

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ФК
Заведующий кафедрой ФК



З.П. Межох

15 мая 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

23 мая 2019 г.

Кафедра «Философия и культурология»

Автор Серпикова Марина Борисовна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения

Специальность:	38.05.01 – Экономическая безопасность
Специализация:	Финансово-экономическое обеспечение федеральных государственных органов, обеспечивающих безопасность Российской Федерации
Квалификация выпускника:	Экономист
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2018

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 7 20 мая 2019 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 9 15 мая 2019 г. Заведующий кафедрой  Н.А. Некрасова
--	--

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля) в виде
электронного документа выгружена из единой
корпоративной информационной системы управления
университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)
ID подписи: 124057
Подписал: Заведующий кафедрой Некрасова Нина Андреевна
Дата: 15.05.2019

Москва 2019 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.

Задачей дисциплины является научить студентов преодолевать барьеры в общении, вести дискуссию, соблюдать правила делового и речевого этикета с учетом их национальных особенностей и требования к имиджу делового человека.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Этика делового общения" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

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

2.1.1. Русский язык и культура речи:

Знания: особенности официально-делового стиля и этикетные формулы речи;

Умения: строить устное и письменное общение в деловой сфере,

Навыки: навыками использования этикетных формул речи с учетом их национальной специфики.

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Управление организацией (предприятием)

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-34 способностью проводить комплексный анализ угроз экономической безопасности при планировании и осуществлении инновационных проектов	<p>Знать и понимать: принципы коллективной работы и нравственные аспекты отношений в сфере анализа и обеспечения экономической безопасности, основные угрозы экономической безопасности в социальной сфере, связанные с нарушениями деловой этики, иметь представление о нравственных принципах и нормах осуществления инновационной деятельности и принятия управленческих решений.</p> <p>Уметь: оценивать последствия принимаемых решений и нести за них ответственность; применить теоретические знания при планировании и осуществлении инновационных проектов</p> <p>Владеть: навыками оценки нравственного состояния коллектива и общества и его воздействия на экономическую безопасность, методами анализа этических аспектов угроз экономической безопасности</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 3
Контактная работа	28	28,15
Аудиторные занятия (всего):	28	28
В том числе:		
лекции (Л)	14	14
практические (ПЗ) и семинарские (С)	14	14
Самостоятельная работа (всего)	44	44
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/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	<p>Раздел 1</p> <p>Этика и этикет</p> <p>Этика как система норм нравственного поведения людей.</p> <p>Этикет как совокупность правил поведения.</p> <p>Основы этикета: хорошие манеры, вежливость, тактичность, чуткость, скромность.</p> <p>Национальные особенности речевого этикета.</p> <p>Этикет как явление историческое.</p> <p>Историческая ретроспектива делового этикета.</p> <p>Деловой этикет Древней Руси.</p> <p>Деловой этикет Советской России.</p> <p>Особенности делового этикета современной России. Основы делового этикета.</p> <p>Содержание предмета этики делового общения.</p>	1		1		14	16	
2	3	<p>Раздел 2</p> <p>Речевая культура и культура поведения</p> <p>Речевая культура и культура поведения – составляющие имиджа делового человека. Речевой деловой этикет.</p> <p>Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их нац. особенности.</p> <p>Формулы речевого</p>	1		1		3	5	

№ 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/ПП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<p>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.</p>							
3	3	<p>Раздел 3 Особенности делового общения по телефону Основные требования, предъявляемые к деловому телефонному разговору (лаконичность, логичность, отсутствие повторов, заключительное слово, четкость артикуляции, средний темп речи, обычная громкость). Очередность представл. собеседников друг другу, правила начала и окончания разговора. Подготовка к деловому</p>	1/2		1		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 промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ/ПП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		телефонному разговору. Основные ошибки делового общения по телефону. Выражения-табу делового разговора по телефону.							
4	3	Раздел 4 Речевой этикет современного делового письма Отличие речевого этикета официального делового письма и неофициального делового письма. Приветствие, обращение, заключительная формула вежливости в деловом письме. Культура деловой переписки. Три принципа деловой переписки: лаконизм, достаточность инф. сообщения, ясность и недвусмысленность языка сообщения. Примеры и анализ вариантов частных деловых писем.	2/2		2/2		3	7/4	
5	3	Раздел 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические. Предупреждение орфоэпических ошибок. Акцентология Нормативное произнесение слов иноязычного происхожд.	4/4		2/2		6	12/6	ПК1, устный опрос// тестирование по пройденным темам

№ 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/ПП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		<p>Некоторые просодич. средства языка: интонация, пауза, фразовые ударения, ускорение и замедление темпа.</p> <p>Предупреждение морфологических ошибок.</p> <p>Употребление имен существительных, обозначающ. людей по их должности, профессии.</p> <p>Предупреждение ошибок в определении рода имен существительных.</p> <p>Предупреждение ошибок в употреблении форм множественного числа некоторых имён сущ..</p> <p>Предупреждение ошибок в склонении некоторых числительных (собират., сложных, составных).</p> <p>Степени сравнения прилагат.</p> <p>Употребление предлогов благодаря, вопреки, согласно и т.д.</p> <p>Предупреждение синтаксических ошибок: нарушение согласования, нарушение предлож. и беспредложного глагольного управления, неправильное употребление личных местоимений в косвенной речи.</p> <p>Предупреждение лексических ошибок:</p>							

№ 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/ПП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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 канцеляризмы.							
6	3	Раздел 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 необходимость комплимента в деловом общении. Речевые послания, выражающие отказ в поддержке: способы ухода от обсуждения, безличные предложения, прерывающие фразы, сообщения-противоречия между вербальным	1/1		2/2		3	6/3	

№ 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/ПП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		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.							
7	3	Раздел 7 Понятие коммуникационного менеджмента. Виды и принципы делового общения (принципы толерантного поведения и конвенциональные нормы речевого общения). Составляющие делового общения. Уровни делового общения. Жанровые разновидности письменного и устного делового общения. Регламентирование делового общения.	1		2/2		3	6/2	ПК2, устный опрос// тестирование по пройденным темам

№ 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/ПП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		Три уровня официальности.							
8	3	<p>Раздел 8</p> <p>Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)</p> <p>Дистанции между деловыми партнёрами: личная, социальная и публичная.</p> <p>Национальные особенности дистанции.</p> <p>Соблюдение дистанции и особенности этики поведения в офисах, общественных местах, транспорте и лифте.</p> <p>Размещение участников делового общения за столом переговоров: угловое расположение, позиция делового взаимодействия, конкурирующе-оборонительная позиция, независимая позиция.</p> <p>Невербальный этикет делового общения (культура поведения делового человека).</p> <p>Несловесные этикетные знаки как показатели внутреннего состояния собеседников: позы, жесты, мимика.</p> <p>Доминирующие позы. Позы подчинения. Позы и жесты, выражающие</p>	1		1/1		3	5/1	

№ 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/ПП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		уверенность, неуверенность, неискренность и т.д.							
9	3	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.	1		1		3	5	
10	3	Раздел 10 Деловая встреча. Собеседование Деловая беседа. Деловой завтрак, обед, ужин. Место встречи. Организация встречи. Рассадка деловых партнеров за столиком. Культура еды. Сервировка. Общение за столом. Этика поведения соискателя должности на собеседовании. Искусство составления резюме. Типичные вопросы	1		1		3	5	

№ 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/ПП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
		работодате-лей и возможные варианты ответов.							
11	3	Зачет						0	ЗЧ
12		Всего:	14/9		14/9		44	72/18	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 14 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	3	РАЗДЕЛ 1 Этика и этикет	Национальные особенности речевого этикета.	1
2	3	РАЗДЕЛ 2 Речевая культура и культура поведения	Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их национальные особенности.	1
3	3	РАЗДЕЛ 3 Особенности делового общения по телефону	Анализ основных ошибок делового общения по телефону.	1
4	3	РАЗДЕЛ 4 Речевой этикет современного делового письма	Этикет официального делового письма. Принципы деловой переписки. Тренинг: составление и оформление текста делового письма.	2 / 2
5	3	РАЗДЕЛ 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	Орфоэпические нормы. Лексические нормы. Морфологические нормы. Синтаксические нормы. Работа со словарями.	2 / 2
6	3	РАЗДЕЛ 6 Правила диалогического делового общения	Речевые послания, носящие характер поддержки. Речевые послания, выражающие отказ в поддержке. Роль слушающего в диалогич. деловом общении. Вопросы и техника ответов на них.	2 / 2
7	3	РАЗДЕЛ 7 Понятие коммуникационного менеджмента.	Составляющие делового общения. Уровни делового общения. Жанровые разновидности письменного и устного делового общения. Регламентирование делового общения.	2 / 2
8	3	РАЗДЕЛ 8 Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)	Несловесные этикетные знаки как показатели внутреннего состояния собеседников: позы, жесты, мимика.	1 / 1
9	3	РАЗДЕЛ 9 Имидж делового человека	Правила подбора деловой одежды. Роль цвета в деловой одежде. Требования к внешнему виду делового человека.	1
10	3	РАЗДЕЛ 10 Деловая встреча. Собеседование	Деловая игра «Собеседование»	1
ВСЕГО:				14/9

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекционных и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме, по типу управления познавательной деятельности являются классическо-лекционными (объяснительно-иллюстративными).

Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения. Практический курс выполняется в виде традиционных практических занятий (объяснительно-иллюстративное решение задач), с использованием интерактивных (диалоговые) технологий, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций, электронный практикум (компьютерное моделирование и практический анализ результатов); технологий, основанных на коллективных способах обучения, а также с использованием компьютерной тестирующей системы.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка учебного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям, подготовка к промежуточным контролям, выполнение заданий курсовой работы. К интерактивным (диалоговым) технологиям относятся отработка отдельных тем по электронным пособиям, подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме, интерактивные консультации в режиме реального времени по специальным разделам и технологиям, основанным на коллективных способах самостоятельной работы студентов. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Весь курс разбит на разделы, представляющих собой логически завершенный объем учебной информации. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение практических и ситуационных задач, выполнение заданий курсовой работы) для оценки умений и навыков. Теоретические знания проверяются путём применения таких организационных форм, как индивидуальные и групповые опросы, решение тестов с использованием компьютеров или на бумажных носителях.

6. 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	3	РАЗДЕЛ 1 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	14
2	3	РАЗДЕЛ 2 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
3	3	РАЗДЕЛ 3 Особенности делового общения по телефону	Изучить материал уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.110-112)	3
4	3	РАЗДЕЛ 4 Речевой этикет современного делового письма	Изучить тему пятую уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (разделы 1-4). Написать резюме.	3
5	3	РАЗДЕЛ 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	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
6	3	РАЗДЕЛ 6 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
7	3	РАЗДЕЛ 7 Понятие коммуникационного менеджмента.	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
8	3	РАЗДЕЛ 8 Ситуационное деловое общение: пространство и время делового общения (основы проксемики)	Изучить тему девятую, раздел 3 уч. пособия М.Б. Серпиковой «Русский язык и культура речи» (стр.204-208). Подобрать примеры национальной специфики невербального общения.	3
9	3	РАЗДЕЛ 9 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
10	3	РАЗДЕЛ 10 Деловая встреча. Собеседова-ние	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

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	Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата	Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова	М. : Издательство Юрайт, 2017 463 с. https://biblio-online.ru/book/	Все разделы
2	Деловое общение	Скворцов К.В.	М.: МИИТ, 2014	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата	Н. Ю. Родыгина.	М. : Издательство Юрайт, 2017 430 с. https://biblio-online.ru/book/	Все разделы
4	Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие	Баева О.А	М.: Новое знание, 2005, 0 http://www.booksite.ru/localtxt/ora/tor/sko/ye/art/	1 - 10

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

http://miit-ief.ru/student/methodical_literature/ (Электронная библиотека ИЭФ)
<http://library.miit.ru> (НТБ МИИТа (электронно-библиотечная система))
<https://www.biblio-online.ru> (Электронная библиотечная система «Юрайт», доступ для студентов и преподавателей РУТ(МИИТ))
<http://e.lanbook.com> (Электронно-библиотечная система «Лань», доступ для студентов и преподавателей РУТ(МИИТ))
<https://www.book.ru/> (ЭБС book.ru – доступ для преподавателей и студентов РУТ(МИИТ))
<http://www.consultant.ru/>
<http://www.aero.garant.ru>

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

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине требуется наличие следующего ПО: OS Windows, Microsoft Office, система компьютерного тестирования АСТ.

В образовательном процессе применяются следующие информационные технологии:

персональные компьютеры; компьютерное тестирование; мультимедийное оборудование; средства коммуникаций: ЭИОС РУТ(МИИТ) и/или электронная почта.

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

Для успешного проведения аудиторных занятий необходим стандартный набор специализированной учебной мебели и учебного оборудования. Для проведения лекционных занятий необходима специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой.

Для организации самостоятельной работы студентов необходима аудитория с рабочими местами, обеспечивающими выход в Интернет. Необходим доступ каждого студента к информационным ресурсам – институтскому библиотечному фонду и сетевым ресурсам Интернет.

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

Курс «Этика делового общения» изучается в третьем семестре и 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 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 – 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