

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФИО: Гаранин Максим Александрович **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**

Должность: Ректор

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

Дата подписания: 07.09.2023 09:24:11

Уникальный программный ключ:

7708e3a47e66a8ee02711b298d7c78bd1e40bf88

**САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**

## Деловое общение и деловой этикет рабочая программа дисциплины (модуля)

Специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог  
Направленность (профиль) Магистральный транспорт

Квалификация **инженер путей сообщения**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля на курсах:  
зачеты 3

### Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	4	4	4	4
Конт. ч. на аттест. в период ЭС	0,25	0,25	0,25	0,25
Итого ауд.	8	8	8	8
Контактная работа	8,25	8,25	8,25	8,25
Сам. работа	60	60	60	60
Часы на контроль	3,75	3,75	3,75	3,75
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

*к.филол.н., доцент, доцент, Иванова А.Б.*

Рабочая программа дисциплины

**Деловое общение и деловой этикет**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - специалитет по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог (приказ Минобрнауки России от 27.03.2018 г. № 216)

составлена на основании учебного плана: 23.05.04-23-3-ЭЖД.plz.plx

Специальность 23.05.04 Эксплуатация железных дорог Направленность (профиль) Магистральный транспорт

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Лингвистика**

Зав. кафедрой д.филол.н., профессор Халиков М.М.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.1	Целью освоения дисциплины является формирование способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде; осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке.
1.2	Задачи изучения дисциплины: усвоение обучающимися основных правил проведения различных форм делового общения, принципов делового этикета; развитие коммуникативно-речевой компетенции обучающихся; формирование и совершенствование умений и навыков обучающихся в области деловых коммуникаций.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	ФТД.03
-------------------	--------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

УК-4.2 Осуществляет академическое и деловое взаимодействие в различных жанрах и формах с использованием современных коммуникативных технологий

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	особенности деловой (профессиональной) коммуникации; виды, формы и жанры делового общения; правила речевого поведения в различных жанрах устной и письменной профессиональной коммуникации
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	выбирать коммуникативные технологии и жанры деловой речи в соответствии с ситуацией
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	навыками создания речи в рамках отдельных жанров деловой (профессиональной) коммуникации с соблюдением правил речевого поведения и правил оформления

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Примечание
	<b>Раздел 1. Общение как вид взаимодействия людей. Специфика и общие принципы делового общения</b>			
1.1	Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения. Виды общения. /Ср/	3	2	
1.2	Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения. /Ср/	3	2	
1.3	Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения. /Ср/	3	2	
1.4	Невербальные средства общения: кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические. /Ср/	3	6	
1.5	Значение и культура использования невербальных средств в деловом общении. /Ср/	3	2	
1.6	Национальные особенности невербального общения /Ср/	3	2	
	<b>Раздел 2. Устное деловое общение</b>			
2.1	Специфика, формы и жанры устного делового общения. Монологические формы делового общения: приветственная, поздравительная, рекламная речь, доклад. /Лек/	3	1	
2.2	Устная деловая речь. Деловая риторика. Подготовка, структура, осуществление публичного выступления. Способы воздействия на слушателя. Приветственная, поздравительная, рекламная речь, доклад. /Ср/	3	6	
2.3	Диалогические формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонный деловой разговор, собеседование, совещание, переговоры, презентация. /Лек/	3	1	
2.4	Правила подготовки и проведения диалогических форм делового общения. /Пр/	3	2	
2.5	Правила подготовки деловой беседы, собеседования при приеме на работу, телефонного разговора, собраний, совещаний, презентаций. /Ср/	3	8	

2.6	Конфликт в деловом общении и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов в деловом общении. Правила ведения спора в деловом общении. Основные стратегии, тактики и приемы ведения спора. Мастерство аргументации. /Ср/	3	6	
<b>Раздел 3. Письменное деловое общение</b>				
3.1	Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля. Правила оформления документов. /Лек/	3	2	
3.2	Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов. /Пр/	3	2	
3.3	Язык деловой переписки. Виды деловых писем. Деловая переписка в сети Интернет /Ср/	3	4	
<b>Раздел 4. Деловая этика и деловой этикет</b>				
4.1	Понятие этики и моральных норм. Сущность деловой этики, ее функции и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет. Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия. Русский речевой этикет. /Ср/	3	4	
4.2	Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы. Этикет приветствия и представления. Правила использования визитной карточки. /Ср/	3	4	
4.3	Речевой этикет в документе. /Ср/	3	2	
4.4	Национальные особенности делового общения. /Ср/	3	4	
<b>Раздел 5. Самостоятельная работа</b>				
5.1	Подготовка к лекциям /Ср/	3	2	
5.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	3	4	
<b>Раздел 6. Контактные часы на аттестацию</b>				
6.1	Зачёт /КЭ/	3	0,25	

### 5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении к рабочей программе дисциплины.

Формы и виды текущего контроля по дисциплине (модулю), виды заданий, критерии их оценивания, распределение баллов по видам текущего контроля разрабатываются преподавателем дисциплины с учетом ее специфики и доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии.

Текущий контроль успеваемости осуществляется преподавателем дисциплины (модуля), как правило, с использованием ЭИОС или путем проверки письменных работ, предусмотренных рабочими программами дисциплин в рамках контактной работы и самостоятельной работы обучающихся. Для фиксирования результатов текущего контроля может использоваться ЭИОС.

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л1.1	Кузнецов И. Н.	Бизнес-риторика: учебное пособие	Москва: Дашков и К, 2017	<a href="https://e.lanbook.com/bo">https://e.lanbook.com/bo</a>

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Эл. адрес
Л2.1	Иванова А. Б., Логинова Е. Ю., Темникова Н. Ю.	Речевой имидж делового человека: курс лекций	Самара: СамГУП С, 2016	<a href="https://e.lanbook.com/bo">https://e.lanbook.com/bo</a>
<b>6.2 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)</b>				
<b>6.2.1 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения</b>				
6.2.1.1	Microsoft Office			
<b>6.2.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>				
6.2.2.1	Русский филологический портал ( <a href="http://philology.ru">http://philology.ru</a> )			
6.2.2.2	Языкознание.ru – справочная информация для изучающих лингвистические дисциплины ( <a href="http://yazykoznanie.ru">http://yazykoznanie.ru</a> )			
6.2.2.3	Информационно-правовой портал Гарант <a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>			
6.2.2.4	Справочная правовая система КонсультантПлюс (интернет-версия): <a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>			
<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>				
7.1	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование для предоставления учебной информации большой аудитории и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное).			
7.2	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование и/или звукоусиливающее оборудование (стационарное или переносное)			
7.3	Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.			
7.4	Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.			