

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ**  
**(СамГУПС)**

УТВЕРЖДЕНА:  
 решением Учёного совета СамГУПС  
 протокол №50 от 27.03.19г.  
 в составе основной профессиональной  
 образовательной программы

АКТУАЛИЗИРОВАНА:  
 решением Учёного совета СамГУПС  
 протокол Учёного совета СамГУПС №59 от 25.02.20г.  
 решением Учёного совета СамГУПС  
 протокол Учёного совета СамГУПС №\_\_ от \_\_\_\_.  
 решением Учёного совета СамГУПС  
 протокол Учёного совета СамГУПС №\_\_ от \_\_\_\_.

## Деловое общение и деловой этикет

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Лингвистика**

Учебный план 09.03.01-19-1-ИВТб.plm.plx  
 09.03.01 Информатика и вычислительная техника

Проектирование АСОИУ на транспорте

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72

в том числе:

аудиторные занятия 36

самостоятельная работа 35,75

Виды контроля в семестрах:  
 зачеты 1

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	18,3			
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
Контактные часы на	0,25	0,25	0,25	0,25
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36,25	36,25	36,25	36,25
Сам. работа	35,75	35,75	35,75	35,75
Итого	72	72	72	72

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
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.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	ФТД.01
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Иностранный язык
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Учебная практика, ознакомительная практика
2.2.2	Производственная практика, научно-исследовательская работа
2.2.3	Производственная практика, преддипломная практика
2.2.4	Иностранный язык

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	

Индикатор	УК-3.2. Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.
Индикатор	УК-3.3. Имеет практический опыт участия в командной работе, в социальных проектах, распределения ролей в условиях командного взаимодействия.

<b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
--	--

Индикатор	УК-4.1. Знает литературную форму государственного языка, основы устной и письменной коммуникации на иностранном языке, функциональные стили родного языка, требования к деловой коммуникации.
Индикатор	УК-4.2. Умеет выражать свои мысли на государственном, родном и иностранном языке в ситуации деловой коммуникации.
Индикатор	УК-4.3. Имеет практический опыт составления текстов на государственном и родном языках, опыт перевода текстов с иностранного языка на родной, опыт говорения на государственном и иностранном языках.

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

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	русский литературный язык, его функциональные стили, особенности устной и письменной коммуникации; общие правила создания устной и письменной речи; правила речевого поведения при создании речевых произведений различных жанров устного и письменного общения на русском языке.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	эффективно и этически корректно строить отношения с окружающими людьми, коллегами; строить собственную устную и письменную речь на русском языке в ситуации деловой коммуникации
3.2.2	языке в ситуации деловой коммуникации
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	навыками участия в командной работе, распределения ролей в команде; составления текстов и говорения на русском языке

<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Общение как вид взаимодействия людей. Специфика и общие принципы делового						

1.1	Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения. Виды общения. /Лек/	1	2	УК-3	Л1.1 Л1.2	0	
1.2	Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения. /Лек/	1	2	УК-3	Л1.1 Л1.2	0	
1.3	Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения. /Лек/	1	2	УК-4	Л1.1 Л1.2	0	
1.4	Невербальные средства общения: кинесические, просодические, экстралингвистические, такесические, проксеимические. /Лек/	1	2	УК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1	0	
1.5	Значение и культура использования невербальных средств в деловом общении. /Пр/	1	2	УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
<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/	1	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
2.2	Устная деловая речь. Деловая риторика. Подготовка, структура, осуществление публичного выступления. Способы воздействия на слушателя. Приветственная, поздравительная, рекламная речь, доклад. /Пр/	1	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
2.3	Диалогические формы деловой коммуникации: деловая беседа, телефонный деловой разговор, собеседование, совещание, переговоры, презентация. /Лек/	1	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
2.4	Правила подготовки и проведения деловой беседы, собеседования при приеме на работу /Пр/	1	2	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
2.5	Телефонный деловой разговор: этапы, речевые формулы /Пр/	1	2	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
2.6	Правила подготовки и собраний, совещаний, презентаций. /Пр/	1	2	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
<b>Раздел 3. Письменное деловое общение</b>							
3.1	Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля. Правила оформления документов. /Лек/	1	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л3.1 Э1 Э2	0	
3.2	Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов. /Пр/	1	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л3.1 Э1 Э2	0	
3.3	Язык деловой переписки, Виды деловых писем. Деловая переписка в сети Интернет /Пр/	1	2	УК-4	Л1.1 Л1.2Л3.1 Э1 Э2	0	
<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. /Лек/	1	2	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1	0	

4.2	Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия. Русский речевой этикет. /Лек/	1	2	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1	0	
4.3	Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы. Этикет приветствия и представления. Правила использования визитной карточки. Национальные особенности делового общения. /Пр/	1	2	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1	0	
4.4	Речевой этикет в документе. /Пр/	1	2	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
<b>Раздел 5. Самостоятельная работа</b>							
5.1	Подготовка к лекциям /Ср/	1	9	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
5.2	Подготовка к практическим занятиям /Ср/	1	18	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
5.3	Подготовка к зачету /Ср/	1	8,75	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	
<b>Раздел 6. Контактные часы на аттестацию</b>							
6.1	Зачёт /К/	1	0,25	УК-4 УК-3	Л1.1 Л1.2Л3.1	0	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Структура и содержание ФОС

Структура и содержание ФОС приведены в приложении к РПД.

ФОС включает оценочные средства со следующими формами контроля:

опрос на практических занятиях;

тест;

доклад;

ролевая игра;

зачет

### 5.2. Показатели и критерии оценивания компетенций

Критерии оценивания устных ответов обучающихся

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

При оценке ответа студента необходимо руководствоваться следующими критериями:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изучаемого материала;
- 3) знание терминологии и правильное ее использование;
- 4) соответствие требованиям рабочей программы по дисциплине.

Оценка «зачтено» ставится, если студент:

- 1) ориентируется в излагаемом материале, владеет базовой терминологией в объеме, предусмотренном рабочей программой по дисциплине;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, подкрепляет теоретические положения примерами;
- 3) умеет структурировать содержание ответа в соответствии с поставленным вопросом;
- 4) не допускает (или допускает немногочисленные негрубые) ошибки при анализе языковых фактов; способен исправить допущенные им ошибки при помощи уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «отлично» / «зачтено». Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «хорошо» / «зачтено». Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизированно и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка «удовлетворительно» / «зачтено». Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм

литературной речи.

Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено». Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

Критерии формирования оценок по подготовке докладов

«Отлично» (5 баллов) – студент показывает глубокие знания материала по поставленным вопросам, грамотно, логично его излагает, структурировал и детализировал информацию, информация представлена в переработанном виде; использует иллюстративный (наглядный) материал, мультимедийную презентацию, демонстрирует мастерство публичного выступления.  
 «Хорошо» (4 балла) – студент твердо знает материал, грамотно его излагает, не допускает существенных неточностей в ответ на вопросы, представляет наглядный материал, помогающий слушателям запомнить основные пункты выступления.  
 «Удовлетворительно» (3 балла) – студент имеет знания основного материала по поставленным вопросам, но не усвоил его деталей, допускает отдельные неточности.  
 «Неудовлетворительно» (0 баллов) – студент допускает грубые ошибки в ответе на поставленные вопросы, демонстрирует отсутствие необходимой информации в презентации.

Критерии формирования оценок по ролевой игре

«Отлично» (5 баллов) – студент рассматривает ситуацию на основе целостного подхода и причинно-следственных связей. Эффективно распознает ключевые проблемы и определяет возможные причины их возникновения.  
 «Хорошо» (4 балла) – студент демонстрирует высокую потребность в достижении успеха. Определяет главную цель и подцели, но не умеет расставлять приоритеты.  
 «Удовлетворительно» (3 балла) – студент находит связи между данными, но не способен обобщать разнородную информацию и на её основе предлагать решения поставленных задач.  
 «Неудовлетворительно» (0 баллов) – студент не может установить для себя и других направление и порядок действий, необходимые для достижения цели.

Критерии формирования оценок по выполнению тестовых заданий

«Отлично» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 100–90 % от общего объема заданных тестовых вопросов.  
 «Хорошо» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 89–76 % от общего объема заданных тестовых вопросов.  
 «Удовлетворительно» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов на тестовые вопросы – 75–60 % от общего объема заданных тестовых вопросов.  
 «Неудовлетворительно» – получают студенты, имеющие результат: количество правильных ответов – менее 60 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

Критерии формирования оценок по зачету

«Зачтено» – студент демонстрирует знание основных разделов программы изучаемого курса, его базовых понятий и фундаментальных проблем; приобрел необходимые умения и навыки, освоил вопросы практического применения полученных знаний, не допустил фактических ошибок при ответе, достаточно последовательно и логично излагает теоретический материал, допуская лишь незначительные нарушения последовательности изложения и некоторые неточности.  
 «Не зачтено» – выставляется в том случае, когда студент демонстрирует фрагментарные знания основных разделов программы изучаемого курса, его базовых понятий и фундаментальных проблем. У экзаменуемого слабо выражена способность к самостоятельному аналитическому мышлению, имеются затруднения в изложении материала, отсутствуют необходимые умения и навыки, допущены грубые ошибки и незнание терминологии, отказ отвечать на дополнительные вопросы, знание которых необходимо для получения положительной оценки.

### 5.3. Типовые контрольные задания для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Темы докладов (сообщений)

1. Кодекс делового общения.
2. Барьеры в общении.
3. Формы психологической защиты от некорректных собеседников.
4. Манипуляция в общении.
5. Приемы нейтрализации манипуляций в деловом общении.
6. Коммуникативные типы деловых партнеров.
7. Слушание в деловом общении. Виды слушания.
8. Трудности эффективного слушания.
9. Приемы эффективного слушания.
10. Вопросы и ответы в деловом общении.
11. Критика в деловой коммуникации.

12. Дискуссия: подготовка и проведение.
13. Как победить в споре, или искусство убеждать.
14. Позволяющие и не позволяющие приемы в споре.
15. Гендерные особенности делового общения.
16. Специфика «мужского» и «женского» речевого поведения.
17. Профессиональная речевая культура инженера в моем представлении.
18. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
19. Язык и стиль распорядительных документов.
20. Язык и стиль коммерческой корреспонденции.
21. Язык и стиль инструктивно-методических документов.
22. Точность речи как одно из коммуникативных качеств.
23. Логичность речи как одно из условий эффективной коммуникации.
24. Чистота речи как важное свойство коммуникации.
25. Слова-паразиты и языковые «вирусы» в публичной речи.
26. Проблема речевого использования канцеляризмов и штампов.
27. Выразительные средства языка. Возможности их использования в деловых коммуникациях.
28. Особенности языка рекламных текстов.
29. Из истории этикета.
30. Друг, товарищ и брат: обращения, которыми мы пользуемся.
31. Искусство комплимента.
32. Особенности этикета в Великобритании.
33. Особенности этикета во Франции.
34. Особенности этикета в Германии.
35. Особенности этикета в Италии.
36. Этикет в США и Канаде.
37. Традиции и обычаи национального этикета стран Ближнего Востока.
38. Традиции и обычаи национального этикета Индии.
39. Особенности национального этикета в Японии.
40. Особенности национального этикета в Китае.
41. Южнокорейский национальный этикет.
42. Особенности этикета в странах Латинской Америки.
43. Этикет в странах Северной Африки.
44. Этикет в странах Южной Африки.
45. Традиции и обычаи народов Северного Кавказа.
46. Татарские национальные традиции и обычаи.
47. Традиции и обычаи северных народов России.
48. Этика руководителя.
49. Дресс-код в деловом общении. Внешний вид делового мужчины. Внешний вид деловой женщины.
50. Свободная тема (студент выбирает тему и согласовывает ее с преподавателем).

#### Вопросы к зачету

1. Деловое общение и деловой этикет как учебная дисциплина: предмет, цели и задачи изучения.
2. Общение как вид взаимодействия людей. Значение общения. Функции общения. Основные единицы общения.
3. Виды общения.
4. Условия эффективной коммуникации: принцип кооперации, принцип вежливости и др.
5. Специфика делового общения. Функции, принципы и формы делового общения.
6. Вербальные средства коммуникации. Особенности речевого общения. Основные функции речевой коммуникации. Правила речевого поведения.
7. Невербальные средства общения (кинестические, просодические, проксемические, такесические): классификация, общая характеристика.
8. Мимика в деловом общении.
9. Позы и жесты в деловом общении.
10. Визуальный контакт в деловом общении. Виды взгляда.
11. Ритмико-интонационные и экстралингвистические аспекты деловой речи (темп, громкость, высота тона, тембр, паузы, вздохи и т.д.).
12. Организация пространства в деловых коммуникациях.
13. Дистанция между деловыми партнерами.
14. Такесические средства делового общения. Рукопожатия между деловыми партнерами.
15. Специфика, формы и жанры устного делового общения.
16. Приветственная речь.
17. Поздравительная речь.
18. Рекламная речь.
19. Доклад в деловом общении.
20. Подготовка публичного выступления.
21. Структура публичного выступления.

22. Осуществление публичного выступления.
23. Способы воздействия на слушателя.
24. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
25. Правила проведения телефонного делового разговора.
26. Правила проведения собеседования.
27. Правила подготовки и проведения собраний, совещаний.
28. Правила подготовки и проведения презентаций.
29. Тактика и стратегия проведения деловых переговоров.
30. Конфликт в деловом общении и стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Способы разрешения конфликтов в деловом общении.
31. Правила ведения спора в деловом общении. Основные стратегии, тактики и приемы ведения спора.
32. Мастерство аргументации.
33. Официально-деловой стиль. Языковые особенности официально-делового стиля.
34. Правила оформления документов.
35. Требования к языку и оформлению служебной документации. Виды и разновидности документов.
36. Язык деловой переписки.
37. Виды деловых писем.
38. Деловая переписка в сети Интернет.
39. Понятие этики и моральных норм.
40. Сущность деловой этики, ее функции и принципы.
41. Этические проблемы деловых отношений. Деловой этикет.
42. Речевой этикет как составная часть делового этикета. Речевой этикет и речевая агрессия.
43. Русский речевой этикет.
44. Основные этикетные ситуации и используемые в них речевые формулы.
45. Этикет приветствия и представления.
46. Правила использования визитной карточки.
47. Этические проблемы имиджа и внешнего вида делового человека.
48. Этикет деловых приемов.
49. Национальные особенности делового общения.
50. Речевой этикет в документе.

#### **5.4. Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

В качестве текущего контроля рассматриваются оценка работы на практических занятиях, выполнение заданий рабочей тетради, выступление с докладом, результаты тестирования.  
Промежуточная аттестация основывается на оценке знаний при ответе на контрольные вопросы и (или) выполнении итоговых тестовых заданий (в системе «Moodle»: режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>).

Описание процедуры оценивания устных ответов на практических занятиях

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на определенную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

При оценке ответа обучающегося преподаватель руководствуется следующими критериями:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изучаемого материала;
- 3) знание терминологии и правильное ее использование;
- 4) соответствие требованиям рабочей программы по дисциплине.

Оценка «зачтено» ставится, если студент:

- 1) ориентируется в излагаемом материале, владеет базовой терминологией в объеме, предусмотренном рабочей программой по дисциплине;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, подкрепляет теоретические положения примерами;
- 3) умеет структурировать содержание ответа в соответствии с поставленным вопросом;
- 4) не допускает /допускает немногочисленные негрубые ошибки при анализе языковых фактов; способен исправить допущенные им ошибки при помощи уточняющих вопросов преподавателя.

Описание процедуры оценивания выступления с докладом

Оценка публичного выступления производится по следующим критериям:

- 1) содержание выступления (соответствие выступления заявленной теме, глубина освоения материала, умение выступающего отобрать наиболее важные сведения, новизна материала);
- 2) логичность изложения (соблюдение основных формально–логических законов – закона тождества, закона противоречия, закона исключенного третьего, закона достаточного основания);
- 3) композиционное построение и соразмерность частей выступления;
- 4) убедительность (качество приводимых аргументов);
- 5) языковое оформление (соответствие речи языковым нормам, богатство, выразительность, чистота речи, стилевая выдержанность);

б) поведение во время выступления (умение держаться перед публикой, использование невербальных средств (мимика, жесты, интонация, паузы), их уместность, контакт с аудиторией, внешний вид).

#### Описание процедуры оценивания ролевой игры

Ролевая игра организуется преподавателем, ведущим дисциплину в рамках практического занятия или его части. До проведения игры обучающиеся получают от преподавателя задание. В начале игры все участники получают роли в соответствии со сценарием (заданием) игры. Преподаватель направляет и контролирует ход игры, помогает обучающимся подвести её итог, сформулировать основные выводы и оценивает вклад каждого участника игры в соответствии с критериями, описанными в рабочей программе дисциплины.

#### Описание процедуры оценивания результатов тестирования

Тестирование по дисциплине проводится с использованием ресурсов электронной образовательной среды «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>). Количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения тестирования обучающиеся не могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой.

#### Описание процедуры оценивания зачета

Зачёт как вид промежуточной аттестации выставляется по суммарному результату выполнения следующих работ: 1) работа на практических занятиях, демонстрирующая усвоение теоретического и практического материала (ответы на поставленные преподавателем вопросы, участие в обсуждении предложенных тем, выполнение практических заданий из практикума и рабочей тетради); 2) доклад, сопровождаемый медиапрезентацией; 3) результаты текущих тестов по разделам дисциплины; 4) устный ответ на зачете и/или выполнение итогового теста по дисциплине в системе «Moodle» (режим доступа: <http://do.samgups.ru/moodle/>).

При проведении зачета в форме тестирования в системе «Moodle» количество тестовых заданий и время задается системой. Во время проведения зачета обучающиеся не могут пользоваться программой дисциплины, справочной литературой.

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

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Кол-во	Издательс	Эл. адрес
Л1.1	Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю.	Деловые коммуникации.	1 Электронное издание	Москва: КноРус, 2019	<a href="http://www.book.ru/book/931096">http://www.book.ru/book/931096</a>
Л1.2	Самыгин С.И., Руденко А.М.	Деловое общение. Культура речи	1 Электронное издание	Москва: КноРус, 2019	<a href="http://www.book.ru/book/932891">http://www.book.ru/book/932891</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Кол-во	Издательс	Эл. адрес
Л2.1	Бороздина Г. В., Кормнова Н. А., Бороздиной Г. В.	Психология и этика делового общения: учеб. для бакалавров	19	М.: Юрайт, 2012	
Л2.2	Бороздина Г. В.	Психология делового общения: учебник для вузов	15	Москва: ИНФРА-М, 2017	

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Кол-во	Издательс	Эл. адрес
Л3.1	Иванова А. Б., Логинова Е. Ю., Темникова Н. Ю.	Деловое общение и деловой этикет: практикум для обуч. по напр. подгот. 09.03.03 Прикладная информатика очн. формы обуч.	1 Электронное издание	Самара: СамГУПС, 2018	<a href="ftp://172.16.0.70/MethodUkaz/">ftp://172.16.0.70/MethodUkaz/</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Справочно-информационный портал «Культура письменной речи»: Деловые бумаги – правила оформления. Материалы к ЕГЭ и экзаменам по русскому языку. Словари. Методические материалы. Консультации по русскому языку, ответы на вопросы. <a href="http://www.grammar.ru/">http://www.grammar.ru/</a>				
Э2	Язык делового общения. Виды деловых бумаг. Нормативные документы. Примеры и образцы документов. Научный и технический текст. Задать вопрос специалисту.) <a href="http://www.doc-style.ru/">http://www.doc-style.ru/</a>				



<b>6.3 Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)</b>	
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>	
6.3.1.1	Использование специализированного программного обеспечения данной программой не предусматривается
6.3.1.2	
6.3.1.3	В процессе изучения дисциплины на практических занятиях, при выполнении домашних практических заданий, тренингов, ролевых игр, анализа конкретных ситуаций, при подготовке докладов используются компьютеры с выходом в сеть Интернет с целью оперативного получения доступа к электронным библиотекам, базам данных, форумам, чатам и другим информационным ресурсам, электронным образовательным, информационно-поисковым и справочным ресурсам, онлайн-тренажерам; с возможностями создания и демонстрации мультимедийных презентаций, осуществления и демонстрации аудио- и видеозаписей.
<b>6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Электронно-библиотечная система «Лань» ( <a href="https://e.lanbook.com/">https://e.lanbook.com/</a> )
6.3.2.2	Учебная литература ФГБОУ «УМЦ ЖД» ( <a href="https://umcздт.ru/">https://umcздт.ru/</a> )
6.3.2.3	ЭБС ВООК.ru – электронная библиотечная система ( <a href="https://www.book.ru/">https://www.book.ru/</a> )
6.3.2.4	Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» ( <a href="http://window.edu.ru">http://window.edu.ru</a> )
6.3.2.5	Электронный каталог НТБ СамГУПС ( <a href="http://irbis.samgups.ru/">http://irbis.samgups.ru/</a> )
6.3.2.6	Официальный сайт СамГУПС ( <a href="http://www.samgups.ru">www.samgups.ru</a> )
6.3.2.7	
6.3.2.8	
6.3.2.9	

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	Лекционная аудитория (50 и более посадочных мест) и аудитория для проведения практических занятий (25 и более посадочных мест) в соответствии с расписанием, оснащенные учебной мебелью, мультимедийным оборудованием (проектор, экран, ноутбук или компьютер); для обеспечения самостоятельной работы обучающихся - читальный зал библиотеки СамГУПС, в котором имеется неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (через ресурсы библиотеки СамГУПС), к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и к электронной информационно-образовательной среде Moodle.

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<p>Для освоения дисциплины обучающемуся необходимо: систематически посещать лекционные занятия; активно участвовать в обсуждении предложенных вопросов, в разборе конкретных ситуаций, в ролевых играх; выполнять задания на практических занятиях; выполнить контрольную работу; сдать зачет (перечень вопросов представлен в соответствующем пункте настоящей программы). В процессе выполнения самостоятельных практических работ в рабочей тетради и подготовки к занятиям и зачету необходимо использовать: материалы лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу; методические разработки, электронные информационно-справочные ресурсы.</p> <p>В целях оптимизации учебного процесса, успешного осознанного усвоения теоретических сведений по курсу обучающимся целесообразно ознакомиться с учебным планом дисциплины, ее содержанием, выяснить, какие вопросы рассматриваются на аудиторных занятиях, а какие отводятся на самостоятельное изучение. Затем изучить лекционный материал, учебную литературу, указанную в списке рекомендуемой (основной и дополнительной) литературы. При изучении теоретического материала рекомендуется составлять краткие конспекты по каждой теме. После изучения теоретического материала студенту необходимо ответить на контрольные вопросы по каждой теме, выполнить предложенные задания.</p> <p>В процессе формирования научных понятий важную роль играет усвоение терминологической системы курса.</p>	