

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
и методической работе университета

/В.Г. Шубаева/

2021 г.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки/	27.04.08	Управление	интеллектуальной
Специальность		собственностью	
Направленность (профиль)		Организация и управление	интеллектуальной
программы/		собственностью	
Специализация			
Уровень высшего образования		магистратура	
Форма обучения		очная	

Составитель: _____ / Гриднева М.А.

Часов по учебному плану	36	Виды контроля в семестрах: Зачет: 2 семестр
в том числе:		
контактная работа	14	
самостоятельная работа	22	
практическая подготовка	-	
часов на контроль	-	

Распределение часов дисциплины:

Семестр:	2
Количество недель:	16 2/6
Вид занятий	Часы
Лекционные занятия	14
Практические занятия	0
Лабораторные работы	0
Итого аудиторных часов	14
Самостоятельная работа	22
Часы на контроль	0
Итого	36

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*	3
5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	4
5.1 Рекомендуемая литература.....	4
5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства.....	4
5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД).....	4
6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	7
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	9
1.1 Контрольные вопросы и задания к зачету	Ошибка! Закладка не определена.
1.2 Темы письменных работ.....	Ошибка! Закладка не определена.
1.3 Шкала оценивания результата	9
1.4 Объекты оценивания и наименование оценочных средств	10

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель:	Освоение магистрантами знаний по нормам этикета и навыков по созданию имиджа человека, обладающего высоким культурно-образовательным потенциалом.
--------------	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина ФТД.02 «Деловой этикет» относится к факультативным дисциплинам и является необязательной для изучения при освоении образовательной программы

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2. Выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	Знать: стратегические основы устного и письменного общения в рамках межличностного и межкультурного общения с учетом требований делового этикета. Уметь: критически воспринимать и анализировать устную и письменную информацию в рамках делового общения на русском языке в сфере сервиса; соблюдать международный деловой этикет в устном и письменном межкультурном общении в сервисной деятельности

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ*

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Содержание дисциплины	Объем дисциплины (академические часы)			
		Контактная работа			СРО
		ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
Тема 1. Речевой этикет.	Требования к деловой речи. Основные речевые ошибки. Самопрезентация. Правила, помогающие убедить собеседника. Этикет телефонного разговора.	4			6
Тема 2. Этикет деловой беседы.	Основные этапы деловой беседы. Виды барьеров общения.	4			6
Тема 3. Офисный этикет.	Прием посетителей. Взаимоотношения с коллегами и руководством.	4			4
Тема 4. Этикет	Виды конфликтов. Стратегия поведения в	2			4

поведения в конфликтной ситуации.	конфликтной ситуации. Умение критиковать и воспринимать критику.				
Всего за семестр:		14			22
Всего по дисциплине:					36

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Рекомендуемая литература

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Книгообеспеченность (электронные ресурсы)
Потемкин В.К. Деловая этика : учебное пособие / В.К.Потемкин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Санкт-Петербургский гос. экономический ун-т, Кафедра упр. персоналом .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 151 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru .	OPAC.UNECON.RU .
Савельева И.Ю. Бизнес-этикет и протокол: учебное пособие / И.Ю.Савельева ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. коммуникац. технологий и связей с общественностью .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 148 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru .	OPAC.UNECON.RU .
Гужина Г.Н. Этика бизнеса: учебное пособие / Гужина Г.Н., Мумладзе Р.Г., Гужин А.А. — Москва : Русайнс, 2016. — 228 с.	BOOK.ru .
Матолыгина Н.В. Этика деловых отношений : практикум / Н.В.Матолыгина, О.В.Архипова, Л.В.Руглова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2019 .— 147 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unicon.ru .	OPAC.UNECON.RU .

5.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- Microsoft Windows Professional;
- Microsoft Office Professional;
- 7-Zip (freeware)

5.3 Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)

3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПБГЭУ– opac.unecon.ru

Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ) групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Помещения оснащены оборудованием и техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Учебная аудитория № 204 (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации).</p> <p>Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 70 посадочных мест, рабочее место преподавателя, стол - 1 шт., кафедра - 1 шт., доска меловая (3-х секционная) - 1 шт., вешалка стойка - 4 шт., жалюзи - 6 шт., Компьютер Intel i3-2100 2.4 Ghz/4 Gb/500Gb/Acer V193 19") - 1 шт., Проектор NEC M350 X - 1 шт., Экран Lumien Master Picture (LMP-100109) - 1 шт., Акустическая система Apart MASK-6 White - 2 шт., Микшер усилитель Jedia (JDM) TA-1120 в комплекте - 1 шт.</p> <p>Перечень лицензионного программного обеспечения: Microsoft Windows Professional (КОМПРАКТ № 244/20</p>	<p>191023, г. Санкт-Петербург, пер Москательный, д 4, литера В, пом 1-Н, 2-Н, 3-Н, 4-Н, Л-1, Л-2, 2 этаж - п. 204</p>

<p>от «26» июня 2020 г.), Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 от «26» июня 2020 г.), 7-Zip (freeware), Acrobat Reader DC (freeware), КонсультантПлюс (Договор об информационной поддержке ВУЗ от 01.09.2015), Adobe Acrobat Reader DC (freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware), VLC media player (freeware), K-Lite Codec Pack Full (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	
<p>Помещение № 1028 для самостоятельной работы обучающихся. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест, Рабочая станция на основе Sun Ray - 22 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows Professional 10 (КОНТРАКТ № 244/20 от «26» июня 2020 г.), MS Office 2019 (КОНТРАКТ № 244/20 от «26» июня 2020 г.), 1С 8.3 (Пер. Номер - 8922985, 8922986, 9334150, 9334398, 9334400, 8972343, 9985501), Bizagi 3.1 (freeware), Project Expert 7.55 (Лицензионный договор № 0132/1П-06 от 06.10.2014), Archi 4.5.1 (freeware), Deductor Academic 5.3 (Соглашение о сотрудничестве № 187/19 от 18.09.2019), Microsoft Power BI 2.54 (бесплатное лицензирование), Microsoft Visio 2019 (КОНТРАКТ № 244/20 от «26» июня 2020 г.), Консультант Плюс (Договор об информационной поддержке ВУЗ от 01.09.2015), Oracle Virtual Box 5.1.10 (freeware), AutoCad 2020 (программа Autodesk Education), Microsoft Power BI 2.75 (бесплатное лицензирование), Wolfram Mathematica 12 (Сублицензионный договор № 328/20 от 20.08.2020), Audit XP Professional 0.933 (Лицензионный договор № 457/18 от 25.09.2018), Microsoft SQL Server 2017 (КОНТРАКТ № 244/20 от «26» июня 2020 г.), Microsoft SQL Server 2014 (КОНТРАКТ № 244/20 от «26» июня 2020 г.), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware).</p>	<p>191023, г. Санкт-Петербург, набережная канала Грибоедова, дом 30-32, литера А, 1 этаж - п. 1028</p>

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться со следующими документами:

- учебно-методической документацией;
- локальными нормативными актами, регламентирующими основные вопросы организации и осуществления образовательной деятельности, в том числе регламентирующие порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся;

- графиком консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава.

Уровень и глубина освоения дисциплины определяются активной и систематической работой обучающихся на лекционных занятиях, занятиях семинарского типа, выполнением самостоятельной работы, в том числе в части выделения наиболее значимых и актуальных проблем для дальнейшего изучения. Особым условием качественного освоения дисциплины является эффективная организация труда, позволяющая распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с графиком учебного процесса.

При подготовке к учебным занятиям, обучающимся предоставляется возможность посещения консультаций сотрудников профессорско-преподавательского состава СПбГЭУ согласно расписанию, установленному в графике консультаций.

Аудиторная и внеаудиторная работа обучающихся должна быть направлена на формирование:

- фундаментальных основ мировоззрения, обучающихся и естественнонаучного познания;
- базисных знаний, соответствующих направлению подготовки и заявленной профессиональной области, формирующих целевую и профессиональную основу для подготовки кадров;
- профессиональных компетенций ориентированных на удовлетворение потребностей рынка труда;
- индивидуальной траектории посредством освоения уникального набора профессиональных компетенций, дополняющих компетентностную модель обучающегося, за счет ориентации на конкретные профессиональные специализированные области знаний, определяемые представителями рынка труда;
- метанавыков обучающихся, таких как: командная работа и лидерство, анализ данных, цифровые навыки, разработка и реализация проектов, межкультурное взаимодействие.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям

их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Контрольные вопросы и задания к зачету

1. Отличия имиджа и репутации
2. Основные правила оптимального речевого общения
3. Основные требования к деловой речи
4. Правила, помогающие убедить собеседника
5. Основные ошибки деловой речи
6. Понятие и структура деловой беседы
7. Техника речи в деловом разговоре
8. Стратегия взаимодействия по Томасу
9. Три составляющие стороны в структуре делового общения
10. Основные приемы, используемые в начале деловой беседы
11. Барьеры в деловых отношениях
12. Деловые переговоры: понятие, подготовка
13. Основные этапы деловых переговоров
14. Тактические приемы, используемые в переговорах
15. Типология аргументов
16. Виды конфликтов
17. Правила приема посетителей
18. Этика взаимоотношений начальника и подчиненных
19. Этика телефонного разговора

1.2 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Вариант 1: зачет

Формой итогового контроля по дисциплине является зачет, итоговый результат формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	Незачет
>=55	Зачет

Вариант 2: зачет с оценкой, экзамен

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен (или дифференцированный зачет), итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<=54	неудовлетворительно
55-69	удовлетворительно
70-84	хорошо
>=85	отлично

Шкала оценивания результата

2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продemonстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

1.3 Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости	Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки	Самостоятельная работа обучающегося
Тема 1. Речевой этикет	Текущий контроль	Участие в тематических дискуссиях	устная	Подготовка к лекционным занятиям
Тема 2. Этикет деловой беседы	Текущий контроль	Участие в тематических дискуссиях	устная	Подготовка к лекционным занятиям
Тема 3. Офисный этикет.	Текущий контроль	Участие в тематических дискуссиях	устная	Подготовка к лекционным занятиям
Тема 4. Этикет поведения в конфликтной ситуации.	Текущий контроль	Участие в тематических дискуссиях	устная	Подготовка к лекционным занятиям
	Контрольная точка №1	Тест	письменная	
Все темы:	Промежуточная аттестация	Зачет	устная	
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопросы к ГИА		