

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.

_____ *Е.М. Еришов*

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 профиограммы, 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.

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

Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-1.2.5. Умеет соблюдать нормы этики делового общения	Обучающийся умеет соблюдать <ul style="list-style-type: none"> - 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

Вид учебной работы	Всего часов
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

№ 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 задачи курса. Роль делового этикета в профессиональной деятельности человека.	ПК-1.1.7
		Лекция 2. Деловой этикет и нормы международного протокола как отражение специфических поведенческих моделей деятельности человека	ПК-1.1.7
		Лекция 3. Этикет в античном мире. Западная Европа (буржуазный этикет), придворный этикет, этикет в допетровской Руси, этикет времен Петра 1. Современный этикет.	ПК-1.1.7
		Практическое занятие 1. 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
		делового этикета в профессиональной деятельности человека.	
		Практическое занятие 2. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой этикет и международный протокол как отражение специфических поведенческих моделей деятельности человека	ПК-1.1.7
		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 1. Современный этикет.	ПК-1.1.7
		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 <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: https://e.lanbook.com/book/119057	ПК-1.1.7
2	Правила и нормы русского речевого этикета	Лекция 4. Нормы делового этикета и культуры речевого общения. Базовые понятия и термины русского речевого этикета.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		Лекция 5. Правила и нормы русского речевого этикета. Правила и нормы речевого этикета в начале, в процессе и в конце общения.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		Лекция 6. Нормированность речи. Точность и чистота речи. Речевые приемы, стимулирующие общение.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5
		Лекция 7. 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.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		Практическое занятие 4. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловой этикет и культура речевого общения. Базовые понятия и термины русского речевого этикета	ПК-1.1.7
		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-1.1.7 ПК-1.2.5.
		Практическое занятие 6. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Нормированность речи. Точность и чистота речи. Речевые приемы, стимулирующие общение.	ПК-1.1.7
		Практическое занятие 7. 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.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		Самостоятельная работа Подготовка материалов доклада Подготовка к тестированию (текущей аттестации) Формирование отчета по материалам доклада и размещение в ЭИОС на проверку преподавателю <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: https://e.lanbook.com/book/119057	ПК-1.1.7
3	Нормы речевой культуры делового общения	Лекция 8. Понятие делового общения. Виды делового общения: деловая беседа; деловые переговоры; спор, дискуссия.	ПК-1.1.7
		Лекция 9. Нормы и виды делового общения: полемика; деловое совещание; публичное выступление; телефонные разговоры; деловая переписка.	ПК-1.1.7
		Лекция 10. Нормы речевого этикета 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.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		Лекция 11. Ситуации в деловом общении. Деловая встреча. Совещание. Форум. Конференция. Деловая беседа с подчиненными	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		Лекция 12. Деловая беседа с руководителем или партнером. Деловая беседа с подчиненными	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		Практическое занятие 8. 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
		Практическое занятие 9. 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
		Практическое занятие 10. 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.
		Практическое занятие 11. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Ситуации в деловом общении. Деловая встреча. Совещание. Форум. Конференция.	ПК-1.1.7
		Практическое занятие 12. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Деловая беседа с руководителем или партнером. Деловая беседа с подчиненными	ПК-1.1.7
4	Имидж делового человека	Самостоятельная работа 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: https://e.lanbook.com/book/119057	ПК-1.1.7
		Лекция 13. Слагаемые имиджа делового человека.	ПК-1.1.7
		Лекция 14. Нормы правил хорошего тона.	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		Лекция 15. Внешняя привлекательность. Культура одежды.	ПК-1.1.7
		Лекция 16. Здоровый образ жизни.	ПК-1.1.7

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Индикаторы достижения компетенций
		Практическое занятие 13. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Слагаемые имиджа делового человека. Речевая культура.	ПК-1.1.7
		Практическое занятие 14. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Правила хорошего тона	ПК-1.1.7 ПК-1.2.5.
		Практическое занятие 15. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Внешняя привлекательность. Культура одежды.	ПК-1.1.7
		Практическое занятие 16. Разбор практических ситуаций в форме деловой игры на тему: Здоровый образ жизни.	ПК-1.1.7
		Самостоятельная работа 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: https://e.lanbook.com/book/119057	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
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 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>;
 - Чижикина 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, 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