

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИО: Гаранин Максим Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 04.09.2023 17:31:51  
Уникальный программный ключ:  
7708e3a47e66a8ee02711b298d7c78bd1e40bf88

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**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 **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Виды контроля в семестрах:  
зачеты 6

### Распределение часов дисциплины по семестрам

| Семестр<br>(<Курс>. <Семестр<br>на курсе>) | 6 (3.2) |       | Итого |       |
|--|---------|-------|-------|-------|
|  | 16 3/6  |       |       |       |
| Неделя                                     | УП      | РП    | УП    | РП    |
| Лекции                                     | 16      | 16    | 16    | 16    |
| Практические                               | 16      | 16    | 16    | 16    |
| Конт. ч. на аттест.                        | 0,25    | 0,25  | 0,25  | 0,25  |
| Итого ауд.                                 | 32      | 32    | 32    | 32    |
| Контактная работа                          | 32,25   | 32,25 | 32,25 | 32,25 |
| Сам. работа                                | 39,75   | 39,75 | 39,75 | 39,75 |
| 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: 23.05.04-23-5-ЭЖД.pli.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, используя все его ресурсы.                                      |
| 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. /Лек/  | 6              | 2     |            |
| 1.2         | Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения. /Лек/   | 6              | 2     |            |
| 1.3         | Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения. /Лек/  | 6              | 2     |            |
| 1.4         | Невербальные средства общения: кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксемические. /Лек/  | 6              | 2     |            |
| 1.5         | Значение и культура использования невербальных средств в деловом общении. /Пр/  | 6              | 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/  | 6              | 2     |            |
| 2.2         | Устная деловая речь. Деловая риторика. Подготовка, структура, осуществление публичного выступления. Способы воздействия на слушателя. Приветственная, поздравительная, рекламная речь, доклад. /Пр/ | 6              | 2     |            |
| 2.3         | Диалогические формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонный деловой разговор, собеседование, совещание, переговоры, презентация. /Лек/   | 6              | 2     |            |
| 2.4         | Правила подготовки и проведения деловой беседы, собеседования при приеме на работу, телефонного разговора /Пр/  | 6              | 2     |            |
| 2.5         | Правила подготовки собраний, совещаний, презентаций. /Пр/   | 6              | 2     |            |

|   |  |   |      |  |
|---|--|---|------|--|
| 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.<br>Мастерство аргументации. /Ср/   | 6 | 4    |  |
| <b>Раздел 3. Письменное деловое общение</b>     |  |   |      |  |
| 3.1   | Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля. Правила оформления документов. /Лек/   | 6 | 2    |  |
| 3.2   | Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов. /Пр/  | 6 | 2    |  |
| 3.3   | Язык деловой переписки, Виды деловых писем. Деловая переписка в сети Интернет /Пр/   | 6 | 2    |  |
| <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. /Лек/ | 6 | 2    |  |
| 4.2   | Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы. Этикет приветствия и представления. Правила использования визитной карточки. /Пр/  | 6 | 2    |  |
| 4.3   | Речевой этикет в документе. /Пр/   | 6 | 2    |  |
| 4.4   | Национальные особенности делового общения. /Ср/  | 6 | 3    |  |
| <b>Раздел 5. Самостоятельная работа</b>         |  |   |      |  |
| 5.1   | Подготовка к лекциям /Ср/  | 6 | 8    |  |
| 5.2   | Подготовка к практическим занятиям /Ср/  | 6 | 16   |  |
| 5.3   | Подготовка к зачету /Ср/   | 6 | 8,75 |  |
| <b>Раздел 6. Контактные часы на аттестацию</b>  |  |   |      |  |
| 6.1   | Зачёт /КА/   | 6 | 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.,<br>Логинова Е. Ю.,<br>Темникова Н. Ю.   | Речевой имидж делового человека: курс лекций | Самара:<br>СамГУП<br>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.   |  |                              |   |