных подразделений; навыками оценки результативности деятельности таможенных органов.

2.2.3. Управление персоналом в таможенных органах

Знания: механизм оценки деятельности должностных лиц таможенных органов, сущность, цели, объект, предмет и субъектов оценки, методы оценки деятельности, содержание процедуры оценки деятельности, правила проведения оценочного интервью

Умения: разрабатывать программу управления профессионально-должностным развитием должностных лиц таможенного органа

Навыки: методиками расчета потребности в персонале, определения уровня эффективности управления персоналом, расчета основных показателей состояния и динамики персонала организации и эффективности его использования инструментами решения практических задач подготовки и принятия управленческих решений в таможенном деле

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-2 готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала | <p>Знать и понимать: различные типы информационных источников по этике делового общения</p> <p>Уметь: использовать различные информационные источники в целях повышения своей этической грамотности и актуализации своих знаний о тенденциях в развитии деловой коммуникации</p> <p>Владеть: навыками самостоятельного повышения своей этической компетентности</p> |
| 2 | ОПК-2 готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности | <p>Знать и понимать: структуру и типологию основных нарушений процесса деловой коммуникации</p> <p>Уметь: использовать правила выбора аргументации в процессе преодоления возражений в деловой беседе</p> <p>Владеть: средствами повышения воздействия на аудиторию в процессе публичного выступления</p> |
| 3 | ПК-27 способностью организовывать деятельность исполнителей при осуществлении конкретных видов работ, предоставлении услуг | <p>Знать и понимать: место и роль этических основ общения в деятельности коллектива</p> <p>Уметь: использовать основные стратегии проведения дискуссии в процессе принятия организационно-управленческих решений</p> <p>Владеть: навыками поведения в служебном коллективе и общении с гражданами в соответствии с нормами деловой этики</p> |

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

3 зачетные единицы (108 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 | 36 | 36,15 |
| Аудиторные занятия (всего): | 36 | 36 |
| В том числе: | | |
| лекции (Л) | 18 | 18 |
| практические (ПЗ) и семинарские (С) | 18 | 18 |
| Самостоятельная работа (всего) | 72 | 72 |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы: | 108 | 108 |
| ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.: | 3.0 | 3.0 |
| 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/ТП | КСР | СР | Всего | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 2 | <p>Раздел 1</p> <p>Этические принципы и нормы делового общения</p> <p>Общение: феномен, определение, воспри-тятие, взаимодействие.</p> <p>Формы делового общения.</p> <p>Невербальное общение: кинесика, мимика, позы, проксемика, взгляд, паралингви-стика, экстралингвистика.</p> <p>Человеческая речь как источник информации. Виды ре-чевой деятельности.</p> <p>Стили деловой речи.</p> <p>Коммуникативные барьеры. Умение «слушать» и «слышать».</p> <p>Деловая беседа.</p> <p>Переговоры.</p> <p>Совещание.</p> <p>Основные стра-тегии проведения дискуссии.</p> <p>Общение с трудными собеседниками.</p> <p>Манипуляции в общении. Общение с работниками кон-тролирующих органов. Общение на уровне «начальник» - «подчиненный», рекомендации по бесконфликтному об-щению.</p> | 10 | | 12/6 | | 40 | 62/6 | ПК1 |
| 2 | 2 | Раздел 2 | 8 | | 6/2 | | 32 | 46/2 | 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/ТП | КСР | СР | Всего | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| | | Корпоративная этика и этикет Понятие конфликта, конфликтной ситуации. Классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Корпоративная этика. Основные стили и функции корпоративного общения. Виды и принципы корпоративного делового общения. Этикет установления контакта. Этические нормы корпоративного поведения. | | | | | | | |
| 3 | 2 | Зачет | | | | | | 0 | ЗЧ |
| 4 | | Всего: | 18 | | 18/8 | | 72 | 108/8 | |

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 18 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 | | Этические принципы и нормы делового общения Общение: феномен, определение, восприятие, взаимодействие. Формы делового общения. Невербальное общение: кинесика, мимика, позы, проксемика, взгляд, паралингвистика, экстралингвистика. Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности. Стили деловой речи. Коммуникативные барьеры. Умение «слушать» и «слышать». Деловая беседа. Переговоры. Совещание. Основные стратегии проведения дискуссии. Общение с трудными собеседниками. Манипуляции в общении. Общение с работниками контролирующих органов. Общение на уровне «начальник» - «подчиненный», рекомендации по бесконфликтному общению. | 12 / 6 |
| 2 | 2 | | Корпоративная этика и этикет Понятие конфликта, конфликтной ситуации. Классификация конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации. Корпоративная этика. Основные стили и функции корпоративного общения. Виды и принципы корпоративного делового общения. Этикет установления контакта. Этические нормы корпоративного поведения. | 6 / 2 |
| ВСЕГО: | | | | 18/8 |

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация компетентностного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (практических занятий, подготовку и обсуждение эссе, докладов) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся

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 Этические принципы и нормы делового общения | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, а также решение тестовых заданий, разработка докладов Перечень необходимой литературы указан в пп.7.1 и 7.2 | 40 |
| 2 | 2 | РАЗДЕЛ 2 Корпоративная этика и этикет | Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, а также решение тестовых заданий, разработка докладов Перечень необходимой литературы указан в пп.7.1 и 7.2 | 32 |
| ВСЕГО: | | | | 72 |

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 | Этика и психология делового общения | Замедлина Е.А. | М.: РИОР, 2012 ИТБ УЛУПС (Абонемент ЮИ); ИТБ УЛУПС (ЧЗ1 ЮИ) | Все разделы |
| 2 | Этика деловых отношений | Смирнов Г.Н. | М.: Проспект, 2015 ИТБ УЛУПС (Абонемент ЮИ); ИТБ УЛУПС (ЧЗ1 ЮИ) | Все разделы |
| 3 | Профессиональная этика и служебный этикет | Кикоть В.Я. (под ред.) | М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014 ИТБ УЛУПС (Абонемент ЮИ); ИТБ УЛУПС (ЧЗ1 ЮИ) | Все разделы |

7.2. Дополнительная литература

| № п/п | Наименование | Автор (ы) | Год и место издания Место доступа | Используется при изучении разделов, номера страниц |
|-------|-------------------------|---------------------------------------|--|--|
| 4 | Этика деловых отношений | Смирнов Г.Н. | М.: Проспект, 2014 ИТБ УЛУПС (Абонемент ЮИ); ИТБ УЛУПС (ЧЗ1 ЮИ) | Все разделы |
| 5 | Юридическая этика | Кобликов А.С. | М.: Норма, 2014 ИТБ УЛУПС (Абонемент ЮИ); ИТБ УЛУПС (ЧЗ1 ЮИ) | Все разделы |
| 6 | Этика банков | Козловски П., Авис О.У. (под ред.) | М.: КноРус, 2012 | Все разделы |

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

Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» – <http://ecsocman.hse.ru/>

Деловые коммуникации. Онлайн–курс на сайте «Библиотека успешного бизнесмена» – <http://club-energy.ruc.php>

Научная электронная библиотека eLIBRARY. RU – <http://tlibrary.ru/>

Научная электронная библиотека открытого доступа «КиберЛенинка» – <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru>

Библиотека Менеджмента – <http://managment.aanet.ru>

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

Операционная система Microsoft Windows 7 или Microsoft Windows XP;

Пакет программ Microsoft Office;

Интернет-браузер.

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

Лекционные аудитории, оснащенные специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук или персональный компьютер; интерактивная доска или мультимедийный проектор и настенный экран с дистанционным управлением). Кабинеты для семинарских (практических) занятий, оснащенные специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения (ноутбук или персональный компьютер; интерактивная доска или мультимедийный проектор и настенный экран с дистанционным управлением).

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

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся знаний, умений и профессиональных навыков в сфере этики делового общения. Учебный курс имеет свою систему, представляющую определенную, логически завершенную и стройную последовательность изучения разделов курса.

Настоящая рабочая программа учебной дисциплины включает в себя цели освоения учебной дисциплины, место учебной дисциплины в структуре ОП ВО, компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины (ожидаемые результаты образования и компетенции студента по завершении освоения программы учебной дисциплины), структуру и содержание учебной дисциплины; виды самостоятельной работы студентов; учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины; список основной и дополнительной литературы. Все это поможет студентам при подготовке к промежуточной форме контроля и самостоятельному изучению разделов и тем учебной дисциплины.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия. В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия курса, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы. В ходе практических занятий раскрываются и разъясняются основные понятия изучаемого раздела, даются рекомендации по углубленному изучению курса. Также занятия служат для контроля преподавателем уровня подготовки студентов, закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки доклад, приобретения опыта публичных выступлений, ведения дискуссии и защиты высказанной точки зрения. При подготовке к практическому занятию, студенту рекомендуется ознакомиться с учебными материалами настоящей рабочей программы учебной дисциплины.

Значимым методом изучения учебного курса является самостоятельная работа студента, состоящая из изучения научных трудов, учебной литературы, первоисточников по проблематике дисциплины.

Практическая направленность дисциплины предполагает высокий уровень ее интерактивности: проведение практических занятий, подготовку и обсуждение эссе, докладов. В целях контроля уровня подготовленности студентов, развития и закрепления у них

профессиональных навыков и умений краткого письменного изложения своих мыслей по предложенной тематике преподаватель в ходе занятий проводит контрольные работы.