

*Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Российский университет дружбы народов»*

*Высшая школа промышленной политики и предпринимательства*

Рекомендовано МССН

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Наименование дисциплины:** Деловой этикет

**Рекомендуется для направления подготовки/специальности**

**38.03.02. МЕНЕДЖМЕНТ**

*(указываются код и наименование направления подготовки/специальности)*

**Направленность программы (профиль)**

**Управление предприятиями наукоемких отраслей промышленности**  
*(наименование образовательной программы в соответствии с направленностью (профилем))*

Москва, 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Цели и задачи дисциплины	3
2.	Место дисциплины в структуре ОП ВО	3
3.	Требования к результатам освоения дисциплины	5
4.	Объем дисциплины и виды учебной работы	5
5.	Содержание дисциплины	6
5.1.	Содержание разделов (тем) дисциплины	6
5.2.	Разделы (темы) дисциплины и виды занятий	7
6.	Лабораторный практикум (отсутствует)	7
7.	Практические занятия (семинары)	7
8.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	8
9.	Информационное обеспечение дисциплины	8
10.	Учебно-методическое обеспечение дисциплины	9
11.	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	9
12.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	10

## 1. Цели и задачи дисциплины:

**Цель курса** – формирование у студентов знаний о принципах, нормах и правилах делового этикета.

### Задачи курса:

- усвоение базисных знаний о сущности профессиональной этики и делового этикета;
- систематизация представлений о принципах, правилах и нормах делового взаимодействия партнеров в сфере служебной деятельности;
- овладение навыками учета личностных и ситуативных особенностей для продуктивного общения в профессиональной сфере, расширение арсенала вербальных и невербальных средств общения;
- развитие умений по диагностике и разрешению межличностных конфликтов в профессиональной сфере;
- углубление представлений о правилах и нормах делового этикета, организации официальных мероприятий (приемов, презентаций и т.д.);
- формирование имиджа специалиста.

## 2. Место дисциплины в структуре ОП ВО:

Дисциплина «Деловой этикет» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений (дисциплина (модуль) по выбору 2 (ДВ.2)).

В таблице № 1 приведены предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций дисциплины в соответствии с матрицей компетенций ОП ВО.

Таблица № 1

### Предшествующие и последующие дисциплины, направленные на формирование компетенций

№ п/п	Шифр и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины (группы дисциплин)
Общепрофессиональные компетенции			
1.	ОПК-2	Математика Информационные технологии в менеджменте Введение в специальность Микроэкономика Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)	Математика Статистика Теория управления Теория организации Маркетинг Учет и анализ Финансовый менеджмент Стратегический менеджмент Макроэкономика Информатика Экономико-математическое моделирование Методы принятия управленческих решений Управление проектами Бизнес-планирование Исследование систем управления Экономика предприятия Инновационный менеджмент Основы менеджмента Антикризисное управление

			<p>Управление изменениями  Управление качеством  Управление конкурентоспособностью продукции и организации  Логистика  Корпоративные финансы  Ценообразование и ценовая конкуренция  Налоги и налогообложение  Управление предприятиями наукоемких отраслей промышленности  Экономика труда в наукоемких отраслях промышленности  Дисциплины (модули) по выбору 5 (ДВ.5)  Дисциплины (модули) по выбору 7 (ДВ.7)  Дисциплины (модули) по выбору 8 (ДВ.8)  Дисциплины (модули) по выбору 10 (ДВ.10)  Дисциплины (модули) по выбору 11 (ДВ.11)  Дисциплины (модули) по выбору 12 (ДВ.12)  Дисциплины (модули) по выбору 13 (ДВ.13)  Ознакомительная практика  Производственно-управленческая практика  Преддипломная практика</p>
2.	ОПК-5	<p>Математика  Информационные технологии в менеджменте  Введение в специальность  Микроэкономика  Дисциплины (модули) по выбору 3 (ДВ.3)</p>	<p>Математика  Статистика  Теория управления  Теория организации  Маркетинг  Учет и анализ  Финансовый менеджмент  Стратегический менеджмент  Макроэкономика  Информатика  Экономико-математическое моделирование  Методы принятия управленческих решений  Управление проектами  Бизнес-планирование  Исследование систем управления</p>

			Экономика предприятия Инновационный менеджмент Основы менеджмента Антикризисное управление Управление изменениями Управление качеством Управление конкурентоспособностью продукции и организации Корпоративные финансы Ценообразование и ценовая конкуренция Дисциплины (модули) по выбору 11 (ДВ.11) Производственно-управленческая практика Преддипломная практика
--	--	--	---

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- *Общепрофессиональных компетенций (ОПК):*

- ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем.

- ОПК-5. Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

В результате изучения дисциплины студент должен:

В результате изучения дисциплины студенты должны:

**Знать:** содержание и особенности профессиональной этики и служебного этикета специалиста.

**Уметь:** выполнять гражданский и служебный долг, профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.

**Владеть:** навыками поведения в служебном коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами служебного и общего этикета.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы:

Вид учебной работы		Всего часов	Модуль
			2
Аудиторные занятия (всего)		32	32
В том числе:		-	-
Лекции		16	16
Практические занятия (семинары)		16	16
Лабораторные работы (ЛР)		-	-
Контроль		-	-
Самостоятельная работа (всего)		40	40
Общая трудоемкость	часов	72	72
	зачетных единиц	2	2

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Содержание разделов (тем) дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание раздела (темы)
1.	Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.	Назначение курса «Деловой этикет». Понятие социальных норм и их основные функции. Значение норм и нормативного поведения в бизнесе. Правила делового этикета как частный вид социальных норм.
2.	Психологические основы делового общения.	Общение, его структура и основные закономерности. Общение как восприятие. Психологические механизмы социальной перцепции. Общение как коммуникация. Понятие, классификация и функции эмоций. Понятие и классификация потребностей. Управление эмоциональным напряжением.
3.	Этикет деловых отношений.	Этика приветствий и представлений. Рукопожатие. Титулы и титулирование. Искусство комплимента. Сувениры и подарки в деловой сфере.
4.	Внешний облик делового человека.	Внешность, одежда и аксессуары делового мужчины. Внешность, одежда и аксессуары деловой женщины. Визитная карточка.
5.	Этика взаимоотношений руководителя и подчиненных.	Закономерности межличностных отношений. Управленческая этика. Взаимоотношения руководителя и подчиненного. Этикет руководителя.
6.	Основы риторики и культура письменной речи.	Культура речи в деловом общении. Средства выразительности деловой речи. Основные техники делового общения Публичные выступления и презентации. Особенности деловой (служебной) переписки.
7.	Деловые встречи и переговоры.	Правила организации деловой беседы. Этика делового телефонного разговора. Правила проведения собеседования. Этические особенности проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила организации деловых совещаний.
8.	Поведение в общественных местах, официальных учреждениях и организациях.	Поведение в общественных местах. Культура застолья. Поведение в официальных учреждениях и организациях.
9.	Международный этикет.	Понятие международного этикета. Культура международных протокольных мероприятий. Кросс-культурные особенности делового этикета.

## 5.2. Разделы (темы) дисциплин и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	Контроль	СРС	Итого час.
1.	Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.	1	1	-	-	5	7
2.	Психологические основы делового общения.	1	1	-	-	5	7
3.	Этикет деловых отношений.	2	2	-	-	5	9
4.	Внешний облик делового человека.	2	2	-	-	5	9
5.	Этика взаимоотношений руководителя и подчиненных.	2	2	-	-	4	8
6.	Основы риторики и культура письменной речи.	2	2	-	-	4	8
7.	Деловые встречи и переговоры.	2	2	-	-	4	8
8.	Поведение в общественных местах, официальных учреждениях и организациях.	2	2	-	-	4	8
9.	Международный этикет.	2	2	-	-	4	8
	<b>Итого:</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>72</b>

## 6. Лабораторный практикум (отсутствует)

## 7. Практические занятия (семинары)

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.	Назначение курса «Деловой этикет». Понятие социальных норм и их основные функции. Значение норм и нормативного поведения в бизнесе. Правила делового этикета как частный вид социальных норм.	1
2.	Психологические основы делового общения.	Общение, его структура и основные закономерности. Общение как восприятие. Психологические механизмы социальной перцепции. Общение как коммуникация. Понятие, классификация и функции эмоций. Понятие и классификация потребностей. Управление эмоциональным напряжением.	1
3.	Этикет деловых отношений.	Этика приветствий и представлений. Рукопожатие. Титулы и титулирование. Искусство комплимента. Сувениры и подарки в деловой сфере.	2
4.	Внешний облик делового человека.	Внешность, одежда и аксессуары делового мужчины.	2

		Внешность, одежда и аксессуары деловой женщины. Визитная карточка.	
5.	Этика взаимоотношений руководителя и подчиненных.	Закономерности межличностных отношений. Управленческая этика. Взаимоотношения руководителя и подчиненного. Этикет руководителя.	2
6.	Основы риторики и культура письменной речи.	Культура речи в деловом общении. Средства выразительности деловой речи. Основные техники делового общения Публичные выступления и презентации. Особенности деловой (служебной) переписки.	2
7.	Деловые встречи и переговоры.	Правила организации деловой беседы. Этика делового телефонного разговора. Правила проведения собеседования. Этические особенности проведения переговоров с деловыми партнерами. Правила организации деловых совещаний.	2
8.	Поведение в общественных местах, официальных учреждениях и организациях.	Поведение в общественных местах. Культура застолья. Поведение в официальных учреждениях и организациях.	2
9.	Международный этикет.	Понятие международного этикета. Культура международных протокольных мероприятий. Кросс-культурные особенности делового этикета.	2

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Электронные учебные материалы, используемые в образовательном процессе, мультимедийные презентации, банк тестовых заданий и другое представлены на портале ТУИС РУДН.

Для проведения занятий используется следующее оборудование:

- персональные компьютеры (ноутбуки, планшеты), компьютер преподавателя;
- оборудование для доступа в Интернет.

## 9. Информационное обеспечение дисциплины

а) программное обеспечение: Windows, стандартный пакет Office, Internet-браузер и ТУИС РУДН и др.

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

- Библиотека РУДН [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://lib.rudn.ru>.
- Научная электронная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru).
- Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>.
- Универсальная база данных, коллекции журналов, статистических сборников [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.eastview.com>.
- Учебный портал экономического факультета РУДН [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://economist.rudn.ru/run/course/?cid=337>.



## 10. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### *Основная литература:*

1. Козловская, Т.Н. Профессиональная этика : учебно-методическое пособие / Т.Н. Козловская, Г.А. Епанчинцева, Л.В. Зубова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург : ОГУ, 2015. - 218 с. - ISBN 978-5-7410-1196-6. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439222> (дата обращения: 10.06.2021).
2. Мандель, Б.Р. Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования / Б.Р. Мандель. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 390 с. : ил. - ISBN 978-5-4475-8177-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496625> (дата обращения: 10.06.2021).
3. Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / ред. В.Я. Кикоого. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 559 с. - ISBN 978-5-238-01984-0. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054> (дата обращения: 10.06.2021).

### *Дополнительная литература:*

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 7-е изд., пересм. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 524 с. - (Серия «Учебные издания для бакалавров»). - Библиогр.: с. 467 - 470. - ISBN 978-5-394-02951-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 10.06.2021).
2. Тимченко, Н.М. Деловое общение как феномен культуры : монография / Н.М. Тимченко. - Изд. 2-е, доп. и перераб. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. - 274 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-8143-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496891> (дата обращения: 10.06.2021).
3. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 433 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/425851> (дата обращения: 10.06.2021).
4. Кузнецов, И.Н. Современный этикет / И.Н. Кузнецов. - 8-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 496 с. - ISBN 978-5-394-02380-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496072> (дата обращения: 10.06.2021).
5. Шутая, Н.К. Теория и практика делового общения : учебное пособие / Н.К. Шутая, О.О. Румянцева ; Российский государственный университет правосудия. - Москва : РГУП, 2018. - 120 с. : табл. - Библиогр.: с. 113-116. - ISBN 978-5-93916-695-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561031> (дата обращения: 10.06.2021).

## 11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Реализация курса предусматривает интерактивные лекции, практические занятия (семинары) с использованием мультимедийного оборудования, подготовку самостоятельных студенческих работ, тестирование, проведение групповых обсуждений по тематике курса.

В ходе лекций преподаватель разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки

докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

В целях контроля подготовки студентов преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя.

Самостоятельная работа студента значительно повышает эффективность учебного процесса. В ходе освоения данной дисциплины используются такие формы СУРС, как:

- выполнение задач и заданий по дисциплине;
- подготовка к семинарам;
- подготовка рефератов и мультимедийных презентаций по предложенным темам;
- самопроверка знаний и подготовка к тестированию и пр.

В процессе самостоятельной работы студенты приобретают следующие компетенции:

*Общепрофессиональных компетенций (ОПК):*

- ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных, необходимых для решения поставленных управленческих задач, с использованием современного инструментария и интеллектуальных информационно-аналитических систем.

- ОПК-5. Способен использовать при решении профессиональных задач современные информационные технологии и программные средства, включая управление крупными массивами данных и их интеллектуальный анализ.

Методические указания для преподавателя:

- использовать системный подход создания, применения и определения учебного процесса;
- применять инновационные методы обучения;
- использовать в процессе преподавания современные информационные технологии, в том числе мультимедийное оборудование;
- обсуждать популярные труды, монографии и периодические издания по вопросам бизнеса;
- изучать индивидуальные способности студентов с целью выявления лиц, склонных к научной работе, и предлагать им более глубокие (развернутые) методы обучения;
- практиковать обмен мнениями;
- использовать обратную (в том числе интерактивную в режиме он-лайн) связь со студентами.

Методические указания для студента:

- следить за новинками экономических изданий;
- принимать активное участие в работе лекционных и практических занятий;
- предлагать преподавателю новые формы работы на занятиях;
- в процессе проведения занятий накапливать опыт для написания творческих научных работ (подготовка рефератов, докладов, выступлений).

## **12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Деловой этикет»

Направление: 38.03.02. МЕНЕДЖМЕНТ (профиль «Управление предприятиями наукоемких отраслей промышленности»)

Дисциплина: Деловой этикет

Код контролируемой компетенции или ее части	Контролируемая тема дисциплины	ФОСы (форма контроля уровня о ООП)						Экзамен	Баллы темы
		Аудиторная работа				Самостоятельная работа			
		Участие в обсуждении	Опрос	Тест №1	Тест №2	Эссе	Выполнение домашних заданий		
ОПК-2 ОПК-5	Тема 1. Нормы делового этикета и их значение в бизнесе.	4		2					6
ОПК-2 ОПК-5	Тема 2. Психологические основы делового общения.		2	2					4
ОПК-2 ОПК-5	Тема 3. Этикет деловых отношений.	4		2					6
ОПК-2 ОПК-5	Тема 4. Внешний облик делового человека.		2	2			4		8
ОПК-2 ОПК-5	Тема 5. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненных.			2	3				5
ОПК-2 ОПК-5	Тема 6. Основы риторики и культура письменной речи.		2		3		4		9
ОПК-2 ОПК-5	Тема 7. Деловые встречи и переговоры.				3				3
ОПК-2 ОПК-5	Тема 8. Поведение в общественных местах, официальных учреждениях и организациях.				3		4		7

ОПК-2 ОПК-5	Тема 9. Международный этикет.	4	2		3					9
ОПК-2 ОПК-5	Подготовка эссе					3				3
ОПК-2 ОПК-5	Подготовка и защита рефератов по выбранным темам							10		10
ОПК-2 ОПК-5	Экзамен								30	30
	Итого:	12	8	10	15	3	12	10	30	100

## Экзаменационные билеты для итоговой аттестации

Дисциплина Деловой этикет  
(наименование дисциплины)

### БИЛЕТ № 1

1. Назначение курса «Деловой этикет».
2. Характерные особенности цвета и фактуры тканей для мужской деловой одежды.
3. Такесические невербальные средства.

Составители \_\_\_\_\_ Л.В. Ширшова  
(подпись)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ А.А. Чурсин  
(подпись)

Дисциплина Деловой этикет  
(наименование дисциплины)

### БИЛЕТ № 2

1. Понятие социальных норм и их основные функции.
2. Аксессуары делового мужчины.
3. Культура дискуссии.

Составители \_\_\_\_\_ Л.В. Ширшова  
(подпись)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ А.А. Чурсин  
(подпись)

БИЛЕТ № 3

1. Формальный и неформальный социальный контроль поведения.
2. Одежда деловой женщины.
3. Деловой спор.

Составители \_\_\_\_\_ Л.В. Ширшова  
(подпись)

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ А.А. Чурсин  
(подпись)

Материалы для оценки уровня освоения учебного материала дисциплины «Деловой этикет» (оценочные материалы), включающие в себя перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны в полном объеме и доступны для обучающихся на странице дисциплины в ТУИС РУДН.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ВО РУДН.

**Разработчик:**

доцент кафедры

прикладной экономики  
должность, название кафедры

\_\_\_\_\_   
подпись

Л.В. Ширшова  
инициалы, фамилия

**Руководитель программы**

заведующий кафедрой

прикладной экономики  
должность, название кафедры

\_\_\_\_\_   
подпись

А.А. Чурсин  
инициалы, фамилия

**Заведующий кафедрой**

прикладной экономики  
название кафедры

\_\_\_\_\_   
подпись

А.А. Чурсин  
инициалы, фамилия