ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Петербургский государственный университет путей сообщения

Императора Александра I»

(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Экономическая теория»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

*дисциплины*

«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ» (Б1.В.ДВ.1.2)

для направления

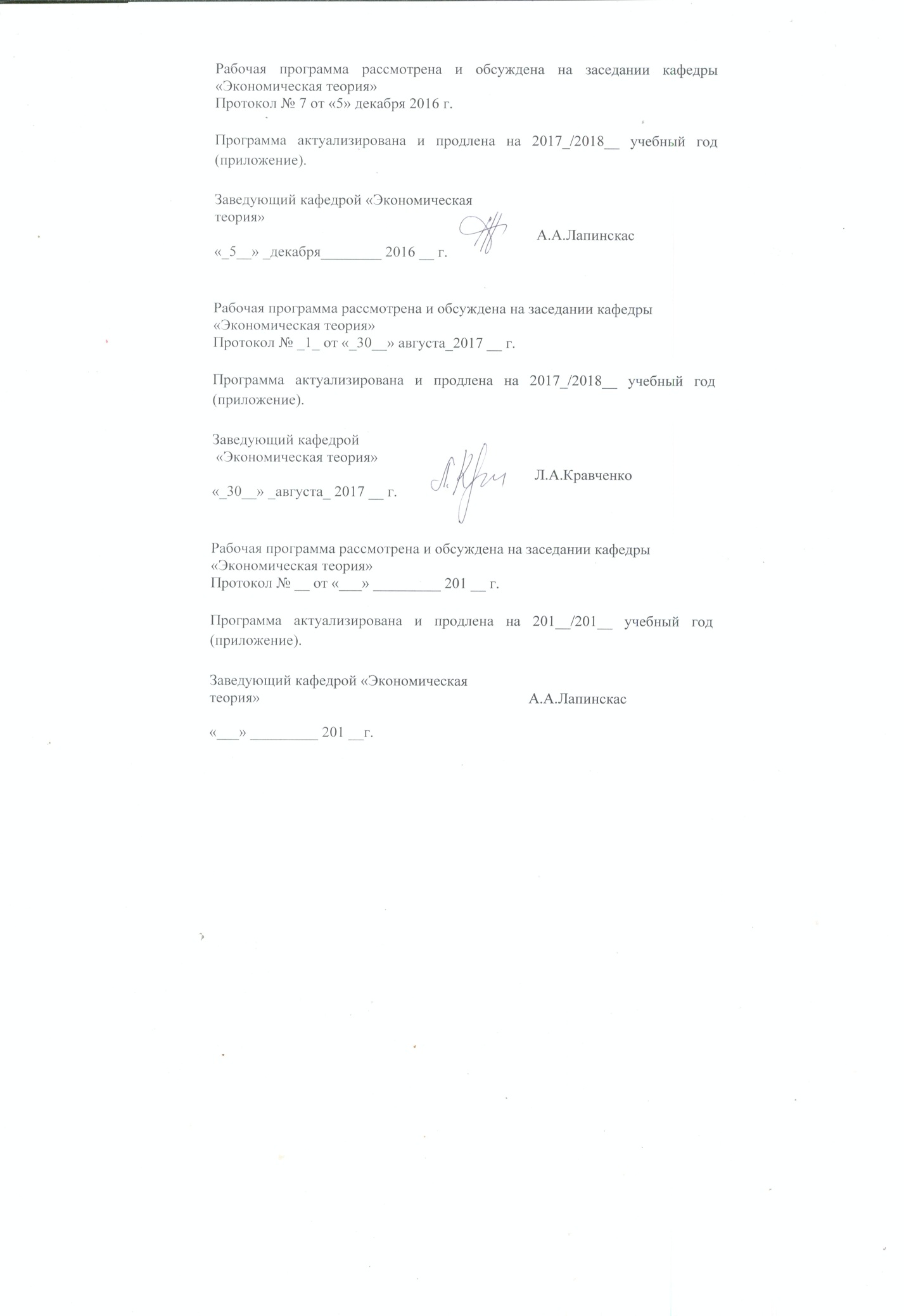
38.03.02 «Менеджмент»

по профилю «Маркетинг»

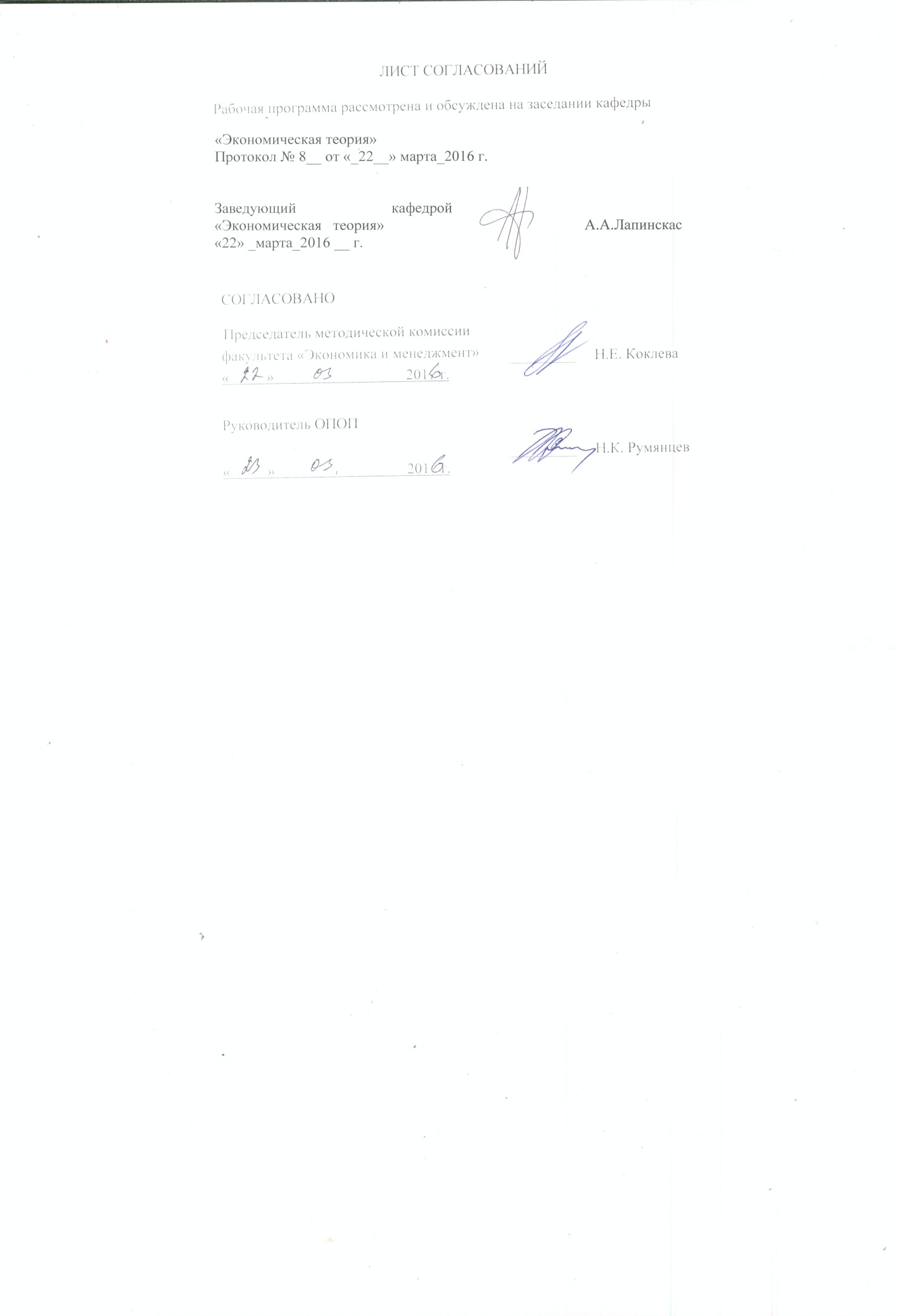
Форма обучения – очная, заочная

Санкт-Петербург

2016



Рабочая программа рассмотрена, обсуждена на заседании кафедры



**1. Цели и задачи дисциплины**

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным «12» января 2016 г., приказ № 7 по направлению 38.03.02 «Менеджмент» по дисциплине «Деловой этикет».

Целью изучения дисциплины «Деловой этикет» является приобретение теоретических знаний и практических навыков в области взаимодействия с деловыми партнерами на основе сложившихся международных и национальных этических принципов. Понимание необходимости формирования, поддержания и содействия развитию этических норм бизнеса компании. Освоение правил делового общения и делового этикета.

Для достижения поставленной цели решаются следующие задачи:

* изучение теоретических основ деловой этики и делового этикета
* формирование специалиста, владеющего правилами делового этикета;
* овладение практическими знаниями и навыками в области делового этикета межкультурного общения, необходимых для успешной профессиональной деятельности

**2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются: приобретение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**ЗНАТЬ:**

* теоретические основы делового этикета и практику их применения в бизнес среде;
* правила делового этикета и его отличия от общегражданского;
* этические стили взаимодействия и правила этикета профессионального общения

**УМЕТЬ**:

* использовать полученные знания в профессиональной деятельности и межличностном общении;
* самостоятельно анализировать научно-практическую литературу по проблемам деловой этики в бизнес – общении;
* пользоваться этикетными нормами в корпоративной деятельности.

**ВЛАДЕТЬ**:

* категориальным аппаратом для анализа практики применения этикетных норм в различных сферах профессиональной деятельности;
* правилами этикета для решения проблем взаимоотношений в деловой сфере;
* навыками оценки и самооценки правил поведения в бизнес среде

Приобретенные знания, умения, навыки и/или опыт деятельности, характеризующие формирование компетенций, осваиваемые в данной дисциплине, позволяют решать профессиональные задачи, приведенные в соответствующем перечне по видам профессиональной деятельности в п. 2.4 основной профессиональной образовательной программы (ОПОП).

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **общекультурных компетенций (ОК)**:

* способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);
* способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия(ОК-5);
* способностью к самоорганизации и самообразованию(ОК-6)

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **общепрофессиональных компетенций (ОПК)**:

* способностью осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОПК-4)

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих **профессиональных компетенций (ПК)**, соответствующих виду профессиональной деятельности, на который ориентирована программа бакалавриата:

о*рганизационно-управленческой деятельности:*

* умением организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления) ( ПК-12)

Область профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведена в п. 2.1 общей характеристики ОПОП.

Объекты профессиональной деятельности обучающихся, освоивших данную дисциплину, приведены в п. 2.2 общей характеристики ОПОП.

**3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Дисциплина «Деловой этикет» (Б1.В.ДВ1.2) относится к вариативной части и является дисциплиной по выбору обучающегося.

**4. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Для очной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Семестр** |
| **1** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)  В том числе:   * лекции (Л) * практические занятия (ПЗ) * лабораторные работы (ЛР) | 54  18  36 | 54  18  36 |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 54 | 54 |
| Контроль |  |  |
| Форма контроля знаний | Экзамен | Экзамен |
| Общая трудоемкость: час / з.е. | 108/3 | 108/3 |

Для заочной формы обучения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего часов** | **Курс** |
| **2** |
| Контактная работа (по видам учебных занятий)  В том числе:   * лекции (Л) * практические занятия (ПЗ) * лабораторные работы (ЛР) | 8  4  4 | 8  4  4 |
| Самостоятельная работа (СРС) (всего) | 91 | 91 |
| Контроль | 9 | 9 |
| Форма контроля знаний | Экзамен | Экзамен |
| Общая трудоемкость: час / з. е. | 108/3 | 108/3 |

**5. Содержание и структура дисциплины**

5.1 Содержание дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Содержание раздела** |
| 1 | Деловая этика и деловой этикет: содержание и роль в бизнес-процессах. | Роль этикета в деловом общении. Содержание понятий «деловая этика» и «деловой этикет». Виды и элементы этикета. Бизнес среда: внутренняя и внешняя. Модель влияния внешней и внутренней среды на фирму: этикетный аспект |
| 2 | Тенденции развития этических принципов этики и этикетных норм в современных бизнес-процессах. | Деятельность  круглого стола Ко- клуба экспертов по международным аспектам деловой этики и нормам бизнес этикета. Этикетная составляющая корпоративных кодексов. Корпоративные кодексы в бизнесе в РФ. |
| 3 | Этикетные нормы деловой коммуникации и способы взаимодействия в бизнес среде. | Принципы работы менеджера в организации. Этикет руководителя.Межличностные отношения в системе бизнес процессов. Этикет взаимодействия с коллегами. |
| 4 | Этикетные правила поведения служащих компании | Основные принципы делового этикета. Правила поведения в основных бизнес ситуациях Национальные особенности делового этикета. Этикет деловых контактов с зарубежными партнерами. |

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

Для очной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Л** | | | **ПЗ** | **ЛР** | | **СРС** |
| 1 | Деловая этика и деловой этикет: содержание и роль в бизнес-процессах. | 4 | | | 4 |  | | 5 |
| 2 | Тенденции развития этических принципов этики и этикетных норм в современных бизнес-процессах. | 4 | | | 4 |  | | 5 |
| 3 | Этикетные нормы деловой коммуникации и способы взаимодействия в бизнес среде | 4 | | | 4 |  | | 7 |
| 4 | Этикетные правила поведения служащих компании | | 6 | 6 | | |  | 10 |
|  | **Итого** | | 18 | 18 | | |  | 27 |

Для заочной формы обучения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Л** | **ПЗ** | **ЛР** | **СРС** |
| 1 | Деловая этика и деловой этикет: содержание и роль в бизнес-процессах. | 1 | 1 |  | 20 |
| 2 | Тенденции развития этических принципов этики и этикетных норм в современных бизнес-процессах. | 1 | 1 |  | 20 |
| 3 | Этикетные нормы деловой коммуникации и способы взаимодействия в бизнес среде | 1 | 1 |  | 30 |
| 4 | Этикетные правила поведения служащих компании | 1 | 1 |  | 41 |
| **Итого** | | 4 | 4 |  | 91 |

**6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование раздела дисциплины** | **Перечень учебно-методического обеспечения** |
| 1 | Деловая этика и деловой этикет: содержание и роль в бизнес-процессах. | Кибанов А.Я, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. Учебник для вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова Инфра-М.:ЮНИТИ, 2015.- 383 с.  Алексина Т.А. Деловая этика. Учебник / Т.А Алексина - М.:Юрайт, 2014 – 384 с.  Комарова А.В., Слотина Т.В., Ситников В.Л. Практикум по психологии. Учебное пособие./ А.В. Комарова, Т.В. Слотина, В.Л. Ситников Санкт-Петербург:ПГУПС, 2012 –92 с.  Бендюков М.А. Психология трудового конфликта. Учебное пособие/ М.А Бендюков Санкт-Петербург:ПГУПС,2011 –87 с.  Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] — Электрон.дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 208 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/62355> — Загл. с экрана.  Лапшин, А.В. Коммуникации в управлении человеческими ресурсами. [Электронный ресурс] : учеб.пособие / А.В. Лапшин, Н.В. Гончарова. — Электрон.дан. — Нижний Новгород : ВГУВТ, 2014. — 100 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60801> — Загл. с экрана  Потапова Т.Л. Этика делового общения Конспект лекций.[Электронный ресурс] / Т.Л.Потапова. — Электрон. дан. — СПб. : ПГУПС, 2013. — 33 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44054— Загл. с экрана. |
| 2 | Тенденции развития этических принципов этики и этикетных норм в  современных бизнес процессах |
| 3 | Этикетные нормы деловой коммуникации и способы взаимодействия в бизнес среде  Этикетные правила поведения служащих компании |
| 4 | Этикетные правила поведения служащих компании |

**7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлен отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры и утвержденным заведующим кафедрой.

**8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, нормативно-правовой документации и других изданий, необходимых для освоения дисциплины**

8.1Перечень основной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1.Кибанов А.Я, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений. Учебник для вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова Инфра-М.:ЮНИТИ, 2015.- 383 с.

2.Алексина Т.А. Деловая этика. Учебник / Т.А Алексина - М.: Юрайт, 2014 – 384 с.

8.2 Перечень дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

1. Комарова А.В., Слотина Т.В., Ситников В.Л. Практикум по психологии. Учебное пособие./ А.В. Комарова, Т.В. Слотина, В.Л. Ситников Санкт-Петербург: ПГУПС, 2012 –92 с.

2. Бендюков М.А. Психология трудового конфликта. Учебное пособие/ М.А Бендюков Санкт-Петербург: ПГУПС, 2011 –87 с.

3.Гарнер, Б. Эффективные письменные деловые коммуникации. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 208 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/62355> — Загл. с экрана.

1. Лапшин, А.В. Коммуникации в управлении человеческими ресурсами. [Электронный ресурс] : учеб.пособие / А.В. Лапшин, Н.В. Гончарова. — Электрон.дан. — Нижний Новгород : ВГУВТ, 2014. — 100 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/60801> — Загл. с экрана.
2. Потапова Т.Л. Этика делового общения Конспект лекций.[Электронный ресурс] / Т.Л.Потапова. — Электрон. дан. — СПб. : ПГУПС, 2013. — 33 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44054— Загл. с экрана.

8.3 Перечень нормативно-правовой документации, необходимой для освоения дисциплины

При освоении данной дисциплины нормативно-правовая документация не используется

8.4 Другие издания, необходимые для освоения дисциплины

Сайты деловых журналов: Режим доступа: открытый

1. РБК деловой журнал http://rbcdaily.ru/magazine

2. Российский журнал менеджмента. Периодичность: четыре выпуска в год ISSN 1729-7427 rjm.ru

3. Управление персоналом. Периодичность: четыре раза в месяц top-personal.ru

4. HR-Менеджмент[Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.4hr.ru.

**9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Правительство Российской Федерации. Интернет–портал [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.government.ru>, свободный. -Загл. с экрана.
2. Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.economy.gov.ru>, свободный. -Загл. с экрана.
3. Эксперт. Журнал [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www>. expert.ru,- - Загл. с экрана.
4. Российская газета - официальное издание для документов Правительства РФ [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.rg.ru, свободный. — Загл. с экрана.
5. Электронно-библиотечная система издательства «Лань» [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://e.lanbook.com/
6. Бесплатная электронная библиотека онлайн "Единое окно к образовательным ресурсам" [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://window.edu.ru>
7. Электронная библиотека экономической и деловой литературы [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.aup.ru/library/>
8. Личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://sdo.pgups.ru (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).

**10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Порядок изучения дисциплины следующий:

Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины с помощью учебно-методического обеспечения, приведенного в разделах 6, 8 и 9 рабочей программы.

Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем (см. фонд оценочных средств по дисциплине).

По итогам текущего контроля по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. фонд оценочных средств по дисциплине).

**11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

* технические средства (компьютерная техника, наборы демонстрационного оборудования);
* методы обучения с использованием информационных технологий(демонстрация мультимедийныхматериалов);
* личный кабинет обучающегося и электронная информационно-образовательная среда [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://sdo.pgups.ru (для доступа к полнотекстовым документам требуется авторизация).
* Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковыесистемы, электронная почта, онлайн-энциклопедии исправочники, электронные учебные и учебно-методические материалы согласно п. 9 рабочей программы);
* Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows

Microsoft Office

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине, включает в свой состав специальные помещения:

* учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации,
* помещения для самостоятельной работы;
* помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для представления учебной информации большой аудитории используются специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, или предлагаются переносные наборы демонстрационного оборудования.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования (стационарные или переносные) и учебно-наглядных пособий, хранящиеся на электронных носителях и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

В случае отсутствия стационарной установки лекционная аудитория оснащена розетками электропитания для подключения переносного

