

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.1.1 «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
для направления подготовки
38.03.02 «*Менеджмент*»

по профилю
«Маркетинг в цифровой среде»

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург
2025

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «*Менеджмент и маркетинг*»
Протокол № 05.2 от 14 января 2025 г.

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

_____ *E.M. Ериев*

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП ВО
14 января 2025 г.

_____ *E.M. Ериев*

1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Этика делового общения» (Б1.В.ДВ.1.1) (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 профессиограммы,
- 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-1 Организация маркетинговых исследований в области СМИ	
ПК-1.2 Знает основные способы сбора, обработки, анализа и наглядного представления информации	Обучающийся знает: - способы сбора необходимой информации о потенциальном клиенте/партнере для выстраивания дальнейшей стратегии деловых взаимоотношений; - методы и инструменты подготовки к проведению и организации деловых встреч, завтраков, обедов для демонстрации и обсуждения проектов, результатов работ.
ПК-1.3 Знает корпоративные стандарты, регламенты и иные локальные нормативные акты, регулирующие профессиональную	Обучающийся знает: - важность корпоративной культуры и репутации организации;

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
деятельность	<ul style="list-style-type: none"> - нормы деловой беседы и фазы деловой беседы; - слагаемые имиджа делового человека; - международные протоколы для проведения международных деловых встреч.
ПК-1.2.2 Умеет находить и анализировать необходимую информацию, применять количественные и качественные методы анализа	<p>Обучающийся умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать итоги деловой встречи с партнерами/клиентами и на основе анализа выстраивать дальнейшую деловую стратегию.
ПК-1.2.3 Умеет вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)	<p>Обучающийся умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать элементы верbalных и неверbalных способов общения для эффективной коммуникации в ходе переговоров и деловых встреч; - слышать и слушать собеседника/партнера; - использовать методы предотвращения конфликтных ситуаций.
ПК-2 Разработка маркетинговой стратегии для продукции СМИ	
ПК-2.2.1 Умеет использовать современные информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-технологии	<p>Обучающийся умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать правила деловых телефонных переговоров и деловых переписок.
ПК-3 Организация мероприятий, способствующих увеличению продаж продукции СМИ	
ПК-3.2.1 Умеет выступать на публичных мероприятиях с докладами и презентациями	<p>Обучающийся умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет применять нормы речевой культуры; - умеет использовать методики ораторского искусства.
ПК-9 Согласование с заказчиком показателей эффективности и бюджета кампании по продвижению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	
ПК-9.1.1 Знает принципы и методы проведения деловых переговоров	<p>Обучающийся знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - слагаемые нормы этики делового общения; - правила организации и проведения деловых завтраков, обедов, ужинов и международных деловых встреч.
ПК-9.1.2 Знает основы эффективной коммуникации	<p>Обучающийся знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать элементы верbalных и неверbalных способов общения для эффективной коммуникации в ходе переговоров или деловых встреч; - умеет слышать и слушать собеседника.

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)	16
– практические занятия (ПЗ)	32
– лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	56
Контроль	4
Форма контроля (промежуточной аттестации)	3
Общая трудоемкость: час / з.е.	108/3

Примечание: «Форма контроля» – зачет (3)

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 «Этика делового общения». Социальная перцепция	<p>Лекция 1. Предмет и задачи курса. Структура коммуникативной профессиограммы.</p> <p>Лекция 2. Деловое общение: определение, особенности и виды.</p> <p>Лекция 3. Социальная перцепция, понятие и сущность</p> <p>Практическое занятие 1. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Коммуникативная профессиограмма.</p> <p>Практическое занятие 2. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловое общение: определение, особенности и виды.</p> <p>Практическое занятие 3. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Социальная перцепция.</p> <p>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].</p>	ПК-9.1.1 ПК-1.1.2 ПК-9.1.2 ПК-9.1.1 ПК-1.1.2 ПК-9.1.2 ПК-9.1.1 ПК-1.1.2 ПК-9.1.1 ПК-1.1.2 ПК-9.1.1 ПК-9.1.2
2	Коммуникативная сторона общения.	<p>Лекция 4. Коммуникативная сторона общения. Нормы вербальных способов общения.</p> <p>Лекция 5.</p>	ПК-1.2.2 ПК-1.2.3 ПК-9.1.2 ПК-1.2.3 ПК-3.2.1

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
	Нормы бесконфликтного общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	<p>Умение говорить. Умение слушать. Речевая культура общения.</p> <p>Лекция 6. Нормы бесконфликтного общения. Предупреждение конфликта.</p> <p>Лекция 7. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Ошибки, затягивающие решение конфликта.</p> <p>Практическое занятие 4. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Коммуникативная сторона общения. Вербальные способы общения.</p> <p>Практическое занятие 5. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Умение говорить. Умение слушать. Речевая культура общения</p> <p>Практическое занятие 6. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Бесконфликтное общение. Предупреждение конфликта</p> <p>Практическое занятие 7. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Ошибки, затягивающие решение конфликта</p> <p>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].</p>	ПК-9.1.2 ПК-1.2.3 ПК-1.2.3 ПК-9.1.2 ПК-1.2.2 ПК-1.2.3 ПК-3.2.1 ПК-9.1.2 ПК-1.2.3 ПК-1.2.3 ПК-1.2.3 ПК-1.2.3 ПК-1.2.2 ПК-1.2.3 ПК-3.2.1 ПК-9.1.2
3	Слагаемые норм этики делового общения	<p>Лекция 8. Нормы деловой беседы. Фазы деловой беседы.</p> <p>Лекция 9. Деловой завтрак, обед, ужин.</p> <p>Лекция 10. Деловой телефонный разговор.</p> <p>Лекция 11. Международные деловые встречи. Виды международных деловых встреч.</p> <p>Лекция 12. Требования к организации и подготовке международной деловой встречи.</p> <p>Практическое занятие 8. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Нормы деловой беседы. Фазы деловой беседы</p>	ПК-1.1.3 ПК-9.1.1 ПК-1.1.2 ПК-9.1.1 ПК-2.2.1 ПК-1.1.3 ПК-9.1.1 ПК-1.1.3 ПК-1.1.3 ПК-9.1.1

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
4	Имидж делового человека	Практическое занятие 9. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой завтрак, обед, ужин.	ПК-1.1.2 ПК-9.1.1
		Практическое занятие 10. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой телефонный разговор	ПК-2.2.1
		Практическое занятие 11. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Международные деловые встречи. Виды международных деловых встреч.	ПК-1.1.3 ПК-9.1.1
		Практическое занятие 12. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Требования к организации и подготовке международной деловой встречи.	ПК-1.1.3
		Самостоятельная работа Самостоятельная проработка конспектов лекций. Подготовка к тестированию и тестирование (текущая аттестация). Изучение теоретического материала по разделу, источники [1; 2].	ПК-1.1.2 ПК-1.1.3 ПК-2.2.1 ПК-9.1.1
		Лекция 13. Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура.	ПК-1.1.3
		Лекция 14. Нормы правил хорошего тона.	ПК-3.2.1
		Лекция 15. Внешняя привлекательность. Культура одежды.	ПК-1.1.3 ПК-9.1.2
		Лекция 16. Здоровый образ жизни.	ПК-1.1.3 ПК-9.1.2
		Практическое занятие 13. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура.	ПК-1.1.3
		Практическое занятие 14. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Правила хорошего тона	ПК-3.2.1
		Практическое занятие 15. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Внешняя привлекательность. Культура одежды.	ПК-1.1.3 ПК-9.1.2
		Практическое занятие 16. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Здоровый образ жизни.	ПК-1.1.3 ПК-9.1.2
		Самостоятельная работа Самостоятельная проработка конспектов лекций. Изучение теоретического материала по разделу, источники [1; 2].	ПК-1.1.3 ПК-3.2.1 ПК-9.1.2

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Предмет и задачи курса «Этика делового общения». Социальная перцепция	2	6	10	18
2.	Коммуникативная сторона общения. Нормы бесконфликтного общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	5	8	16	29
3.	Слагаемые норм этики делового общения	5	10	16	31
4.	Имидж делового человека	4	8	14	36
	Итого	16	32	56	108
				Контроль	4
				Всего (общая трудоемкость, час.)	108

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 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;
- Антивирус Касперский;
- Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных

и 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 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-Удэ: Издательство Бурятского госуниверситета, 2020 – 120 с. Текст: электронный // ЭБС Лань [сайт]. — <https://e.lanbook.com/book/154272>.

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, старший преподаватель кафедры «*Менеджмент и маркетинг*»
14 января 2025 г.

В.А. Демирова

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

В.И. Петриченко