

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ТТМиРПС
Заведующий кафедрой ТТМиРПС



М.Ю. Куликов

08 сентября 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИТТСУ



П.Ф. Бестемьянов

08 сентября 2017 г.

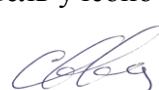

Кафедра «Русский язык и межкультурная коммуникация»

Автор Сараева Татьяна Сергеевна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика делового общения

Направление подготовки:	15.03.05 – Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств
Профиль:	Технология машиностроения
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	заочная
Год начала подготовки	2017

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии  С.В. Володин	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой  К.В. Скворцов
---	---

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: 47649
Подписал: Заведующий кафедрой Скворцов Константин
Викторович
Дата: 04.09.2017

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.

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. История:

Знания: особенности социально-политических процессов, событий и явлений в России и мировом сообществе в их взаимосвязи и исторической динамике

Умения: проводить ретроспективный анализ социально-политических проблем общества

Навыки: навыками прогнозирования хода исторического процесса и оценки рисков, связанного с конкретным набором условий его протекания

2.1.2. Русский язык и культура речи:

Знания: Знать нормы литературного языка, качества хорошей речи; основы эффективной речевой коммуникации; основные виды аргументов и приемы избегания конфликтов на вербальном уровне; знать правила составления научного и профессионально ориентированного текста.

Умения: Уметь строить высказывание и оформлять текст в соответствии с требованиями жанровой и стилистической разновидности; составлять тексты личных документов, активно пользоваться речевыми конструкциями (языковыми формулами), характерными для определённых видов делового письма и для конкретных ситуаций делового общения.

Навыки: Владеть нормами литературного языка в устной и письменной речи; навыками композиционного построения текста и способами аргументации в нем в зависимости от функционально-стилистической принадлежности текста; владеть навыками профессионального общения, публичного выступления, а также навыками ведения деловой переписки и составления деловых писем.

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Культурология

2.2.2. Организация производства и менеджмент

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-24 способностью составлять заявки на средства и системы машиностроительных производств.	Знать и понимать: этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их национальные особенности Уметь: общаться с деловыми партнёрами и коллегами, успешно действовать в команде. Владеть: языковыми нормами русского языка.

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	8	8,25
Аудиторные занятия (всего):	8	8
В том числе:		
лекции (Л)	2	2
практические (ПЗ) и семинарские (С)	6	6
Самостоятельная работа (всего)	60	60
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1	ПК1
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	Раздел 1 Этика и этикет	1		1		12	14	
2	2	Раздел 2 Речевая культура и культура поведения			1		12	13	
3	2	Раздел 3 Особенности делового общения по телефону			1		12	13	
4	2	Раздел 4 Речевой этикет современного делового письма	1		2		12	15	ПК1
5	2	Раздел 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.			1		12	13	
6	2	Раздел 6 Зачёт						4	ЗЧ
7		Всего:	2		6		60	72	

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 6 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 и этикет Национальные особенности речевого этикета.	1
2	2	РАЗДЕЛ 2 Речевая культура и культура поведения	Речевая культура и культура поведения Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их национальные особенности.	1
3	2	РАЗДЕЛ 3 Особенности делового общения по телефону	Особенности делового общения по телефону Анализ основных ошибок делового общения по телефону.	1
4	2	РАЗДЕЛ 4 Речевой этикет современного делового письма	Речевой этикет современного делового письма Этикет официального делового письма. Принципы деловой переписки. Тренинг: составление и оформление текста делового письма.	2
5	2	РАЗДЕЛ 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические. Ортологический аспект речевой культуры делового общения.	1
ВСЕГО:				6/0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основной целью изучения дисциплины является формирование и развитие коммуникативно-речевой компетенции, повышение культуры делового общения. основополагающий принцип при отборе и подаче учебного материала – соответствие содержания курса целям гуманизации и гуманитаризации образования, потребностям общества при подготовке современных специалистов. В качестве ведущих используются принципы сознательности, научности и посильной трудности, связи теории с практикой, системности и последовательности обучения, наглядности и творческой активности студентов, у которых по окончании изучения дисциплины должны быть сформированы навыки во всех видах речевой деятельности и которые должны овладеть стратегиями и тактиками ведения беседы в профессионально-деловой среде.

Курс предполагает использование интерактивных форм обучения, в частности, применение таких технологий, как тренинги, деловые (ролевые) игры, круглые столы.

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 Национальные особенности речевого этикета. Этика и этикет современных деловых отношений.	12
2	2	РАЗДЕЛ 2 Речевая культура и культура поведения	Культура поведения. Этикетные стереотипы поведения и речи при деловом общении, их национальные особенности. Речевая культура и культура поведения.	12
3	2	РАЗДЕЛ 3 Особенности делового общения по телефону	Общение по телефону и другим средствам связи. Анализ основных ошибок делового общения по телефону. Особенности делового общения по телефону и другим средствам связи.	12
4	2	РАЗДЕЛ 4 Речевой этикет современного делового письма	Деловое письмо. Этикет официального делового письма. Принципы деловой переписки. Тренинг: составление и оформление текста делового письма. Речевой этикет современного делового письма.	12
5	2	РАЗДЕЛ 5 Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические.	Ортологический аспект речевой культуры делового общения. Языковые нормы русского языка: орфоэпич., синтаксич., морфологические, лексические. Ортологический аспект речевой культуры делового общения.	12
ВСЕГО:				60

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	Деловая речь, деловая переписка – учебное пособие	Бурова ИА	МИИТ, 2012	Все разделы
2	Деловое общение	Сковрцов К.В.	МИИТ, 2012	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Психология и этика делового общения (Учебник для вузов)	Лавриненко В.Н.	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	Все разделы
4	Деловое общение: Нормы, риторика, этикет: Учеб. пособие	Колтунов М.В.	Логос, 2012	Все разделы
5	Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие	Баева О.А.	М.: Новое знание, 2005, 2012	Все разделы

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

Интернет-ресурсы по русскому языку и культуре речи:

www.gramma.ru (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.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

<http://rzd.ru/> - сайт ОАО «РЖД».

http://doc.rzd.ru/doc/public/ru?id=6176&layer_id=5104&STRUCTURE_ID=704 – кодекс деловой этики ОАО РЖД;

<http://scbist.com/2013-god/25973-691r-ot-21-marta-2013-goda-ob-utverzhenii-metodicheskogo-posobiya-po-delovomu-etiketu-v-apparate-upravleniya-otkrytogo-akcionernogo-obschestva-rossiiskie-zheleznye-dorogi.html> - методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО РЖД

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

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 проводится в специализированных компьютерных классах с установленной программой 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 проводится в специализированных компьютерных классах с установленной программой АСТ_SWAT

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