

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

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИПСС



Т.В. Шепитько

25 мая 2018 г.

Кафедра «Менеджмент качества»

Автор Рябчик Татьяна Анатольевна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Этика деловых отношений

Направление подготовки:	<u>27.03.02 – Управление качеством</u>
Профиль:	<u>Управление качеством в производственно-технологических системах</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очно-заочная</u>
Год начала подготовки	<u>2018</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 2 21 мая 2018 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.Ф. Гуськова</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 10 15 мая 2018 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">В.П. Майборода</p>
---	--

Москва 2018 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Этика деловых отношений» являются: изучение системы универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в профессиональной деятельности. Основной задачей этой дисциплины является не только обучение науке делового общения, но и побуждения к искусству общения путем активной познавательной деятельности, формирования соответствующей мотивации, самосовершенствования, использование различных упражнений и заданий, а также прогнозированием и определением линии поведения и изучением факторов, влияющих на поведение в деловой сфере; выработка практических навыков при регулировании конфликтных ситуаций; выбор оптимальных методов преодоления конфликтных ситуаций, использование принципов менеджмента качества при регулировании конфликтных ситуаций.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Этика деловых отношений" 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. Деловые коммуникации:

Знания: Определять и описывать характеристики основных элементов системы управления организацией.

Умения: Выбирать подходы к проектированию работ с учётом складывающихся условий.

Навыки: Владеть методами выработки новых идей, обнаруживать многофакторное воздействие внешнего окружения на определение целей и стратегии организации в её взаимодействии с этим окружением.

2.1.2. Культурология:

Знания: базовые ценности мировой культуры

Умения: использовать базовые ценности мировой культуры в своем личностном и общекультурном развитии

Навыки: навыками использования базовых ценностей мировой культуры в своем личностном и общекультурном развитии

2.1.3. Менеджмент:

Знания: аспекты своей профессиональной деятельности аспекты своей профессиональной деятельности

Умения: консультировать подчиненных, прививая им трудовые навыки по профессии консультировать подчиненных, прививая им трудовые навыки по профессии

Навыки: методами убеждения и научения методами убеждения и научения

2.1.4. Философия:

Знания: закономерности и исторического процесса основные события и мировой и экономической истории

Умения: ориентироваться в историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе

Навыки: навыками целостного подхода к анализу проблем общества

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Аудит качества

2.2.2. Государственная итоговая аттестация

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-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p>Знать и понимать: как проводятся организационные изменения и в какой связи они находятся с изменением индивида.</p> <p>Уметь: проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры.</p> <p>Владеть: современными технологиями управления персоналом.</p>
2	ПК-3 способностью применять знание задач своей профессиональной деятельности, их характеристики (модели), характеристики методов, средств, технологий, алгоритмов решения этих задач	<p>Знать и понимать: понятия и основные принципы управления качеством руководства малым коллективом с точки зрения этики деловых отношений</p> <p>Уметь: выбирать средства и методы принятия управленческих решений по руководству малым коллективом с использованием подходов управления качеством в сфере этики деловых отношений</p> <p>Владеть: навыками руководства малым коллективом с использованием методов и инструментов управления качеством в сфере этики деловых отношений</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 8
Контактная работа	26	26,15
Аудиторные занятия (всего):	26	26
В том числе:		
лекции (Л)	8	8
практические (ПЗ) и семинарские (С)	18	18
Самостоятельная работа (всего)	82	82
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)	ЗаО	ЗаО

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	8	Раздел 1 Основы этики деловых отношений Основные понятия этики деловых отношений. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций.	1		2/2		20	23/2	, Тестирование
2	8	Раздел 2 Основные понятия этики делового общения Типы приема и передачи информации. Правила эффективной обратной связи Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации общения.	1		1/1		18	20/1	ПК1
3	8	Раздел 3 Конфликты и их развитие	2		3/3		12	17/3	, Тестирование
4	8	Раздел 4 Стили конфликтного поведения. Управление конфликтами Структуры, фазы и стадии развития конфликта. Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	1		4/4		12	17/4	ПК2
5	8	Раздел 5	2		4/4		12	18/4	,

№ 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/ТП	КСР	СР	Всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8		Всего:	8		18/18		82	108/18	

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	8	РАЗДЕЛ 1 Основы этики деловых отношений	Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций. Мотивация конфликтности, взаимосвязь конфликтов и стрессовых ситуаций	2 / 2
2	8	РАЗДЕЛ 2 Основные понятия этики делового общения	Функции конфликта, позитивные и негативные аспекты. Типология конфликтов	1 / 1
3	8	РАЗДЕЛ 3 Конфликты и их развитие	Структуры, фазы и стадии развития конфликта. Методы предупреждения и урегулирования конфликтов..	3 / 3
4	8	РАЗДЕЛ 4 Стили конфликтного поведения. Управление конфликтами	Стили конфликтного поведения. Модель Томаса-Киллмена. Деловая игра. 156»	4 / 4
5	8	РАЗДЕЛ 5 Речевая культура делового человека. Русский речевой этикет	Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	2 / 2
6	8	РАЗДЕЛ 5 Речевая культура делового человека. Русский речевой этикет	Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами	2 / 2
7	8	РАЗДЕЛ 6 Трудовые и социальные конфликты	Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем и профилактике конфликтов в области трудовых отношений	4 / 4
ВСЕГО:				18/18

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

№

п/п № семестра Раздел учебной дисциплины Вид самостоятельной работы студента Всего часов

1 4 3 4 5

1 4 1-3 Подготовка реферата 12

2 4 4 Подготовка отчета 4

3 4 5 Подготовка отчета 5

4 4 6

Подготовка переговоров. 4

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	8	РАЗДЕЛ 1 Основы этики деловых отношений	Основные понятия этики деловых отношений. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций. Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр.10-72],[7, стр. 23-102], [6, стр. 15-128].	12
2	8	РАЗДЕЛ 1 Основы этики деловых отношений	Основные понятия этики деловых отношений. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций. Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр.10-72],[7, стр. 23-102], [6, стр. 15-128].	12
3	8	РАЗДЕЛ 2 Основные понятия этики делового общения	Типы приема и передачи информации. Правила эффективной обратной связи Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации общения Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 7-24,], [5, стр. 23-58], [6], [7, стр. 23-102].	12
4	8	РАЗДЕЛ 2 Основные понятия этики делового общения	Типы приема и передачи информации. Правила эффективной обратной связи Человеческая речь как источник информации. Стили речи. Речевые средства общения. Взаимодействие вербальных и невербальных средств коммуникации общения Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 70-172],[3, стр. 222-244],	6
5	8	РАЗДЕЛ 3 Конфликты и их развитие	Функции конфликта, позитивные и негативные аспекты. Типология конфликтов Методы предупреждения и урегулирования конфликтов. Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 59-69],[4, стр. 43-53].	6
6	8	РАЗДЕЛ 3 Конфликты и их развитие	Функции конфликта, позитивные и негативные аспекты. Типология конфликтов Методы предупреждения и урегулирования конфликтов.	6

			Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 188-310],[4, стр. 114-142]	
7	8	РАЗДЕЛ 4 Стили конфликтного поведения. Управление конфликтами	Структуры, фазы и стадии развития конфликта. Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами 1. Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 70-111], [2, стр. 2-22],[5, стр. 23-58], [7, стр. 129-176].	6
8	8	РАЗДЕЛ 4 Стили конфликтного поведения. Управление конфликтами	Структуры, фазы и стадии развития конфликта. Стили конфликтного поведения. Способы разрешения конфликтов. Роль предпринимателей и менеджеров в управлении конфликтами 1. Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 70-111],[4, стр. 54-80]. 2. Конспектирование изученного материала.	6
9	8	РАЗДЕЛ 5 Речевая культура делового человека. Русский речевой этикет	Нормы речевой культуры Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер. Обстановка общения и этикетные формулы. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском речевом этикете. Церемонии и этикетные тексты. 1. Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 70-111],[4, стр. 54-80],[5, стр. 23-58], [6],[7, стр. 23-102],[7, стр. 129-176].	6
10	8	РАЗДЕЛ 5 Речевая культура делового человека. Русский речевой этикет	Спор, полемика, дебаты: психологические аспекты убеждения; психологические аспекты внушения; виды спора; технология сократовского спора. Торги: виды торгов; технология ведения торгов; наступательные методы на торгах как заставить партнера сказать «да»; как научиться говорить «нет»; приемы отказа. 1. Изучение учебной литературы из приведенных источников: [1, стр. 112-136],[7, стр. 186-199].	6
11	8	РАЗДЕЛ 6 Трудовые и социальные конфликты	Трудовые и социальные конфликты. Социальное партнерство как форма сотрудничества в решении проблем и профилактике конфликтов в области трудовых отношений и др. 1. Изучение учебной литературы из приведенных источников: [7, стр. 143-149]. 2. Конспектирование изученного материала.	8
12	8		Основы этики деловых отношений Основные понятия этики деловых	8

			отношений. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтных ситуаций.	
				ВСЕГО: 94

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 деловых отношений Учебник для вузов 2-е изд., испр. и доп.	Кибанов АЯ; Захаров ДК; Коновалова Ва; Ред.Кибанов АЯ	Инфра-М М. 424с. 978-5-16-003228-3 174:658.012.4(075.8) , 2009 НТБ МИИТ	Все разделы
2	Основы конфликтологии	Козырев Г.И.	М.:ИНФРА-М, – 218 с. , 2010 НТБ МИИТ	Все разделы
3	Управление конфликтными ситуациями и развитие организации	Мастенбрук У.	М.: «Высшее образование»,– 212 с. , 2012 НТБ МИИТ	Все разделы
4	Менеджмент Учебник для вузов 3-е изд.	Глухов Владимир Викторович;	"Питер" СПб. 608с. 5-88782-193-0 , 2007 НТБ МИИТ	Все разделы
5	Управление конфликтными ситуациями и развитие организации	Мастенбрук У.	М.: «Высшее образование»,– 212 с. , 2012 НТБ МИИТ	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
6	История менеджмента Учеб. пособие для вузов	Кравченко Альберт Иванович;	Академический проект М. 560с. 5-8291-0280-3 , 2002 НТБ МИИТ	Все разделы
7	Конфликтология	Кибанов А.Я.Ворожейкин И.Е.Захаров Д.К.	М.:ИНФРА-М,– 392 с. , 2010 НТБ МИИТ	Все разделы
8	Основы конфликтологии	Козырев Г.И.	М.:ИНФРА-М,– 218 с. , 2010 НТБ МИИТ	Все разделы

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

Не предусмотрены

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

Windows 7, Microsoft Office 2007. Информационно-справочные и поисковые системы: Internet Explorer, Google, Yandex, Rambler, Mail, Opera

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

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, лабораторных занятий

Поворотная доска двухсторонняя и вращающаяся

Мультимедийное оборудование:

Компьютер PC IRU Corp 510 MT i5 6400/16Gb/1Tb 7,2k/HDG530

Интерактивная доска HITACHI

Мультимедийный проектор HITACHI

Настенный экран ScreenMedia Economy

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. Познавательно-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 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.