

АННОТАЦИЯ

1. Наименование дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом:

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

2. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Целью дисциплины «Этика делового общения и правила ведения переговоров» является формирование у обучающихся системных знаний и умений в области этики делового общения, делового этикета, а также получение представлений о правилах и особенностях проведения переговоров с деловыми партнерами, в том числе и зарубежными.

Задачи дисциплины:

- изучение и овладение практическими приемами проведения деловой беседы, совещаний, собраний, переговоров;
- изучение приемов для эффективного осуществления делового общения на основе знаний особенностей как национальных, так и личностных характеристик деловых партнеров;
- овладение навыками применения этических норм делового общения и правил ведения переговоров;
- овладение навыками поиска и анализа информации о потенциальных партнерах на внешних рынках;
- овладение навыками по составлению программ и проведению различных протокольных мероприятий;
- изучение основ невербальной коммуникации в части применения их для эффективного осуществления всех форм делового общения в международном бизнесе;
- углубленное познание методов и методик, применяемых в процессе проведения деловых переговоров с партнерами в рамках международной бизнес-среды с соблюдением деловой этики и этикета;
- изучение норм этики и делового общения с иностранными партнерами;
- формирование умений осуществлять коммуникацию с потенциальными партнерами с использованием современных средств связи;
- формирование умений выявлять интересы потенциальных партнеров для формирования индивидуальных предложений;
- овладение основными техниками и приемами организации и поддержания связей с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-12	умение организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами,	Знать (5) ¹ – нормы этики и делового общения с иностранными партнерами, правила ведения переговоров

¹(4) – в скобках указан этап формирования компетенции из таблицы в п.7.2. (здесь и далее в таблице)

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
	используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления)	Уметь (5) – организовать и поддерживать связи с деловыми партнерами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации; осуществлять коммуникацию с потенциальными партнерами с использованием современных средств связи
		Владеть (5) – навыками поиска и анализа информации о потенциальных партнерах на внешних рынках

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования

Учебная дисциплина «**Этика делового общения и правила ведения переговоров**» входит в вариативную часть (дисциплина по выбору студентов) учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, профиль «Международный менеджмент».

5. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, всего – 108 часов.

Вид учебной работы	Всего часов / зачетных единиц		
	очное	очно-заочное	заочное
Контактная работа с преподавателем (всего)	32 / 0,89	16 / 0,44	8 / 0,22
В том числе:			
Занятия лекционного типа	16 / 0,445	12 / 0,33	4 / 0,11
Занятия семинарского типа	16 / 0,445	4 / 0,11	2 / 0,055
Консультации			2 / 0,055
Самостоятельная работа	76 / 2,11	92 / 2,55	96 / 2,67
Контроль			4 / 0,11
Форма контроля	зачет	зачет	зачет
Общая трудоемкость:	108 / 3	108 / 3	108 / 3

6. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Наименование тем (разделов)
Тема 1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения
Тема 1.2. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)
Тема 1.3. Этика и мораль в деловом общении
Тема 1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение
Тема 1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения
Тема 1.6. Деловой этикет
Тема 2.1. Организация и проведение деловых переговоров
Тема 2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса
Тема 2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе
Тема 2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе

7. Перечень вопросов для подготовки к зачету

1. Формы и виды общения (по средствам, по содержанию, по длительности, по степени завершенности).
2. Формы общения по контингенту участников и количеству каналов двусторонней связи (на примере профессионального взаимодействия специалистов в сфере международного бизнеса).
3. Понятие и значение социальной перцепции в общении.
4. Механизмы идентификации и эмпатии, а также возможности их реализации в общении в сфере международного бизнеса.
5. Механизмы рефлексии и его роль в профессиональном общении в сфере международного бизнеса.
6. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
7. Основные коммуникативные барьеры.
8. Особенности внешних и внутренних барьеров и их роль в коммуникативном процессе в сфере международного бизнеса.
9. Специфика вербальной (речевой) коммуникации.
10. Понятие, функции и виды переговоров.
11. Основные стратегии и динамика переговорного процесса.
12. Специфика и этика делового общения.
13. Определение понятия «имидж» и его роль в процессе общения и переговоров.
14. Виды, особенности подготовки и организации публичного выступления.
15. Специфические функции переговоров в экстремальных условиях.
16. Состав и функции членов группы ведения переговоров; материально-техническое и информационное обеспечение переговорного процесса.
17. Этапы переговорного процесса с деловыми партнерами и основные тактические задачи переговорщика.
18. Особенности установления и удержания контакта в условиях затрудненного общения (на примере переговоров с иностранными бизнес-партнерами).
19. Эффективные приемы ответа на психологические нападения и манипуляции партнера в процессе переговоров.
20. Коммуникативная компетентность, ее компоненты и роль в процессе общения.
21. Признаки обмана и способы его определения в процессе коммуникации.
22. Понятие и критерии эффективного общения.
23. Феномен манипуляции в общении: понятие, виды, приемы. Способы распознавания и защиты от манипуляции в общении.
24. Деловой этикет.

25. Деловые встречи и переговоры.
26. Динамика возникновения и развития конфликта.
27. Конфликты, их предупреждение и разрешение.
28. Методы слушания и восприятия информации.
29. Национальные особенности деловой этики.
30. Общение по телефону.
31. Организация деловых совещаний.
32. Особенности общения через переводчика.
33. Методы и способы аргументирования.
34. Правила формулировки устных распоряжений.
35. Правила ведения деловых переговоров.
36. Современные взгляды на место этики в деловых отношениях.
37. Способы передачи информации в процессе деловой беседы.
38. Теория и практика в процессе укрепления партнерского стиля сотрудничества.
39. Особенности применения законов логики в деловой речи. Понятия «аргумент», «умозаключение».
40. Искусство рассуждать и убеждать.
41. Способы опровержения доводов оппонента.
42. Различные типы собеседников.
43. Определение состояния собеседника по его манере говорить.
44. Позиция слушателя и говорящего.
45. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
46. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
47. Национальные особенности невербального общения.
48. Этика личности и корпоративная этика.
49. Понятие протокольного мероприятия.
50. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.