

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

СОГЛАСОВАНО:

Выпускающая кафедра ЭТиУЧР
Заведующий кафедрой ЭТиУЧР



И.А. Епишкин

08 сентября 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

08 сентября 2017 г.

Кафедра "Философия и культурология"

Авторы Мухлынкина Юлия Владимировна, к.ф.н., доцент
Мысливец Борис Никифорович, старший преподаватель

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

«Этика делового общения»

Направление подготовки:	38.03.01 – Экономика
Профиль:	Экономика труда
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	очная
Год начала подготовки	2015

Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 06 сентября 2017 г. Председатель учебно-методической комиссии  Л.Ф. Кочнева	Одобрено на заседании кафедры Протокол № 2 04 сентября 2017 г. Заведующий кафедрой  Н.А. Некрасова
---	---

1. Цели освоения учебной дисциплины

Учебная дисциплина «Этика делового общения» является составной частью современно профессиональной подготовки бакалавров. Целью освоения учебной дисциплины (модуля) является вооружить студентов теоретическими и прикладными знаниями в области этики деловых отношений и помочь им в выработке умений и навыков общения с деловыми партнерами, руководителями и подчиненными.

Задачи курса:

- повысить этическую эффективность деловых отношений;
- познакомить студентов с профессионально значимыми формами делового общения, особенностями вербальных и невербальных коммуникаций и научить их использовать правила делового речевого этикета;
- развить умения выражать мысли, эффективно слышать и слушать партнёра, устанавливать контакт, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения, сформировать навык эффективного ведения переговоров;
- освоить технологию разрешения конфликтов, ведения переговоров в конфликтной ситуации;
- оснастить «ключами доступа» к каждому конкретному деловому партнёру и технологиями влияния на него (убеждающего, внушающего и пр. характера) через знакомство со средствами вербальной и невербальной коммуникации, ведущими репрезентативными системами, техниками, приёмами, методиками, включаемыми в коммуникативные программы;
- научить менеджеров практически организовывать деловые мероприятия (совещания, брифинги, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) в соответствии с требованиями, принципами и технологиями делового партнёрства;
- сформировать представление о нормах и ценностях, определяющих поведение людей в бизнесе, при деловом общении;
- изучить основные принципы поведения при трудоустройстве, получить навыки прохождения собеседований при приеме на работу;
- познакомить с современными моделями составления деловых документов и др.

2. Место учебной дисциплины в структуре ОП ВО

Учебная дисциплина "Этика делового общения" относится к блоку 1 "Гуманитарный, социальный и экономический цикл" и входит в его вариативную часть.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-9	способностью организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта
------	--

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет

2 зачетные единицы (72 ак. ч.).

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины «Этика делового общения» осуществляется в форме лекций и практических занятий. Лекции проводятся в традиционной классно-урочной организационной форме и на 100 % являются мультимедийными лекциями,

сопровождаемыми презентациями, созданными средствами программы PowerPoint. Лекции являются преимущественно объяснительно-иллюстративными, но по ряду вопросов предполагают использование интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе, проблемная лекция, разбор и анализ конкретных ситуаций. Практические занятия организованы с использованием технологий развивающего обучения, активных и интерактивных технологий. Часть практического курса выполняется в виде традиционных семинарских занятий (6 часов), на которых обсуждаются основные проблемы, освещенные в лекциях и сформулированные в домашних заданиях. Остальная часть практического курса (12 часов) проводится с использованием интерактивных (диалоговых) технологий, в том числе: • коллоквиум; • разбор и анализ конкретных ситуаций (кейс-стади), • подготовка презентаций и коллажей; • проектные технологии, основанные на коллективных способах обучения (например, подготовка групповой презентации-выступления по проблеме имиджа и внешнего вида делового человека, создание электронной презентации по теме «Невербальное общение», иллюстрациями к которой являются собственные фотографии студентов и т.п.); • коммуникативный практикум; • ролевые игры; • мини-проекты (создание визитных карточек, резюме, этических кодексов и др.); • использование компьютерной тестирующей системы; • анализ и рецензирование кинофильмов по проблемам курса; • и др. Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы и интерактивных технологий. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отработка отдельных тем по учебным пособиям. К активным и интерактивным (диалоговым) технологиям относятся проекты и творческие задания, сопровождающиеся защитой их результатов в периоды текущего и промежуточного контроля; подготовка к промежуточным контролям в интерактивном режиме с привлечением ресурсов Интернета и т.п. Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний, так и задания практического содержания (решение ситуационных задач, кейсы; коммуникативные практикумы; мини-проекты и т.п. 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. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

РАЗДЕЛ 1

Предмет этики делового общения, его место в системе гуманитарного

1) Этика как философская наука. Понятие этики в широком смысле и этики деловых отношений. Сущность этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений.

Принципы делового поведения. Главные принципы международного бизнеса. Принципы деловых отношений. Понятие закономерности деловых отношений. 2) Этические проблемы деловых отношений. "Вечные" моральные дилеммы. Концепции взаимоотношений, организации и государства, организации и общества, организацией и окружающей средой. Этические проблемы, возникающие в деловых отношениях и способы их решения.

РАЗДЕЛ 2

История этических учений.

1) Этические учения Древнего Востока. Этический учения Др. Китая (Конфуций, Лао Цзы и др.); 2) Особенности этики античности. Сократ, Платон, Аристотель, Эпикур, Марк Аврелий. 3) Религиозно-этические учения средневековой Европы и эпохи Возрождения. Идея гуманизма. 4) Этика Европы в Новое время. Гуманизм и Реформация. Эмпиризм и

рационализм. 5) Современные этические концепции.

РАЗДЕЛ 3

Формы регулирования поведения человека в современном обществе.

- 1) Основные формы регулирования поведения человека. Мораль, право, традиции, обычаи.
- 2) Этикет. Этикет как ритуализированное поведение. Этикет как символическое поведение. История этикета. Сущность и функции этикета. Нравственность и этикет. Виды этикета. Принципы делового этикета.

РАЗДЕЛ 4

Организации и организационная культура.

- 1) Понятие социальной организации. Организационная структура. Организационная культура: понятие, способы выражения норм и ценностей и не выраженные явно черты организационной культуры.
- 2) Элементы организационной культуры. Ценности, ритуалы и символы организационной культуры. Доминирующая культура и субкультуры. Сильная и слабая культура.
- 3) Механизмы поддержания корпоративной культуры.

РАЗДЕЛ 5

Корпоративная этика

- 1) Этика и социальная ответственность организации. Этические правила в законодательстве. Этические принципы эффективной социальной политики. Политика социальной ответственности организации. Этические нормы в деятельности организации. Ценности и правила этики. Структура правил этики организации.
- 2) Аморальное поведение работодателя.
- 3) Повышение этического уровня организации. Этические кодексы. Обучение этическому поведению

РАЗДЕЛ 6

Психология общения.

- 1) Основные стороны общения. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны общения. Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Понятия: вежливость, корректность, тактичность, скромность. Социально-психологические умения.
- 2) Вербальное общение. Основы деловой риторики. Речевой этикет. Принципы речевого воздействия. Коммуникативные эффекты. Культура речи в деловом общении. Подготовка к публичному выступлению. Правила изучения навыков поведения во время выступления. Умение слушать. Богатство языка. Этика использования средств выразительности деловой речи: тональность, главные мысли, риторические вопросы, диалог, повторы. Культура дискуссии. Определение спора и дискуссии. Виды вопросов беседы: открытые, закрытые, зеркальные, контрвопросы. Особенности речевого поведения. Голос, манера речи. Скорость речи. Произношение, артикуляция, модуляция, ритмичное говорение. Искусство аргументации.
- 3) Невербальное общение. Основы невербального общения. Визуальная система: жесты, мимика, контакт глаз, позы, походка. Системы: тактильная, акустическая, визуальная. Кинесические особенности невербального общения. Поза. Жесты. Мимика. Походка. Визуальный контакт. Деловой взгляд. Интимный взгляд. Светский взгляд. Пустой взгляд. Проксемические особенности невербального общения. Зоны человеческого контакта: интимная, личная, социальная, публичная.

РАЗДЕЛ 7

Деловое общение и его специфика.

- 1) Деловое общение, его особенности. Виды делового общения. Личностно-непосредственное общение и его особенности. Приятельство, дружба, товарищеские отношения. Первичные и вторичные группы и отношения. Деловые отношения, как

вторичные и институционализированные. Стили общения: ритуальный, манипулятивный, гуманистический. Формы делового общения: деловая беседа, переговоры, спор, совещание, переписка. Дистанционное общение. Этические нормы телефонного разговора. Структура телефонного разговора. Методика ведения телефонного разговора. Культура делового письма. Составление письма отказа.

3) Управление деловым общением. Этические требования: поощрение, наказание, критика. Социально-психологические методы: заражение, внушение, подражание, принуждение, менторство. 4) Практика манипулирования в общении. Манипуляции в общении. Характеристика манипуляций в общении. Организационно-предупредительные манипуляции. Психологические манипуляции. Логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляций. Отслеживание изменений ситуаций. Механизмы манипулирования. Способы нейтрализации. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений. Группы личного обаяния. Рекомендации личного обаяния.

РАЗДЕЛ 8

Конфликт в организации

1) Природа конфликта. Причины конфликтов в деятельности организации. Конструктивный и деструктивный конфликты. Стадии развития конфликта. Деструктивные последствия конфликта. 2) Управление конфликтами. Правила поведения в конфликтной ситуации. Типичные конфликты в организациях. Слухи, сплетни, интриги. Разоблачительные заявления работников (сигнализаторство). Виды сигнализаторства, их моральный статус и способы предотвращения. 3) Способы разрешения конфликтов. Методы преодоления конфликтов. Этика решений спорных вопросов, конфликтных ситуаций. Профилактика конфликтов.

РАЗДЕЛ 9

Этика взаимоотношений в трудовом коллективе. Этика деятельности руководителя и подчиненного.

1) Производственный коллектив. Значение экономической и социальной функции. Морально-психологический климат в коллективе. Межличностные отношения. Межличностная совместимость. Лидерство. Конформизм. Регулирование межличностных отношений. 2) Этические нормы организации и этика руководителя. Авторитет руководителя. Характеристика отношений между руководителем и подчиненными. Правила руководителя. Управление этическими нормами. Нормы этического управления руководителем. Личный пример руководителя. Функции руководителя (представительная, мотивационная, консультативная). Культура профессионального поведения. Понятие "трудный" руководитель. Этика взаимоотношений с "трудным" руководителем. 3) Критика и похвала. Правила критики. Восприятие критики. Похвала и комплименты. Награды и поощрения. 4) Гендерный аспект деловых отношений. Гендерные стереотипы. Гендерная дискриминация и сегрегация.

РАЗДЕЛ 10

Этикет делового поведения.

1) Этикет поведения при приеме на работу. Искусство составления резюме. Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений. 2) Этикет и имидж делового человека. Свойства имиджа. Внешний облик делового человека. Особенности внешности облика деловой женщины. 3) Этикет деловых отношений. Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. 4) Правила вручения подарков.

РАЗДЕЛ 11

Национальные особенности делового общения.

1) Деловая культура за рубежом. Особенности национальной этики. 2) Особенности делового общения с иностранными партнерами. Инструменты устной и

письменной коммуникации с зарубежными деловыми партнёрами.

3) Российская деловая культура история и современность. Сильные и слабые стороны русских бизнесменов.

Зачет