

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

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Менеджмент и маркетинг»

Протокол № 6 от 28 января 2026 г.

Зав. кафедрой
«Менеджмент и маркетинг»
28 января 2026 г.

_____ О.В. Ваганова

Руководитель ОПОП ВО
«Бизнес-менеджмент»

28 января 2026 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: 06.009 «Специалист по продвижению и распространению продукции средств массовой информации» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. N 535н), 06.043 «Специалист по интернет-маркетингу» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 февраля 2019 года N 95н).

Целью изучения дисциплины является систематизация знаний по общим нормам этики делового общения, в том числе слагаемым имиджа делового человека, правилам хорошего тона и фазам деловой беседы.

Для достижения цели дисциплины решаются следующие задачи:

- изучение предмета и задач курса,
- изучение структуры коммуникативной профиограммы,
- изучение особенностей и норм этики делового общения,
- изучение сущности социальной перцепции,
- знание основ ведения эффективных переговоров,
- изучение теории конфликтологии и приобретение умений по внедрению стратегии поведения в конфликтной ситуации,
- приобретение умений по выявлению и нивелированию ошибок, затягивающих решение конфликта,
- приобретение умений по организации и подготовке международной деловой встречи.

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-2.1.1. Знает теорию межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии.	Обучающийся знает: - методы и инструменты подготовки к проведению и организации деловых встреч, завтраков, обедов для демонстрации и обсуждения проектов, результатов работ. - слагаемые нормы этики делового общения; - правила организации и проведения деловых завтраков, обедов, ужинов и международных деловых встреч.

ПК-2.1.2. Знает теорию конфликтов.	Обучающийся знает: - важность корпоративной культуры и репутации организации; - - элементы вербальных и невербальных способов общения для предотвращения конфликтных ситуаций в ходе переговоров или деловых встреч.
------------------------------------	--

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-2.2.1 Умеет планировать, организовывать и проводить встречи и обсуждения с заинтересованными сторонами, в том числе с использованием инструментов (платформ) онлайн-коммуникаций	Обучающийся умеет: - использовать элементы вербальных и невербальных способов общения для эффективной коммуникации в ходе переговоров и деловых встреч; - использовать нормы деловой беседы и фазы деловой беседы при онлайн-коммуникациях; - вести международные протоколы для проведения международных деловых встреч.
ПК-2.2.2 Умеет использовать техники эффективных коммуникаций	Обучающийся умеет: - анализировать итоги деловой встречи с партнерами/клиентами и на основе анализа выстраивать дальнейшую деловую стратегию. - использовать правила деловых телефонных переговоров и деловых переписок.

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 на очной форме обучения

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)	Экз.
Общая трудоемкость: час / з.е.	144/4

Примечание: «Форма контроля» - экзамен (Экз.)

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 возникновения делового этикета	Лекция 1. Вступление к курсу «Деловой этикет». Предмет и задача курса. Роль делового этикета в профессиональной деятельности человека.	ПК-2.1.1
		Лекция 2. Деловой этикет и нормы международного протокола как отражение специфических поведенческих моделей деятельности человека.	ПК-2.1.2 ПК-2.2.1
		Лекция 3. Этикет в античном мире. Западная Европа (буржуазный этикет), придворный этикет, этикет в допетровской Руси, этикет времен Петр I. Современный этикет.	ПК-2.2.2
		Лекция 4. Коммуникативная сторона общения. Нормы вербальных и невербальных способов общения.	ПК-2.2.1
		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-2.1.2
		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-2.1.2 ПК-2.2.2
		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 Петр I. Современный этикет.	ПК-2.1.2

	Практическое занятие 4. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные способы общения.	ПК-2.2.2
	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 первому разделу, источники [1].	ПК-2.1.1 ПК-2.1.2 ПК-2.2.1 ПК-2.2.2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
2	Деловая коммуникация в организации	Лекция 5. Внешность и признаки делового человека. Речевая культура общения (умение говорить и слушать).	ПК-2.2.1
		Лекция 6. Нормы бесконфликтного общения. Предупреждение конфликта.	ПК-2.1.1 ПК-2.1.2
		Лекция 7. Деловые коммуникации. Нормы и фазы деловой беседы.	ПК-2.2.1
		Лекция 8. Международные протокольные мероприятия.	ПК-2.2.1
		Практическое занятие 5. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Умение говорить. Умение слушать. Речевая культура общения.	ПК-2.1.2 ПК-2.2.1
		Практическое занятие 6. Тестовая работа: Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные способы общения.	ПК-2.2.1
		Практическое занятие 7. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Ошибки, затягивающие решение конфликта	ПК-2.2.1
		Практическое занятие 8. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Бесконфликтное общение. Предупреждение конфликта	ПК-2.1.1 ПК-2.1.2
		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 второму разделу, источники [1; 2]	ПК-2.1.1 ПК-2.1.2 ПК-2.2.1 ПК-2.2.2
3	Этика делового общения и основы офисного гостеприимства	Лекция 9. Деловые протокольные и представительские мероприятия деловой среды.	ПК-2.2.1
		Лекция 10. Деловой этикет телефонных переговоров.	ПК-2.2.1 ПК-2.2.2
		Лекция 11. Деловые коммуникации. Нормы и фазы деловой беседы.	ПК-2.1.2 ПК-2.2.1
		Лекция 12. Основные правила офисного гостеприимства. Столовый бизнес-этикет.	ПК-2.2.1
		Практическое занятие 9. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Нормы деловой беседы. Фазы деловой беседы.	ПК-2.1.2 ПК-2.2.1
		Практическое занятие 10. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему:	ПК-2.1.2

	Практическое занятие 11. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Международные деловые встречи. Виды международных деловых встреч	ПК-2.2.1
	Практическое занятие 12. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой завтрак, обед, ужин.	ПК-2.2.1 ПК-2.2.2

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		Самостоятельная работа Самостоятельная проработка конспектов лекций. Подготовка к тестированию и тестирование (текущая аттестация). Изучение теоретического материала по третьему разделу, источники [1; 3].	ПК-2.1.1 ПК-2.1.2 ПК-2.2.1 ПК-2.2.2
4	Имидж делового человека	Лекция 13. Информационная поддержка деятельности руководителя. Трэвел-поддержка.	ПК-2.2.1 ПК-2.2.2
		Лекция 14. Имиджа делового человека. Культура одежды. Ограничения и запреты на международном уровне.	ПК-2.2.1
		Лекция 15. Корпоративный стиль компании. Поздравления и подарки. Правила обмена	ПК-2.2.1 ПК-2.2.2
		Лекция 16. Визитная карточка., как бренд и имидж делового человека и организации.	ПК-2.1.1 ПК-2.1.2
		Практическое занятие 13. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Требования к организации и подготовке международной деловой встречи.	ПК-2.2.1
		Практическое занятие 14. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Слагаемые имиджа делового человека. Речевая	ПК-2.1.1 ПК-2.1.2
		Практическое занятие 15. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Правила хорошего тона.	ПК-2.1.1
		Практическое занятие 16. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Внешняя привлекательность.	ПК-2.2.1
		Самостоятельная работа Самостоятельная проработка конспектов лекций. Изучение теоретического материала по четвертому разделу, источники [1; 4].	ПК-2.1.1 ПК-2.1.2 ПК-2.2.1 ПК-2.2.2

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Основные параметры деловой среды	8	8	11	27
2.	Деловая коммуникация в организации	8	8	11	27
3.	Этика делового общения и основы офисного гостеприимства	8	8	11	27
4.	Имидж делового человека	8	8	11	27
	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 и 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, 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.

Перечень лицензионных программ представлен на внутреннем портале ФГБОУ ВО ПГУПС по адресу <http://eaisu.pgups.edu.mps/info/prog/>.

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.

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

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

8.4. Перечень печатных и электронных изданий, используемых в образовательном процессе:

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536119>.

2. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535527>.

3. Фионова Л. Р. Этика делового общения: учебное пособие / Фионова Л. Р. — Пенза: Издательство ПГУ, 2020. — 112 с. — Текст: электронный // ЭБС Лань [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/162302>.

4. 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>.

5. Этика: учебно-методическое пособие/сост. Жапова Н.А., Чагдурова Э.Д. — Улан-Уде: Издательство Бурятского госуниверситета, 2020 – 120 с. Текст: электронный // ЭБС Лань [сайт]. — <https://e.lanbook.com/book/154272>.

6. Гончаров В. В. Теория и практика корпоративных отношений: метод. указания / Гончаров В. В. - Краснодар: КубГАУ, 2021. - 28 с. - Текст: электронный. // : [сайт]. - URL: <https://edu.kubsau.ru/mod/resource/view.php?id=10999> (дата обращения: 02.05.2024). - Режим доступа: по подписке.

7. Чуклова Е. В. Корпоративное право: электронное учебно-методическое пособие / Чуклова Е. В.. - Тольятти: ТГУ, 2023. - 85 с. - 978-5-8259-1336-0. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/379901.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке.

8. Конфликтология: Учебник / А.Я. Кибанов, И. Е. Ворожейкин, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. - 2 - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 301 с. 978-5-16-100128-8. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.com/cover/1891/1891836.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке

9. Коммуникативная конфликтология: Учебное пособие / С.А. Дюжиков, И.В. Ковтуненко, А.Е. Кравец [и др.] - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета (ЮФУ), 2023. - 85 с. - 978-5-9275-4304-5. - Текст: электронный. // Общество с ограниченной ответственностью «ЗНАНИУМ»: [сайт]. - URL: <https://znanium.ru/cover/2135/2135838.jpg> (дата обращения: 20.02.2024). - Режим доступа: по подписке.

10. Донец Н. Ю. Конфликтология и деловое общение в системе государственного и муниципального управления: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 35.04.04 государственное и муниципальное управление / Донец Н. Ю., Клешнева Л. И.. Санкт-Петербург: СПбГАУ, 2023. - 62 с. - Текст: электронный. // RuSpLAN: [сайт]. - URL: <https://e.lanbook.com/img/cover/book/339998.jpg> (дата обращения: 21.02.2024). - Режим доступа: по подписке

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 программы
к.э.н, доцент кафедры
«Менеджмент и маркетинг»

_____ В.Г. Агибалова

28 января 2026 г.