

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.1 «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
для направления подготовки
38.03.02 «Менеджмент»

по профилю
«Маркетинг в цифровой среде»

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

«Маркетинг в цифровой среде»,

28 января 2026 г.

Е.М. Еришов

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,

с требованиями профессионального стандарта 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

с требованиями к выпускнику по направлению 38.03.02 – «Менеджмент», профиль «Маркетинг в цифровой среде» подписанным Заместителем начальника по маркетингу и финансово-экономическим вопросам Северо-Западного филиала АО «ФПК».

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 профессиональной программы,
- 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-1.1.3 Знает корпоративные стандарты, регламенты и иные локальные нормативные акты, регулирующие профессиональную деятельность	Обучающийся знает: - важность корпоративной культуры и репутации организации; - 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	Обучающийся умеет: - анализировать итоги деловой встречи с партнерами/клиентами и на основе анализа выстраивать дальнейшую деловую стратегию.

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
качественные методы анализа	
ПК-1.2.3 Умеет вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами)	Обучающийся умеет: - использовать элементы вербальных и невербальных 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 СМН	
ПК-2.2.1 Умеет использовать современные информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-технологии	Обучающийся умеет: - использовать правила деловых телефонных переговоров и деловых переписок.
ПК-3 Организация мероприятий, способствующих увеличению продаж продукции СМН	
ПК-3.2.1 Умеет выступать на публичных мероприятиях с докладами и презентациями	Обучающийся умеет: - умеет применять нормы речевой культуры; - умеет использовать методики ораторского искусства.
ПК-8. Разработка методики, проведение маркетингового исследования и сегментация рынка транспортных услуг	
ПК-8.1.12 Знает правила, нормы и основные принципы этики делового общения и их особенности на транспорте	Обучающийся знает: - особенности профессиональной этики и психологии делового общения служащих государственных и иных организационно-правовых форм учреждений транспортной отрасли; - нравственные нормы и правила делового общения с пассажирами на транспорте; - основные правила профессиональной этики и приемы делового общения в коллективе сотрудников транспортных компаний; - корпоративные нормы и кодексы транспортных компаний.

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)	48
В том числе:	
– лекции (Л)	16
– практические занятия (ПЗ)	32
– лабораторные работы (ЛР)	-
Самостоятельная работа (СРС) (всего)	24
Контроль	36

Вид учебной работы	Всего часов
Форма контроля (промежуточной аттестации)	Экзамен
Общая трудоемкость: час / з.е.	108/3

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
1	Основные параметры деловой среды	Лекция 1. Предмет и задачи курса. Основные параметры делового этикета.	ПК-1.1.3 ПК-8.1.12
		Лекция 2. Основы культуры делового общения. Деловое общение: определение, особенности и виды.	ПК-1.1.3
		Лекция 3. Теория и практика корпоративных отношений. Социальная перцепция.	ПК-1.1.3
		Лекция 4. Коммуникативная сторона общения. Нормы вербальных и невербальных способов общения.	ПК-1.2.2 ПК-1.2.3
		Практическое занятие 1. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Коммуникативная профессиограмма.	ПК-1.2.2 ПК-8.1.12 ПК-1.2.3
		Практическое занятие 2. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловое общение: определение, особенности и виды.	ПК-1.1.3 ПК-3.2.1
		Практическое занятие 3. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Социальная перцепция.	ПК-1.1.3 ПК-1.2.3
		Практическое занятие 4. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные способы общения.	ПК-1.2.2 ПК-1.2.3
		Практическое занятие 5. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Умение говорить. Умение слушать. Речевая культура общения.	ПК-1.1.3 ПК-2.2.1 ПК-8.1.12 ПК-3.2.1
		Практическое занятие 6. Тестовая работа: Коммуникативная сторона общения. Вербальные и невербальные способы общения.	ПК-1.2.2 ПК-1.2.3
		Практическое занятие 7. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой телефонный разговор.	ПК-2.2.1 ПК-3.2.1
		Практическое занятие 8. Разбор практических ситуаций в форме деловой	ПК-1.1.3 ПК-2.2.1

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		игры на тему: Нормы деловой беседы. Фазы деловой беседы.	
		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-1.1.3 ПК-1.2.2 ПК-1.2.3 ПК-2.2.1 ПК-3.2.1 ПК-8.1.12
2	Деловая коммуникация в организации	Лекция 5. Внешность и признаки делового человека. Речевая культура общения (умение говорить и слушать).	ПК-1.1.3 ПК-1.2.3 ПК-3.2.1
		Лекция 6. Нормы бесконфликтного общения. Предупреждение конфликта.	ПК-1.2.3 ПК-1.2.2
		Лекция 7. Деловые протокольные и представительские мероприятия деловой среды.	ПК-2.2.1 ПК-8.1.12
		Лекция 8. Практическое задание: подготовка чек листа протокольного мероприятия.	ПК-1.2.2
		Практическое занятие 9. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Бесконфликтное общение. Предупреждение конфликта.	ПК-1.1.3 ПК-1.2.3
		Практическое занятие 10. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Ошибки, затягивающие решение конфликта.	ПК-2.2.1 ПК-8.1.12
		Практическое занятие 11. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Международные деловые встречи. Виды международных деловых встреч.	ПК-2.2.1 ПК-8.1.12 ПК-1.2.2
		Практическое занятие 12. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Требования к организации и подготовке международной деловой встречи.	ПК-1.1.3
		Практическое занятие 13. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура.	ПК-1.2.3 ПК-2.2.1 ПК-3.2.1

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		Практическое занятие 14. Деловые коммуникации. Этикет сетевого общения.	ПК-1.1.3 ПК-2.2.1
		Практическое занятие 15. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Внешняя привлекательность. Культура одежды в деловой среде.	ПК-1.1.3 ПК-1.2.3
		Практическое занятие 16. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Культура делового общения с пассажирами.	ПК-1.1.3 ПК-2.2.1 ПК-3.2.1 ПК-8.1.12
		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-1.1.3 ПК-1.2.2 ПК-1.2.3 ПК-2.2.1 ПК-3.2.1 ПК-8.1.12

5.2. Разделы дисциплины и виды занятий

№	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	СРС	Всего
1.	Основные параметры деловой среды	8	16	12	36
2.	Деловая коммуникация в организации	8	16	12	36
	Итого	16	32	24	72
Контроль					36
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.

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.

8.4. 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-Уде: 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, к.э.н.,
доцент кафедры «Менеджмент и маркетинг» _____

В.Г. Агибалова

28 января 2026 г.