

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Петербургский государственный университет путей сообщения
Императора Александра I»
(ФГБОУ ВО ПГУПС)

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины
Б1.В.ДВ.1.2 «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»
для направления подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

по профилю
«Бизнес-менеджмент»

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург
2025

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 5.2 от 14 января 2025 г.

И.о. заведующего кафедрой
«Менеджмент и маркетинг»
14 января 2025 г.

Е.М. Ершов

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП
ВО «Бизнес-менеджмент»
14 мая 2025 г.

В.Э. Кроливецкая

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Деловой этикет» (Б1.В.ДВ.1.2) (далее – дисциплина) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки/специальности 38.03.02«Менеджмент» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 12 августа 2020 г., приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 970 и профстандартов: 08.037 «Бизнес-аналитик», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 сентября 2018 года N 592н (в редакции, введенной в действие с 20 января 2019 года приказом Минтруда России от 14 декабря 2018 года N 807н.), 08.026 «Специалист в сфере закупок» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 сентября 2015 г. N 625н), 08.024 «Эксперт в сфере закупок» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 10 сентября 2015 г. N 626н).

Целью изучения дисциплины является систематизация знаний по нормам делового этикета, в том числе правилам и нормам русского речевого этикета, слагаемым имиджа делового человека, правилам хорошего тона.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение базовых понятий и терминов русского речевого этикета;
- изучение правила и норм русского речевого этикета;
- изучение норм речевого этикета в деловом общении;
- изучение нормы деловой беседы с руководителем, партнером, подчиненными;
- приобретение умений по общению на Интернет-форумах, в социальных сетях.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю) является формирование у обучающихся компетенций и/или части компетенций. Сформированность компетенций и/или части компетенций оценивается с помощью индикаторов достижения компетенций.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-2 Анализ, обоснование и выбор решения	
ПК-2.1.2 Знает теорию конфликтов	Обучающийся знает: - основы бесконфликтного общения и методы предотвращения конфликтной ситуации; - виды конфликтных личностей; - стратегию поведения в конфликтной ситуации; - ошибки, затягивающие решение конфликта.
ПК-2.2.1 Умеет планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами, в том числе с использованием инструментов (платформ) онлайн-коммуникаций	Обучающий умеет: - проводить организацию и подготовку международной деловой встречи очном формате дистанционном при помощи онлайн-коммуникаций; - организовывать и проводить деловые завтраки, обеды и ужины для коллег и деловых партнеров.
ПК-2.2.2 Умеет использовать техники эффективных коммуникаций	Обучающий умеет: - использовать элементы вербальных и невербальных способов общения для эффективной коммуникации в ходе

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
	переговоров или деловых встреч; - умеет слышать и слушать собеседника.
ПК-3 Составление планов и обоснование закупок	
ПК-3.2.3 Умеет анализировать поступившие замечания и предложения в ходе общественного обсуждения закупок и формировать необходимые документы	Обучающий умеет: - эффективно коммуницировать в ходе деловой встрече; - проводить анализ результатов деловой встречи; - учитывать в дальнейшем сотрудничестве с партнерами замечания и рекомендации, полученных в ходе деловых переговоров.
ПК-3.3.12 Знает о необходимости соблюдать конфиденциальность информации	Обучающийся знает: - важность корпоративной культуры и репутации организации; - речевую культуру; - правила телефонных переговоров и деловых переписок.
ПК-3.3.13 Знает о необходимости соблюдать этику делового общения	Обучающийся знает: - историю делового этикета; - о нормах этики делового общения при деловых встречах и деловой переписки; - нормы и правила русского речевого этикета; - нормы деловой беседы.
ПК-3.3.14 Знает о необходимости занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью	Обучающийся знает: - важность корпоративной культуры и репутации организации; - стратегию поведения в конфликтной ситуации; - ошибки, затягивающие решение конфликта.
ПК-3.3.15 Знает о необходимости не разглашать материалы рабочих исследований	Обучающийся знает: - важность корпоративной культуры и репутации организации; - нормы этики делового общения.
ПК-3.3.16 Знает о необходимости не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с заказчиком	Обучающийся знает: - основные правила бесконфликтного общения и предупреждения конфликта.
ПК-3.3.17 Знает о необходимости не совершать действий, которые дискредитируют профессию и репутацию коллег	Обучающийся знает: - слагаемые имиджа делового человека; - правила проведения международных деловых встреч; - основы организации и проведения деловых завтраков, обедов, ужинов.
ПК-3.3.18 Знает о необходимости не допускать клевету и распространение сведений, порочащих иные организации и коллег	Обучающийся знает: - основы социальной перцепции; - речевую культуру; - важность корпоративной культуры и репутации организации.
ПК-4 Осуществление процедур закупок	

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-4.1.2 Знает этику делового общения и правила ведения переговоров	Обучающийся знает: - слагаемые нормы этики делового общения; - правила организации и проведения деловых завтраков, обедов, ужинов и международных деловых встреч.
ПК-5 Мониторинг рынка предмета закупок для государственных, муниципальных и корпоративных нужд	
ПК-5.3.6 Знает о необходимости соблюдать конфиденциальность информации, согласованную с заказчиком	Обучающийся знает: - важность корпоративной культуры и репутации организации; - речевую культуру; - правила телефонных переговоров и деловых переписок.
ПК-5.3.7 Знает о необходимости не разглашать материалы рабочих исследований без согласования с работодателем	Обучающийся знает: - важность корпоративной культуры и репутации организации; - нормы этики делового общения.
ПК-5.3.8 Знает о необходимости не совершать действий, которые наносят урон репутации организации	Обучающийся знает: - основы этики делового общения; - нормы хорошего тона; - важность корпоративной культуры и репутации организации.

3. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 «Дисциплины».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов
Контактная работа (по видам учебных занятий)	64
В том числе:	
– лекции (Л)	32
– практические занятия (ПЗ)	32
– лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	44
Контроль	36
Форма контроля (промежуточной аттестации)	Э
Общая трудоемкость: час / з.е.	144/4

Примечание: «Форма контроля» – экзамен (Э)

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Предмет и задачи курса «Деловой этикет». История делового этикета	Лекция 1. Вступление к курсу «Деловой этикет». Предмет и задача курса. Роль делового этикета в профессиональной деятельности человек.	ПК-2.2.2
		Лекция 2. Деловой этикет и нормы международного протокола как отражение специфических поведенческих моделей деятельности человека.	ПК-4.1.2
		Лекция 3. Этикет в античном мире. Западная Европа (буржуазный этикет), придворный этикет, этикет в допетровской Руси, этикет времен Петра I. Современный этикет.	ПК-3.3.18
		Практическое занятие 1. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Вступление к курсу «Деловой этикет». Предмет и задача курса. Роль делового этикета в профессиональной деятельности человек.	ПК-2.2.2
		Практическое занятие 2. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой этикет и нормы международного протокола как отражение специфических поведенческих моделей деятельности человека.	ПК-4.1.2
		Практическое занятие 3. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Этикет в античном мире. Западная Европа (буржуазный этикет), придворный этикет, этикет в допетровской Руси, этикет времен Петра I. Современный этикет.	ПК-3.3.18
		Самостоятельная работа Подготовка материалов для выполнения доклада. Самостоятельная проработка конспектов лекций. Ознакомление с материалами методических указаний к практическим занятиям и самостоятельной работе обучающихся Подготовка к текущей аттестации. Изучение теоретического материала по разделу, источники [1; 2].	ПК-2.2.2 ПК-4.1.2 ПК-3.3.18
2	Правила и нормы русского речевого этикета	Лекция 4. Нормы делового этикета и культуры речевого общения. Базовые понятия и термины русского речевого этикета.	ПК-2.2.2 ПК-3.3.13
		Лекция 5. Правила и нормы русского речевого этикета. Правила и нормы речевого этикета в начале, в процессе и в конце общения.	ПК-2.2.2 ПК-3.3.12 ПК-4.1.2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		Лекция 6. Информированность речи. Точность и частота речи. Речевые приемы, стимулирующие общения.	ПК-2.1.2 ПК-3.3.16
		Лекция 7. Ситуации в русском речевом этикете. Обращение. Приветствие. Деловая встреча. Посещение общественных мест. Поздравления. Прощание, резюмирование и комплименты. Неформальное общение. Общение на Интернет-форумах. Общение в социальных сетях.	ПК-2.1.2 ПК-3.3.14
		Практическое занятие 4. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Нормы делового этикета и культуры речевого общения. Базовые понятия и термины русского речевого этикета.	ПК-2.2.2 ПК-3.3.13
		Практическое занятие 5. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Правила и нормы русского речевого этикета. Правила и нормы речевого этикета в начале, в процессе и в конце общения.	ПК-2.2.2 ПК-3.3.12 ПК-4.1.2
		Практическое занятие 6. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Информированность речи. Точность и частота речи. Речевые приемы, стимулирующие общения.	ПК-2.1.2 ПК-3.3.16
		Практическое занятие 7. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Ситуации в русском речевом этикете. Обращение. Приветствие. Деловая встреча. Посещение общественных мест. Поздравления. Прощание, резюмирование и комплименты. Неформальное общение. Общение на Интернет-форумах. Общение в социальных сетях.	ПК-2.1.2 ПК-3.3.14
		Самостоятельная работа Подготовка материалов доклада. Самостоятельная проработка конспектов лекций. Подготовка к тестированию и тестирование (текущая аттестация). Формирование отчета по материалам доклада и размещение в ЭИОС на проверку преподавателю. Изучение теоретического материала по разделу, источники [1; 2].	ПК-2.2.2 ПК-3.3.12 ПК-3.3.13 ПК-3.3.14 ПК-4.1.2
3	Нормы речевого этикета в	Лекция 8. Понятие делового общения. Виды делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; спор, дискуссия.	ПК-3.3.13 ПК-5.3.8

№п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
	дел ово м об ще нии	<p>Лекция 9. Нормы и виды делового общения: полемика; деловое совещание (в очном формате и с использованием инструментов (платформ) онлайн-коммуникаций; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.</p>	ПК-2.2.1 ПК-3.3.17
		<p>Лекция 10. Нормы речевого этикета в деловом общении. Нормативность, точность и чистота речи. Речевые приемы делового общения. Основные этические принципы деловых взаимоотношений.</p>	ПК-3.3.12 ПК-5.3.6
		<p>Лекция 11. Ситуации в деловом общении. Деловая встреча. Совещание. Форум. Конференция (в очном формате и с использование инструментов (платформ) онлайн-коммуникаций).</p>	ПК-2.2.1 ПК-3.2.3
		<p>Лекция 12. Деловая беседа с руководителем или партнером. Деловая беседа с подчиненными (в очном формате и с использование инструментов (платформ) онлайн-коммуникаций).</p>	ПК-2.2.1 ПК-3.3.15 ПК-5.3.7
		<p>Практическое занятие 8. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Понятие делового общения. Виды делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; спор, дискуссия.</p>	ПК-3.3.13 ПК-5.3.8
		<p>Практическое занятие 9. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Нормы и виды делового общения: полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.</p>	ПК-2.2.1 ПК-3.3.17
		<p>Практическое занятие 10. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Нормы речевого этикета в деловом общении. Нормативность, точность и чистота речи. Речевые приемы делового общения. Основные этические принципы деловых взаимоотношений.</p>	ПК-3.3.12 ПК-5.3.6
		<p>Практическое занятие 11. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Ситуации в деловом общении. Деловая встреча. Совещание. Форум. Конференция.</p>	ПК-2.2.1 ПК-3.2.3
		<p>Практическое занятие 12. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловая беседа с руководителем или партнером. Деловая беседа с подчиненными.</p>	ПК-2.2.1 ПК-3.3.15 ПК-5.3.7

		Самостоятельная работа Самостоятельная проработка конспектов лекций. Подготовка к тестированию и тестирование (текущая аттестация). Изучение теоретического материала по разделу, источники [1; 2].	ПК-2.2.1 ПК-3.2.3 ПК-3.3.12 ПК-3.3.13 ПК-3.3.15 ПК-3.3.17 ПК-5.3.6 ПК-5.3.7 ПК-5.3.8
4	Имидж делового человека	Лекция 13. Слагаемые имиджа делового человека.	ПК-3.3.17 ПК-5.3.6
		Лекция 14. Нормы правил хорошего тона.	ПК-3.3.13 ПК-4.1.2 ПК-5.3.8
		Лекция 15. Внешняя привлекательность. Культура одежды.	ПК-3.3.13 ПК-3.3.17
		Лекция 16. Здоровый образ жизни.	ПК-5.3.8
		Практическое занятие 13. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура.	ПК-3.3.17 ПК-5.3.6
		Практическое занятие 14. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Правила хорошего тона	ПК-3.3.13 ПК-4.1.2 ПК-5.3.8
		Практическое занятие 15. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Внешняя привлекательность. Культура одежды.	ПК-3.3.13 ПК-3.3.17
		Практическое занятие 16. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Здоровый образ жизни.	ПК-5.3.8
		Самостоятельная работа Самостоятельная проработка конспектов лекций. Изучение теоретического материала по разделу, источники [1; 2].	ПК-3.3.13 ПК-3.3.17 ПК-4.1.2 ПК-5.3.8

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Предмет и задачи курса «Делового этикета». История делового этикета	6	6	6	18
2.	Правила и нормы русского речевого этикета	8	8	12	28
3.	Нормы речевого этикета в деловом общении	10	10	16	36
4	Имидж делового человека	8	8	10	26
	Итого	32	32	44	108
Контроль					36
Всего (общая трудоемкость, час.)					144

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине является неотъемлемой частью рабочей программы и представлены отдельным документом, рассмотренным на заседании кафедры утвержденным заведующим кафедрой.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Порядок изучения дисциплины следующий:

1. Освоение разделов дисциплины производится в порядке, приведенном в разделе 5 «Содержание и структура дисциплины». Обучающийся должен освоить все разделы дисциплины, используя методические материалы дисциплины, а также учебно-методическое обеспечение, приведенное в разделе 8 рабочей программы.

2. Для формирования компетенций обучающийся должен представить выполненные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, предусмотренные текущим контролем успеваемости (см. оценочные материалы по дисциплине).

3. По итогам текущего контроля успеваемости по дисциплине, обучающийся должен пройти промежуточную аттестацию (см. оценочные материалы по дисциплине).

8. Описание материально-технического и учебно-методического обеспечения, необходимого для реализации образовательной программы по дисциплине

8.1. Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, укомплектованные специализированной учебной мебелью и оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: настенным экраном (стационарным или переносным), маркерной доской и (или) меловой доской, мультимедийным проектором (стационарным или переносным).

Все помещения, используемые для проведения учебных занятий и самостоятельной работы, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам и правилам. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

8.2. Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

- MS Office;
- Операционная система Windows;

– Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».

8.3. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к современным профессиональным базам данных:

– Электронно-библиотечная система издательства «Лань». [Электронный ресурс]. – URL: <https://e.lanbook.com/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронно-библиотечная система ibooks.ru («Айбукс»). – URL: <https://ibooks.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронная библиотека ЮРАЙТ. – URL: <https://urait.ru/> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Единое окно доступа к образовательным ресурсам - каталог образовательных интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования». – URL: <http://window.edu.ru/> — Режим доступа: свободный.

– Словари и энциклопедии. – URL: <http://academic.ru/> — Режим доступа: свободный.

– Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" - это научная электронная библиотека, построенная на парадигме открытой науки (OpenScience), основными задачами которой является популяризация науки и научной деятельности, общественный контроль качества научных публикаций, развитие междисциплинарных исследований, современного института научной рецензии и повышение цитируемости российской науки. – URL: <http://cyberleninka.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.4. Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ) к информационным справочным системам:

– Национальный Открытый Университет "ИНТУИТ". Бесплатное образование. [Электронный ресурс]. – URL: <https://intuit.ru/> — Режим доступа: свободный.

8.5. Перечень печатных изданий, используемых в образовательном процессе:

- Капкан М.В., Лихачева Л.С. Деловой этикет: учеб. Пособие/ Капкан М.В., Лихачева Л.С. – М.: Издательство "ФЛИНТА" , 2020 - 168 с. — Текст : электронный // ЭБС Лань [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119057>;

- Кобзеева О.В. Культура речи делового человека: учебное пособие. Сибирский гос. Автомобильно-дорожный университет, 2020 - 207 с. — Текст : электронный // ЭБС Лань [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/149543>;

- Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536947>;

- Чекушкина Е. Н. Профессиональная этика: учебное пособие / Чекушкина Е. Н.— Саранск : Издательство Мордовского государственного педагогического института, 2020.

— 133 с. — Текст: электронный // ЭБС Лань [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/163528>;

- Чижикова О.В. Устная деловая речь. Нормы. Риторика. Этикет: учебно-методическое пособие. Волгоградский гос. Аграрный университет, 2019 - 80 с — Текст : электронный // ЭБС Лань [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/139238>.

8.6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых в образовательном процессе:

– Личный кабинет ЭИОС [Электронный ресурс]. – URL: my.pgups.ru — Режим доступа: для авториз. пользователей;

– Электронная информационно-образовательная среда. [Электронный ресурс]. – URL: <https://sdo.pgups.ru> — Режим доступа: для авториз. пользователей;

- Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.economy.gov.ru> — Режим доступа: свободный;
- Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – URL: <http://docs.cntd.ru/> — Режим доступа: свободный.

Разработчик рабочей программы, ассистент
кафедры «Менеджмент и маркетинг»
14 января 2025 г.

В.И. Петриченко