

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  
*«Управление человеческими ресурсами»*

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург  
2025

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «*Менеджмент и маркетинг*»  
Протокол № 5.2 от 14 января 2025 г.

И.О. Заведующего кафедрой  
«*Менеджмент и маркетинг*»  
14 февраля 2024 г.

*E.M. Ериков*

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОПОП ВО  
14 января 2025 г.

*Д.В. Круглов*

## **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 - 38.03.02 «Менеджмент» (далее – ФГОС ВО), утвержденного 12.08.2020 г., приказ Министерства образования и науки Российской Федерации № 970.

Целью изучения дисциплины является систематизация знаний по 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, структуры коммуникативной профессиограммы, особенностей и норм делового общения, сущности социальной перцепции
- приобретение умений по внедрению стратегии поведения в конфликтной ситуации, выявлению и нивелированию ошибок, затягивающих решение конфликта; 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.

<b>Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине (модулю)</b>
<b>ПК-1: Деятельность по обеспечению персоналом</b>	
ПК-1.1.7. Знает нормы этики делового общения.	<p>Обучающийся знает</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Предмет и задачи курса. Роль делового этикета в профессиональной деятельности человека.</li><li>- Нормы делового этикета и международного протокола как отражения специфических поведенческих моделей деятельности человека</li><li>- Историю делового этикета</li><li>- Нормы делового этикета, этики и культуры делового речевого общения.</li><li>- Базовые понятия и термины русского речевого этикета</li><li>- Правила и нормы русского речевого этикета.</li><li>- Нормы общения на Интернет-форумах.</li><li>- нормы общения в социальных сетях.</li><li>- Нормы и виды делового общения</li><li>- Нормы речевого этикета в деловом общении.</li><li>- Нормы деловой беседы с руководителем, партнером, подчиненными</li><li>- Слагаемые имиджа делового человека.</li><li>- Нормы правил хорошего тона.</li></ul>

<b>Индикаторы достижения компетенций</b>	<b>Результаты обучения по дисциплине (модулю)</b>
ПК-1.2.5. Умеет соблюдать нормы этики делового общения	Обучающийся умеет соблюдать - Нормы делового этикета и культуры речевого общения - правила и нормы русского речевого этикета. - нормы этики делового общения на Интернет-форумах, в социальных сетях. - нормы правил хорошего тона.

### **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**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>
Контактная работа (по видам учебных занятий)	
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

### **5. Структура и содержание дисциплины**

#### **5.1. Разделы дисциплины и содержание рассматриваемых вопросов**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание раздела</b>	<b>Индикаторы достижения компетенций</b>
1	Предмет и задачи курса «Деловой этикет». История делового этикета	<b>Лекция 1.</b> Вступление к курсу «Деловой этикет». Предмет и задачи курса. Роль делового этикета в профессиональной деятельности человека.	ПК-1.1.7
		<b>Лекция 2.</b> Деловой этикет и нормы международного протокола как отражение специфических поведенческих моделей деятельности человека	ПК-1.1.7
		<b>Лекция 3.</b> Этикет в античном мире. Западная Европа (буржуазный этикет), придворный этикет, этикет в допетровской Руси, этикет времен Петра 1. Современный этикет.	ПК-1.1.7
		<b>Практическое занятие 1.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Вступление к курсу «Деловой этикет». Предмет и задачи курса. Роль	ПК-1.1.7

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		<p>делового этикета в профессиональной деятельности человека.</p> <p><b>Практическое занятие 2.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой этикет и международный протокол как отражение специфических поведенческих моделей деятельности человека</p> <p><b>Практическое занятие 3.</b> 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 1. Современный этикет.</p> <p><b>Самостоятельная работа</b> 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</p> <p><b>Литература</b> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119057">https://e.lanbook.com/book/119057</a></p>	ПК-1.1.7
2	Правила инормы русского речевого этикета	<p><b>Лекция 4.</b> Нормы делового этикета и культуры речевого общения. Базовые понятия и термины русского речевого этикета.</p>	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<p><b>Лекция 5.</b> Правила и нормы русского речевого этикета. Правила и нормы речевого этикета в начале, в процессе и в конце общения.</p>	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<p><b>Лекция 6.</b> Нормированность речи. Точность и чистота речи. Речевые приемы, стимулирующие общение.</p>	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<p><b>Лекция 7.</b> Ситуации в русском речевом этикете. Обращение. Приветствие. Деловая встреча. Посещение общественных мест. Поздравление. Прощание, резюмирование и комплименты. Неформальное общение. Общение на Интернет-форумах. Общение в социальных сетях.</p>	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		<p><b>Практическое занятие 4.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой этикет и культура речевого общения. Базовые понятия и термины русского речевого этикета</p>	ПК-1.1.7
		<p><b>Практическое занятие 5.</b> 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</p>	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<p><b>Практическое занятие 6.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Нормированность речи. Точность и чистота речи. Речевые приемы, стимулирующие общение.</p>	ПК-1.1.7
		<p><b>Практическое занятие 7.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Ситуации в русском речевом этикете. Обращение. Приветствие. Деловая встреча. Посещение общественных мест. Поздравление. Прощание, резюмирование и комплименты. Неформальное общение. Общение на Интернет-форумах. Общение в социальных сетях.</p>	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
3	Нормы речевой культуры делового общения	<p><b>Самостоятельная работа</b>            Подготовка материалов доклада            Подготовка к тестированию (текущей аттестации)            Формирование отчета по материалам доклада и размещение в ЭИОС на проверку преподавателю  <b>Литература</b>            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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119057">https://e.lanbook.com/book/119057</a></p>	ПК-1.1.7
		<p><b>Лекция 8.</b> Понятие делового общения. Виды делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; спор, дискуссия.</p>	ПК-1.1.7
		<p><b>Лекция 9.</b> Нормы и виды делового общения: полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.</p>	ПК-1.1.7
		<p><b>Лекция 10.</b> Нормы речевого этикета в деловом общении. Нормативность, точность и чистота речи. Речевые приемы. делового общения. Основные этические принципы деловых взаимоотношений.</p>	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Содержание раздела</b>	<b>Индикаторы достижения компетенций</b>
		<b>Лекция 11.</b> Ситуации в деловом общении. Деловая встреча. Совещание. Форум. Конференция. Деловая беседа с подчиненными	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<b>Лекция 12.</b> Деловая беседа с руководителем или партнером. Деловая беседа с подчиненными	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<b>Практическое занятие 8.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Понятие делового общения. Виды делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; спор, дискуссия.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5
		<b>Практическое занятие 9.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Виды делового общения: полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.	ПК-1.1.7
		<b>Практическое занятие 10.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Речевой этикет в деловом общении. Нормативность, точность и чистота речи. Речевые приемы делового общения. Основные этические принципы деловых взаимоотношений.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<b>Практическое занятие 11.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Ситуации в деловом общении. Деловая встреча. Совещание. Форум. Конференция.	ПК-1.1.7
		<b>Практическое занятие 12.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловая беседа с руководителем или партнером. Деловая беседа с подчиненными	ПК-1.1.7
		<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к тестированию и тестирование (текущая аттестация). <b>Литература</b> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119057">https://e.lanbook.com/book/119057</a>	ПК-1.1.7
4	Имидж делового человека	<b>Лекция 13.</b> Слагаемые имиджа делового человека.	ПК-1.1.7
		<b>Лекция 14.</b> Нормы правил хорошего тона.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<b>Лекция 15.</b> Внешняя привлекательность. Культура одежды.	ПК-1.1.7
		<b>Лекция 16.</b> Здоровый образ жизни.	ПК-1.1.7

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		<b>Практическое занятие 13.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура.	ПК-1.1.7
		<b>Практическое занятие 14.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Правила хорошего тона	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		<b>Практическое занятие 15.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Внешняя привлекательность. Культура одежды.	ПК-1.1.7
		<b>Практическое занятие 16.</b> Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Здоровый образ жизни.	ПК-1.1.7
		<b>Самостоятельная работа</b> Подготовка к тестированию и тестирование (текущая аттестация). <i>Литература</i> 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: <a href="https://e.lanbook.com/book/119057">https://e.lanbook.com/book/119057</a>	ПК-1.1.7

## 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	6	6	6	18
2.	Коммуникативная сторона общения. Нормы бесконфликтного общения. Стратегии поведения в конфликтной ситуации	8	8	12	28
3.	Слагаемые норм этики делового общения	10	10	16	36
4	Имидж делового человека	8	8	10	26
	Итого	32	32	44	108
<b>Контроль</b>					36
<b>Всего</b> (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 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/специалитета/ магистратуры, 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 (Open Science), 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](http://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.

B.A. Демирова

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

B.I. Петриченко