



**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ МЕЖДУНАРОДНЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ»**
INSTITUTE OF INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 27 апреля 2023 г. № 9)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
27 апреля 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

по направлению подготовки
38.03.01 Экономика

Направленность (профиль) «Мировая экономика»

Москва – 2023

*Приложение 4
к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.01 Экономика
направленность (профиль) «Мировая экономика»*

Рабочая программа дисциплины «Этика делового общения и правила ведения переговоров» входит в состав основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.01. Экономика, направленность (профиль) «Мировая экономика» и предназначена для обучающихся по очной, очно-заочной и заочной формам обучения.

Сведения об актуализации РПД

На учебный год	Состав актуализации	Утверждена Ученым советом
2021-2022	- Перечень основной и дополнительной учебной литературы; - оценочные материалы.	Протокол Учёного совета от 08.07.2021 г., № 12
2022-2023	- Перечень основной и дополнительной учебной литературы; - оценочные материалы.	Протокол Учёного Совета от 26.01.2022 г., №6
2023-2024	- Перечень основной и дополнительной учебной литературы; - оценочные материалы.	Протокол Учёного Совета от 27.04.2023 г., №9

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы высшего образования	5
4. 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.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине (модулю)	12
7.1. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости	16
7.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	31
7.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	31
7.2.2. Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций.....	32
7.3. Типовые задания и (или) материалы для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	33
7.3.1. Типовые задания и (или) материалы для оценки знаний	33
7.3.2. Типовые задания и (или) материалы для оценки умений.....	39
7.3.3 Типовые задания для проверки уровня сформированности навыков	43
7.4. Перечень вопросов для подготовки к зачету	47
7.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	48
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	52
8.1. Основная литература.....	52
8.2. Дополнительная литература	53
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля) и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	54
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	54
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	60

1. 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;
- формирование умений координировать действия сотрудников, занятых в реализации плана внешнеэкономической деятельности;
- овладение навыками создания благоприятной и конструктивной атмосферы в малой группе конкретного экономического проекта на основе эффективных деловых коммуникаций;
- овладение навыками организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта.

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

Код компетенции	Содержание компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-9	Способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта.	Знать (3) ¹ – особенности организации деятельности малой группы с учетом соблюдения норм этики и делового общения с партнерами; особенности и правила проведения деловых переговоров внешнеторговых сделок. Уметь (3) – координировать действия сотрудников, занятых в реализации плана внешнеэкономической деятельности; осуществлять коммуникацию с потенциальными партнерами с использованием современных средств связи. Владеть (3) – навыками организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, с учетом соблюдения норм этики и делового общения.

3. 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 38.03.01 Экономика, профиль «Мировая экономика».

4. 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		
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
Контактная работа с преподавателем (всего)	28	16	8
В том числе:			
Занятия лекционного типа	14	12	4
Занятия семинарского типа	14	4	2
Консультации			2
Самостоятельная работа	80	92	96

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

Контроль	-	-	4
Форма контроля	Зачет	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость:	108	108	108

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Наименование тем (разделов)	Содержание тем (разделов)
Раздел 1. Этика делового общения	
Тема 1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения	Роль общения в жизни человека и общества. Реализация в общении общественных и межличностных (психологических) отношений. Коммуникативная сфера как предмет деятельности менеджера. Общение как инструмент реализации основных функций менеджера в международном бизнесе. Проблема дефиниции общения. Подходы к определению общения в зарубежной психологии. Понимание сущности общения с позиций деятельностного подхода в отечественной психологии. Принцип единства деятельности и общения, его значение для деятельности практического психолога. Характеристика структуры общения. Составляющие ситуации общения. Импрессивная сторона ситуации общения: потребности, мотивы и цели взаимодействующих субъектов. Экспрессивная сторона ситуации общения: коммуникационные средства и приемы, содержание общения, продукт общения, стиль общения. Фазы процесса общения. Уровни общения. Классификация форм и видов общения по разным основаниям. Значение общения для общества в целом: социальная функция, инструментальная функция, общепсихологическая функция. Основные функции и/или стороны процесса общения.
Тема 1.2. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)	Понятие и значение коммуникации. Коммуникация как intersubjectный процесс. Средства коммуникации: речевые, неречевые. Условия коммуникации: единая система кодификации – декодификации, одинаковое понимание ситуации общения. Взаимовлияние и трудности эффективной коммуникации. Коммуникативные барьеры как защита от нежелательного влияния: барьер избегания, барьер авторитета, барьеры непонимания (фонетический, семантический, стилистический, логический). Способы преодоления барьеров. Речевая коммуникация. Значение вербальной знаковой системы в общении. Коммуникативные роли: коммуникатор, реципиент. Формы вербальной коммуникации: монолог, диалог. Включенность в совместную деятельность и смена коммуникативных ролей как условия точности понимания сообщения. Модели речевого коммуникативного процесса и их значение для эффективной коммуникации.
Тема 1.3. Этика и мораль в деловом общении	Этика как наука о моральных нормах и принципах общения людей. Предпосылки формирования этики делового общения: восточная и западная традиции. Влияние рыночных отношений на этику делового общения. Универсальные этические принципы и особенности их проявления в практике делового общения. Основополагающие принципы делового общения: порядочность, честность, обязательность в соблюдении договоров, недопущение финансовых нарушений, вежливость и внимательность к деловым партнерам. Этика делового общения в организации: «сверху вниз», «снизу вверх», «по горизонтали». Способы повышения нравственного уровня делового общения в организации: обучение этическому поведению, создание рабочих групп по этике, разработка этических рекомендаций, формирование высокой культуры

	межличностного общения.
Тема 1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение	Понятие деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Культура речи в деловом общении. Основные принципы взаимодействия сторон. Рефлексивное слушание. Виды обратной связи. Повышение эффективности восприятия словесных выражений. Основные характеристики речевого поведения. Модуляция речи, скорость и манера речи, громкость голоса, артикуляция. Использование средств выразительности деловой речи. Основные системы невербального общения: визуальная система, акустическая система, тактильная система, ольфакторная система. Основные функции невербального общения. Факторы, влияющие на невербальное общение. Классификация невербальных средств общения. Поза, жесты, мимика, взгляд, походка и информация, которую они передают. Визуальный контакт. Направление взгляда. Психический и этический комфорт в процессе общения. Взаимное расположение в процессе общения. Специфика дистанционного общения. Преимущества и недостатки неличного общения. Общие нормы поведения при дистанционном общении. Основные правила телефонных переговоров. Наиболее распространенные ошибки при телефонной беседе. Оптимальная схема телефонного разговора. Особенности речевого этикета деловой переписки. Правовая ценность делового письма. Требования к оформлению делового письма. Разновидности делового письма. Составление резюме.
Тема 1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Понятие конфликтов и причины их возникновения. Динамика развития конфликта и критерии его оценки. Признаки и функции конфликтов. Основные элементы конфликта. Типология конфликтов и их основные характеристики. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стили управления конфликтными ситуациями. Преодоление конфликтов. Правила поведения в конфликтной ситуации. Возможность недопущения конфликтных ситуаций.
Тема 1.6. Деловой этикет	Деловой этикет, его происхождение и функции. Формирование российской традиции этикета. Деловой этикет как совокупность норм и правил поведения в деловом общении. Единство этической и эстетической сторон делового этикета. Особенности и психологические приемы вербального этикета в деловом общении. Система приветствий, представлений и приемов в деловом этикете. Одежда и этикет на деловом приеме. Правила общения по телефону. Имидж и технология его формирования в деловом этикете.
Раздел 2. Переговоры как средство профессионального общения	
Тема 2.1. Организация и проведение деловых переговоров	Переговоры как разновидность общения. Основные подходы к изучению переговоров. Понятие и функции переговорного процесса. Конструктивные функции переговоров: информационно-коммуникативная, функция регуляции и координации действий, функция контроля. Манипулятивные функции: отвлечения внимания, рекламно-пропагандистская, функция проволок. Содержание переговорного процесса. Этапы переговоров. Подготовка к переговорам. Планирование переговорного процесса. Постановка целей. Уяснение пределов возможностей сторон. Информационная подготовка. Методы подготовки к переговорам. Особенности подготовки к международным переговорам. Правила ведения переговоров. Ведение переговоров: уточнение интересов и позиций сторон; убеждение, предполагающее выработку возможных вариантов решения проблемы; достижение соглашений. Приемы формирования

	<p>благоприятного психологического климата в процессе ведения переговоров. Методы аргументации. Приемы убеждения оппонента. Роль творческого мышления в поиске решения. Достижение соглашения: переговорное пространство, типы решений, работа над соглашением, закрепление решений.</p>
<p>Тема 2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса</p>	<p>Сущность понятий «стратегия» и «тактика» переговорного процесса. Стратегии поведения на переговорах в концепции К. Томаса-Р. Киллмена. Стратегии поведения на переговорах в рамках сотрудничества. Приемы конструктивной тактики на переговорах в рамках сотрудничества. Стратегии ведения конфронтационных переговоров. Тактика ведения переговоров в рамках конфронтации. Психологическая специфика стратегии и тактики ведения переговоров в экстремальных ситуациях. Особенности переговоров в экстремальных ситуациях. Выдвижение и обсуждение предложений и условий. Достижение договоренности и обеспечение ее выполнение.</p>
<p>Тема 2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе</p>	<p>Сущность и специфика института медиации. Субъекты медиации. Виды и принципы медиации. Социальные роли и функции медиатора. Психотехнология взаимодействия медиатора с участниками переговоров. Универсальные модели поведения медиатора на переговорах. Поведение медиатора в основных фазах переговоров. Эффективность медиации и критерии ее определения.</p>
<p>Тема 2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе</p>	<p>Роль переговоров в жизни международного сообщества. Международные переговоры: понятие и особенности на современном этапе. Условия, необходимые для проведения переговоров, основные характеристики и отличия международных переговоров на современном этапе. Тактические приемы на международных переговорах, проблема гибкости, определение переговорной позиции. Личностные стили ведения международных переговоров. Вербальные и невербальные средства самовыражения личности в переговорном процессе. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др. Российский стиль ведения деловых переговоров. Основные проблемы межкультурного общения. Особенности переговорного процесса с зарубежными компаниями. Национальные особенности невербального общения. Организация и проведение переговоров на высшем уровне, многосторонние и многоуровневые переговоры. Международный протокол и дипломатический этикет. Этикет, виды этикета: придворный, воинский, дипломатический, светский, служебный, церковный. Деловой этикет, его функции и значение на переговорах. Правила международной вежливости и символы государственного суверенитета. Их использование на официальном и деловом уровнях.</p>

Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	СРС	Всего
1.	1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения	1	1	8	10
2.	1.2. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)	1	1	8	10
3.	1.3. Этика и мораль в деловом общении	1	1	8	10
4.	1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение	1	1	8	10
5.	1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	2	2	8	12
6.	1.6. Деловой этикет	1	1	8	10
7.	2.1. Организация и проведение деловых переговоров	2	2	8	12
8.	2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса	2	2	8	12
9.	2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе	1	1	8	10
10.	2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе	2	2	8	12
Контроль					-
Итого:		14	14	80	108

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	СРС	Всего
1.	1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения	1	-	8	9
2.	1.2. Общение как процесс обмена информацией	1	-	8	9

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	СРС	Всего
	(коммуникативный аспект общения)				
3.	1.3. Этика и мораль в деловом общении	1	0,5	8	9,5
4.	1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение	1	0,5	8	9,5
5.	1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	1	0,5	10	11,5
6.	1.6. Деловой этикет	1	0,5	10	11,5
7.	2.1. Организация и проведение деловых переговоров	1	0,5	10	11,5
8.	2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса	1	0,5	10	11,5
9.	2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе	2	0,5	10	12,5
10.	2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе	2	0,5	10	12,5
Контроль					-
Итого:		12	4	92	108

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	СРС	Всего
1.	1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения	-	-	6	6
2.	1.2. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)	-	0,5	10	10,5
3.	1.3. Этика и мораль в деловом общении	0,5	0,5	10	11
4.	1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение	0,5	0,5	10	11
5.	1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их	0,5	0,5	10	11

	разрешения				
6.	1.6. Деловой этикет	0,5	-	10	10,5
7.	2.1. Организация и проведение деловых переговоров	0,5	-	10	10,5
8.	2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса	0,5	-	10	10,5
9.	2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе	0,5	-	10	10,5
10.	2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе	0,5	-	10	10,5
Консультации					2
Контроль					4
Итого:		4	2	96	108

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы и текущего контроля обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа является одним из основных видов учебной деятельности, составной частью учебного процесса и имеет своей целью: глубокое усвоение материала дисциплины, совершенствование и закрепление навыков самостоятельной работы с литературой, рекомендованной преподавателем, умение найти нужный материал и самостоятельно его использовать, воспитание высокой творческой активности, инициативы, привычки к постоянному совершенствованию своих знаний, к целеустремленному научному поиску.

Контроль самостоятельной работы, является важной составляющей текущего контроля успеваемости, осуществляется преподавателем во время лекционных и практических (семинарских) занятий и обеспечивает оценивание хода освоения изучаемой дисциплины.

Вопросы для самостоятельного изучения

1. В каких формах реализуется деловое общение?
2. Какие контакты необходимо установить оратору со слушателями во время публичных выступлений?
3. Что такое аргументация?
4. Как можно повлиять на партнера во время переговоров?
5. Каковы основные принципы грамотного телефонного общения?
6. Основные этапы деловой беседы?
7. Какие важные функции выполняет деловая беседа?
8. От каких обстоятельств зависит ситуация во время переговоров?
9. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
10. Какие задачи ставятся на стадии начала беседы?
11. Для чего необходимо произнести вслух перед выступлением «Я знаю то, чего не знают слушатели. Я хочу им об этом рассказать!»?
12. Что называется ролью?
13. В чем состоит успешность общения?
14. Каковы основные функции деловой беседы?

15. Что значит «отработать ход» беседы?
16. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
17. Что влияет на успех деловой беседы?
18. В чем заключается этика делового взаимодействия?
19. Каковы особенности делового телефонного разговора с точки зрения этики общения?
20. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
21. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
22. Что способствует эффективности убеждения?
23. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
24. Какие факторы влияют на внушаемость?
25. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
26. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
27. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?
28. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
29. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
30. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
31. Какие требования предъявляются к ведущему делового совещания?
32. Каким образом обеспечивается эффективная коммуникация в группе?
33. Чем обусловлена необходимость четкой формулировки цели и детальной проработки плана совместной деятельности?
34. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
35. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
36. Каковы трудности эффективного слушания?
37. В чем особенности направленного, критического слушания?
38. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
39. Какие невербальные средства коммуникации используются нечестными партнерами для того, чтобы «вводить в заблуждение» доверчивых партнеров?
40. Что такое «манипуляции в общении»?
41. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
42. Как можно использовать знание гендерных особенностей коммуникативного поведения в деловом общении?
43. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
44. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
45. Что такое коммуникативные барьеры?
46. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
47. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
48. Что такое «тактика ведения переговоров»?
49. Какова роль этики руководителя в процессе командообразования?
50. Опишите основные правила ведения переговоров в международном бизнесе.

Вопросы для самостоятельной подготовки, самопроверки к опросам, диспутам на занятиях лекционного, практического типов:

1. Для чего нужна предварительная информация о партнере?
2. Что можно сказать в завершение делового разговора, который закончился отказом партнера принять ваше предложение?
3. Нужно ли обдумывать заранее варианты начала разговора?

4. Что предпринять, если собеседник слушает вас молча, никак не реагируя на ваши аргументы?
5. Как вести себя, если партнер начинает горячо возражать против вашего предложения?
6. Как подтолкнуть нерешительного партнера к принятию решения?
7. Что понимается под рефлексивным управлением в скрытом внутреннем конфликте?
8. Назовите правила подготовки и проведения деловой беседы.
9. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки: «По одежке встречают, по уму провожают»?
10. Что такое «имидж делового человека»?
11. Что такое этика деловых отношений?
12. Почему не рекомендуют сообщать в телефонном разговоре всю информацию, касающуюся делового предложения?
13. Что такое «сетевой этикет»?
14. Назовите нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
15. Назовите черты, присущие хорошим подчиненным.
16. Какие мероприятия повышения этичности поведения руководителей и подчиненных следует разрабатывать в организации?
17. Опишите правила защиты интересов в общении с людьми, обладающими властью.
18. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
19. Каков общий принцип использования этикетных средств?
20. Чем отличается Вы-общение от Ты-общения?
21. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
22. Являются ли обращения «господин», «господа» универсальными?
23. Каковы трудности эффективного слушания?
24. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
25. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?
26. Что такое «дресс-код»?
27. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
28. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно научиться этому?
29. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
30. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров?

Распределение самостоятельной работы

Виды, формы и объемы самостоятельной работы студентов при изучении данной дисциплины определяются ее содержанием и отражены в следующей таблице:

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Вид самостоятельной (внеаудиторной) работы	Объем самостоятельной работы		
			очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
1	1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	8	6
2	1.2. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	8	10
3	1.3. Этика и мораль в деловом общении	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	8	10
4	1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	8	10
5	1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	10	10
6	1.6. Деловой этикет	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	10	10
7	2.1. Организация и проведение деловых переговоров	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	10	10
8	2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	10	10

9	2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе	Изучение рекомендованной литературы и выполнение 8 практических заданий	8	10	10
10	2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе	Изучение рекомендованной литературы и выполнение практических заданий	8	10	10
ИТОГО:			80	92	96

7. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль успеваемости по дисциплине «Этика делового общения и правила ведения переговоров» проводится как на семинарских занятиях, так и занятиях лекционного типа в форме коллоквиумов, контрольных работ, тестирования, написания эссе, рефератов, выполнения практических работ, индивидуальных ответов на вопросы, устного опроса, участия в семинаре, решения задач и т.д.

Занятие № 1 по теме 1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения

1. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».

2. Проанализируйте байку «Искусство красноречия». Какую роль играет в общении умение слушать?

К Сократу в Афины издалека приехал молодой человек, горящий желанием овладеть искусством красноречия. Поговорив с ним несколько минут, Сократ потребовал с него за обучение двойную плату. - Почему? – изумился ученик. - Потому, - ответил философ, - что мне придется обучать тебя не только говорить, но и тому, как молчать и слушать.

3. Произнесите фразу с разными интонациями:

1. Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)

2. Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).

3. Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).

4. Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

5. Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

6. До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

7. Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

8. Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

4. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Занятие № 2 по теме 1.2. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)

1. Прочитайте байку «Страшный сон». О какой функции общения здесь идет речь? Как связаны между собой содержание информации и форма ее подачи собеседнику?

Один восточный правитель увидел сон, что у него один за другим выпали зубы. В сильном волнении он призвал к себе толкователя снов. Тот выслушал его озабоченно и сказал: «Повелитель, я вынужден сообщить тебе печальную весть – ты потеряешь одного за другим всех своих близких!». Эти слова вызвали гнев властелина. Он велел прогнать несчастного и пригласил другого толкователя. Тот, выслушав сон, сказал: «Я счастлив сообщить тебе радостную новость – ты переживешь всех своих близких!». Придворные очень удивились: «Ведь ты сказал то же самое!». На что последовал ответ: «Очень многое зависит не от того, что сказать, а от того, как сказать!».

2. Расскажите о такой форме коммуникативного события, как день открытых дверей в вузе. Какой это вид коммуникации (виды коммуникаций) по количеству коммуникантов, по цели сообщения, по направленности, по средствам, по форме коммуникативного события?

3. Опишите, на каком коммуникативном уровне (уровнях) общаются пассажиры одного купе в поездах дальнего следования. Аргументируйте свой ответ.

4. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

5. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

6. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

7. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

8. Демонстрация находчивости, парадоксальной логики и красноречия

Из предложенных тем выберите наугад две и сделайте сообщение на одну – две минуты, логически связав между собой обе, казалось бы, совершенно несовместимые темы:

- Китайское искусство фэн-шуй
- Бабочка-махаон
- Протезирование зубов
- Модный галстук стоимостью 5 тысяч рублей
- Беловежская пуца
- Проблема разоружения
- Архитектура Индии
- Обучение в театральном институте
- Реклама на телевидении
- Устаревшее оборудование в текстильной промышленности
- Старение населения Европы
- Военная реформа
- Красивая женщина

9. На стене самого известного древнегреческого храма высечена надпись «Познай самого себя». Объясните, какую ценность этот совет имеет для каждого человека.

Занятие № 3 по теме 1.3. Этика и мораль в деловом общении

1. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д.

Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

2. Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

3. Разыграйте дисциплинарную беседу «Опоздавший».

Задача — провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого необходимо:

- использовать факторы создания положительной атмосферы;
- выбрать один из методов начала беседы;
- использовать «приём бутерброда» во время беседы;
- найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»!

Задача «опоздавшего» — объяснить, почему он постоянно опаздывает.

4. Проанализируйте свои отношения с окружающими и ответьте на вопросы:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью?

- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось видеть снова?

5. Приведите примеры этического организационного воздействия на подчиненных.

6. Вы пришли на презентацию совершенно случайно. Что мог бы сделать, на ваш взгляд, ведущий, чтобы вы чувствовали себя комфортнее?

Занятие № 4 по теме 1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение

1. Прочитайте отрывок из романа М. Булгакова «Мастер и Маргарита» и ответьте на вопросы:

Какие невербальные средства, используемые Маргаритой в общении с Мастером, способствовали их сближению?

Какие различные эмоциональные состояния переживает Маргарита, и как это подтверждают невербальные средства?

«— Она несла в руках отвратительные, тревожные жёлтые цветы... И эти цветы очень отчётливо выделялись на чёрном её весеннем пальто.

Она несла жёлтые цветы! Нехороший цвет. Она повернула с Тверской в переулок и тут обернулась. По Тверской шли тысячи людей, но я вам ручаюсь, что увидела она

меня одного и поглядела не то, что тревожно, а даже как будто болезненно. И меня поразила не столько её красота, сколько необыкновенное, никем не виданное одиночество в глазах!

Повинуясь этому жёлтому знаку, я тоже свернул в переулок и пошёл по её следам...

И, вообразите, внезапно заговорила она:

— Нравятся ли вам мои цветы?

Я отчётливо помню, как прозвучал её голос, низкий довольно-таки, но со срывами, и, как это ни глупо, показалось, что эхо ударило в переулке и отразилось от жёлтой грязной стены. Я быстро перешёл на её сторону и, подходя к ней, ответил:

— Нет.

Она поглядела на меня удивлённо, а я вдруг, и совершенно неожиданно, понял, что я всю жизнь любил именно эту женщину!...

— Да, она поглядела на меня удивлённо, а затем поглядев, спросила так:

— Вы вообще не любите цветов?

В голосе её была, как мне показалось, враждебность...

— Нет, я люблю цветы, только не такие, — сказал я.

— А какие?

— Я розы люблю.

Тут я пожалел о том, что это сказал, потому что она виновато улыбнулась и бросила свои цветы в канаву. Растерявшись немного, я всё-таки поднял их и подал ей, но она, усмехнувшись, оттолкнула цветы, и я понёс их в руках.

Так шли молча некоторое время, пока она не вынула у меня из рук цветы, не бросила их на мостовую, затем продела свою руку в чёрной перчатке... в мою, и мы пошли дальше.»

2. «Угадай-ка». Моделирование голоса и тона

Нижеприведенную фразу: «Не читайте свой доклад с каменным лицом и стоя как истукан», – произнесите пять раз *с разной интонацией*: спокойной, дружеской, злобной, язвительной, начальственной. После вашего исполнения слушатели должны угадать, с какой интонацией Вы произнесли фразу.

3. «Учимся управлять слушателями и воздействовать на них».

Обработайте предлагаемый текст для устного сообщения. Ваша задача:

1) упростить текст (адаптировать для произнесения перед аудиторией);

2) уложившись в пять минут и используя эффектный зачин, подать ваше сообщение так, чтобы:

а) оно звучало *нейтрально*, например, как научное сообщение на конференции;

б) опровергнуть его, подвергнуть нападкам, всячески *очернить*;

в) подать в самом хвалебном тоне, чтобы оно звучало, например, как *реклама* частной практики знакомого психолога.

Счастье и удача обязательно придут

Психологи отмечают, что успех предопределен как элементами везения, так и определенной логикой, и стереотипами поведения, заложенными в нас самих. Делового человека отличает организованность, умение четко вести дела, правильно организовать рабочее место, время и себя, совместить в своем имидже элегантность и деловитость. Необходимо иногда пересматривать свои реальные возможности, ценности, круг общения – это позволит делать планы более реальными, а жизненные горизонты более осязаемыми.

Умейте избавляться от ненужных эмоций: негативные состояния тормозят ваше продвижение вперед. Помните, что возможных решений всегда больше, чем мы думаем. Развивайте в себе уверенность, она передастся другим, что скажется позитивно на состоянии ваших дел. Учитесь умению общаться: слушать, разговаривать, задавать вопросы, отвечать на них.

Усиьте свои возможности, обратившись к языку деловой одежды. Учитесь расслабляться и восстанавливать свои внутренние ресурсы. Залог успеха – в нашем желании расти над собой, в совершенствовании своей внешности и личностных качеств. Успех приходит к тем, кто в него верит. Дорогу осилит идущий...

4. *Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.*

5. *Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.*

6. *Исключите лишнее, официально - деловой стиль характеризуют:*

- употребление разговорной лексики;
- использование научной терминологии;
- компактность изложения материала;
- отсутствие невербальной стороны общения;
- безличность;
- использование номенклатурных названий;
- высокая регламентированность речи;
- строгость изложения.

7. *Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.*

Термин	Определение
1. Кинесика -	система вокализации речи (тон, темп, громкость голоса, тембр, интонация)
2. Просодия -	средства общения (рукопожатие, объятия, поцелуи)
3. Экстралингвистика -	ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними
4. Такестика -	это мимика, поза, жесты, взгляд
5. Проксемика -	эмоциональное звуковое сопровождение речи (смех, плач, вздох, покашливание)

8. *Дополните предложенные правила эффективной коммуникации. (Наличие чувства юмора приветствуется).*

- Если ты прав, будь логичен. Если не прав – постарайся сбить с толку.
- Если сомневаешься, постарайся говорить убедительно.
- Если человек тебя не понимает, это еще не значит, что он глупее тебя.
- Если с тобой во всем соглашаются, проверь – слушают ли тебя.
- Хороший слушатель не только пользуется всеобщей любовью, но со временем и кое-что узнает.
- Все люди ординарны. Неординарны лишь те, кто это знают.
- Благоразумный человек никогда ничего не добивается.

9. *Освойте следующие приемы установления отношений взаимопонимания. Проанализируйте все представленные позиции, «примерьте» их на себя и решите, в какой из предложенных областей вы преуспели, а какие требуют доработки.*

Ситуация	Примерные вопросы
Соответствующая внешность	Проверьте, как вы выглядите для конкретной ситуации делового взаимодействия: достаточно официально, чтобы вызвать соответствующие эмоции? Или слишком свободно? Придерживайтесь «золотой середины»
Визуальный контакт	Для формирования взаимоотношений нужно использовать продолжительный визуальный контакт, но не увлекайтесь
Улыбка и другие средства невербального общения	Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника)
Рукопожатие	Физический контакт – важный момент установления отношений. Ваше рукопожатие должно донести до другого человека ваше действительное желание «приблизиться» и «дотронуться» до него
Вербальное приветствие	Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой

	вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В нашей стране принято называть партнера по имени и отчеству
Первые слова приветствия	Ваши первые слова должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?»)
Ваше отношение	Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру
Ваше поведение	Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Попросите партнера высказать свое мнение по поводу обсуждаемой проблемы. Используйте ситуативно уместный юмор
Четкое общение	Используйте короткие, но ясные высказывания по существу предмета общения; заканчивайте свои фразы вопросами, используйте завязки для положительных ответов
Адекватность и темп	При хороших сбалансированных отношениях партнеров существует регулярное чередование ответственности за установку темпа. Попробуйте соответствовать своему партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам
Установление доверия	Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников

Занятие № 5 по теме 1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения

1. Подготовьте и проведите публичный спор. Продумайте аргументацию. Выберите ведущего.

Темы для публичного спора:

1. Нужна ли бесконфликтность?
2. Спор ищет истину или правого?
3. Конфликт между поколениями – объективная неизбежность или результат нашей общей невоспитанности?

2. Определите, к какому типу относятся следующие конфликты:

а) сотруднику администрация предъявляет противоречивые требования к конечному результату его работы, и он не знает, как поступить;

б) руководитель не оценил работу подчиненного и этим обидел его;

в) при принятии решений в коллективе происходит столкновение взглядов и характеров.

3. Вспомните примеры манипуляций, с которыми, возможно, вам пришлось столкнуться раньше. Удалось ли вам избежать участи жертвы манипулирования? Если да, то как? Если нет, то, что вы предполагаете предпринять сейчас?

4. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы:

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания,

однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал, как всегда, шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

5. Вы как начальник отдела критиковали своего подчиненного по чисто производственным вопросам. После работы Вы идете вместе к автобусу, так как живете по соседству, и замечаете, что служебные замечания он принял как личную обиду. Позже он даже упрекнул Вас в намерении унижить его в глазах коллег.

Какой конфликт имел место?

В чем состоит причина данного конфликта?

Как можно преодолеть сложившуюся ситуацию? Какая группа методов и какой конкретно метод разрешения конфликта уместны в данной ситуации?

Как надо было критиковать сослуживца, не вызывая у него негативной реакции?

6. В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового оборудования, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

Какие методы разрешения конфликта может использовать новый руководитель?

Какие действия руководителю следует предпринять, чтобы нормализовать морально-психологический климат в коллективе и обеспечить эффективное производство?

7. Вы оценили сотрудника частично отрицательно и сообщаете ему оценки, касающиеся, например, производительности труда, качества работы, осознания необходимости сокращать расходы, повышать надежность работы, улучшить отношение к сотрудникам и руководителям. Он возмущен и намеревается склонить Вас к своей точке зрения.

Какой конфликт имеет место?

Какова причина конфликта?

Как поведете себя Вы, если убеждены в правильности своей оценки?

Занятие № 6 по теме 1.6. Деловой этикет

1. Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера?

Приведите две-три различные ситуации.

Разыграйте их в парах.

2. Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

3. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

4. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Приведите по 3 примера к каждому из следующих выражений:

Термин	Определение
1. Речевой штамп	Социолект; отличается от общеразговорного языка специфической лексикой и фразеологией, экспрессивностью оборотов и особым использованием словообразовательных средств, но не обладающий собственной фонетической и грамматической системой.
2. Канцеляризм	Функционирующие в речи устойчивые формулы, ориентированные на экспрессию и стандарт, паразитирующие на речевой культуре, претендующие на стилистическую окрашенность: красной нитью, жареные факты, желаю счастья в

	личной жизни, догнать и...
3. Вульгаризм	Слово или оборот речи, характерные для стиля деловых бумаг и документов. Документы, акты, заявления, справки, доверенности пишутся согласно принятой форме
4. Жаргонизм	Лингвистическое явление, выраженное в употреблении лишних и бессмысленных в данном контексте слов
5. Слово-паразит	Это (от лат. vulgaris — простонародный) грубое слово или выражение, находящиеся за пределами литературной лексики.

5. В каких деловых ситуациях возможно употребление следующих фразеологизмов:

- махнуть рукой;
- задавать тон;
- стиснув зубы;
- делать большие глаза;
- нахмурить брови;
- положить руку на сердце;
- вертеть головой;
- поджать губы;
- прятать глаза;
- наморщить лоб.

6. Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

7. Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

8. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) выслать новые каталоги;
- 3) принять посетителя.

Занятие № 7 по теме 2.1. Организация и проведение деловых переговоров

1. Проанализируйте начало переговоров об изъятии у профессора Преображенского» двух комнат в его квартире (Повесть М. Булгакова «Собачье сердце»).

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какова цель участников переговоров?
2. Почему профессор, догадываясь о цели визита представителей домкома, всячески оттягивает начало разговора о сути дела, спорит по маловажным для них вопросам, поучает гостей?
3. Почему участники переговоров не следуют распространенной рекомендации – быть максимально вежливыми с партнерами?
4. Какой стиль переговоров используют партнеры? Доброжелательны ли они друг к другу? Стараются ли они достигнуть компромисса?
5. Каким правилам этикета учит профессор Преображенский представителей домкома? Зачем он это делает?
6. Насколько соответствует правилам этикета поведение самого профессора?
7. Проанализируйте формулы обращений партнеров по переговорам. Почему они столь важны для них?

Их было сразу четверо... Вошедшие потоптались на ковре.

- Мы к вам, профессор, - заговорил тот из них, у кого на голове возвышалась на четверть аршина копна густейших волос, — вот по какому делу...

- Вы, господа, напрасно без калош в такую погоду, - перебил наставительно Филипп Филиппович, - во-первых, вы простудитесь, во-вторых, наследили мне на ковре, а все ковры у меня персидские.

Тот, с копной волос, умолк, и все четверо в изумлении уставились на Филиппа Филипповича. Молчание продолжалось несколько секунд, и прервал его лишь стук пальцев профессора.

- Во-первых, мы не господа, - молвил наконец самый юный из четверых –персикового вида.

- Во-первых, перебил его Филипп Филиппович, - вы мужчина или женщина?

Четверо вновь смолкли и открыли рты. На этот раз опомнился тот, что с копной.

- Какая разница, товарищ? – спросил горделиво он.

- Я – женщина, - признался персиковый юноша в кожаной куртке и сильно покраснел.

- В таком случае вы можете оставаться в кепке, а вас, милостивый государь, прошу снять ваш головной убор, - сказал профессор, обращаясь к блондину в папахе.

- Я вам не милостивый государь, - резко заявил блондин, снимая папаху.

- Мы пришли к вам... - вновь начал черный с копной.

- Кто это – «мы»?

- Мы – новое управление вашего дома, - в сдержанной ярости заговорил черный. – Я – Швондер, она – Вяземская, он – товарищ Пеструхин и Жаровкин. И вот мы...

— Это вас вселили в квартиру Федора Петровича Саблина?

- Нас, - ответил Швондер.

- Боже! Пропал калабуховский дом! – в отчаянии воскликнул Филипп Филиппович.

- Что вы, профессор, смеетесь? – возмутился Швондер.

- Какое там смеюсь! Я в полном отчаянии! – крикнул Филипп Филиппович. – Что же теперь будет с паровым отоплением!

- Вы издеваетесь, профессор!

- По какому вопросу вы пришли ко мне, говорите как можно скорее, я сейчас иду обедать.

2. Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы сможете и вашему партнёру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

«Разрушительные слова»	«Более спокойные выражения»
Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Нужно	
Ужасно	

3. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Термин	Определение
1. Взаимная коммуникация -	специфическая форма контактов между людьми, имеющими полномочия от своих организаций, в ходе которых происходит обмен мнениями и целенаправленное обсуждение конкретной проблемы с целью поиска взаимовыгодного варианта решения
2. Деловая беседа -	постоянный обмен ролями между адресатом и адресантом в процессе коммуникации
3. Дискуссия -	процесс, в котором вырабатываются позиции сторон

4. Взаимоприемлемые переговоры -	обсуждение какого-либо спорного вопроса или исследование проблемы, в котором каждая сторона оппонирует мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели
----------------------------------	---

4. Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе.

В чем может заключаться причина непонимания?
 Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок?

Занятие № 8 по теме 2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса

1. Используя правило очередности аргументов (сильные – средние – один самый сильный), постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:
 - а) даму средних лет;
 - б) пожилого мужчину.
2. Бросить курить:
 - а) восьмиклассника;
 - б) тридцатилетнюю женщину.
3. Сдавать одежду в химчистку:
 - а) малообеспеченного гражданина;
 - б) преуспевающего.
4. Застраховать имущество:
 - а) многодетную семью;
 - б) одинокого мужчину;
 - в) директора фирмы.
5. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
 - а) молодую женщину;
 - б) преуспевающего директора фирмы.

2. Ознакомьтесь с текстом переговоров из книги Роджера Фишера и Уильяма Юри, приведённым ниже, и ответьте на вопросы:

- 1) Какой подход к ведению деловых переговоров выбрала страховая компания? Какой подход к ведению деловых переговоров выбрал Том Гриффит?
- 2) Какой из выбранных подходов оказался стратегически более перспективным? Почему?

«Припаркованная машина Тома Гриффита, одного из наших коллег, была полностью разбита грузовиком для сбора мусора. Автомобиль был застрахован, но точную сумму, которую Том должен был получить по страховке, предстояло ещё обсудить с представителем страховой компании.»

Представитель компании	Том
— Мы изучили Ваш случай и решили, что он соответствует условиям нашей политики. Это означает, что Вам причитается 3300 долларов	— Понимаю. А как вы получили эту цифру?
— Мы решили, что машина этого стоит.	— Я понимаю, но какой критерий вы использовали для определения этой суммы? Не знаете, где я могу купить подобную машину за эту сумму?
— А Вы сколько хотите?	— Я хочу только то, что мне причитается в соответствии с Вашей политикой. Я нашёл подержанную машину наподобие моей за 3 тысячи 850 долларов. Прибавьте торговые услуги и акцизный налог, и получится около 4 тысяч.

— 4 тысячи! Это слишком много!	— Я не прошу 4 тысячи, или 3 тысячи, или 5 тысяч долларов, я просто хочу справедливой компенсации. Не кажется ли вам, что будет справедливо, если я получу достаточно только для покупки машины?
— О'кей. Я предлагаю вам 3 тысячи 500 долларов. Это самое большее, на что я могу пойти. Такова политика компании.	— А как компания это определяет?
— Послушайте, 3 тысячи 500 — это всё, что вы можете получить. Соглашайтесь или нет, как хотите.	— Может, 3 тысячи 500 и справедливо, я не знаю. Я, безусловно, понимаю вашу позицию, если вы связаны политикой компании. Но если Вы не можете объективно определить, почему именно эта сумма мне причитается, я думаю, мне лучше обратиться в суд. Почему бы нам не разобраться в этом заново и не поговорить ещё раз? В среду в 11 часов вам подойдёт?
— О'кей, господин Гриффит, у меня есть сегодняшняя газета с рекламой «Фиесты-78» за 3 тысячи 400 долларов.	— Да? А сколько, там говорится, она прошла миль?
— 49 тысяч, а что?	— Потому что моя прошла только 25 тысяч миль. Насколько это увеличивает цену, согласно вашей бухгалтерии?
— Дайте подумать...на 150 долларов.	— Возьмём 3 тысячи 400 долларов за основу + 150 долларов, получается 3 тысячи 550 долларов. А говорится в рекламе что-нибудь о радио?
— Нет.	— А сколько это добавляет по Вашим расчётам?
— 125 долларов.	— А за кондиционер?

3. *Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.*

Эпизод первый: Заключение трудового соглашения: «Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого Служителя не слишком дорогого?» Балда говорит: «Буду служить тебе славно, усердно и очень исправно, В год за три щелка тебе по лбу, есть же мне давай вареную полбу». Призадумался поп, стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: Отношение работника к своим обязанностям:

Все ли условия соглашения выполняются?

Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: Оплата труда, оговоренная соглашением: справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Занятие № 9 по теме 2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе

1. Дискуссия «За» и «Против»

Цель - научиться видеть проблему с разных сторон, подбирать аргументы и контраргументы к одному и тому же тезису; воспитывать в себе уважительное отношение к иному мнению.

Предлагается афоризм, обозначающий спорную нравственную проблему. Например, «Образование должно быть платным», «Честная сделка не ссорит» и др.

Задача: подобрать аргументы и опровергнуть этот тезис.

2. «Самооборона» Развитие находчивости. Все члены группы по очереди обвиняют друг друга в чем угодно. Задача «обвиняемого» – дать отпор с помощью приема «инверсии» («с ног на голову» или «белое – черное»).

3. Сравните столбцы в таблице и подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу.

Ситуация	Примерные вопросы
1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин	
2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете	
3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше	
4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить	
5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано	
6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения	
7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание	
8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия	
9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно	
10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером	

Занятие № 10 по теме 2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе

1. Объясните, как вы понимаете следующие выражения:

- находить общий язык;
- дать волю языку;
- говорить на разных языках;
- эзопов язык.

2. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты в сфере международного бизнеса? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

3. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с иностранным деловым партнером, используя визитную карточку.

4. Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

5. «Прием иностранной делегации»

Прием немецкой делегации в количестве 4-х человек, прибывающих в Москву для встречи с руководством компании ОАО «Горизонт» для решения вопросов по взаимному сотрудничеству.

Состав делегации:

Герман фон Бегр – президент фирмы «Эдека»,
 Эрих Крамер – руководитель отдела продаж,
 Фриц Вольф – руководитель отдела закупок,
 Хельга Редигер – переводчик.

Срок пребывания – 3 дня.

Прибытие _____.

Убытие « ____ » _____ 20__ г.

Необходимо составить трехдневный план мероприятий и особенностей расселения, питания, организации встреч с иностранными партнерами.

6. Освойте следующие приемы эффективных переговоров с партнером и заполните таблицу:

Приемы эффективных переговоров с партнером	Способы и формулировки - ваши варианты
Стимулировать его рассказать об интересах.	
Уточнить приоритеты в его интересах.	
Определить личные потребности, лежащие в основе интересов.	
Подтвердить важность его интересов.	
Признать значимость его потребностей.	
Сообщить о взаимосвязи его интересов и Ваших предложений.	
Показать, как Ваши предложения работают на его интересы.	
Описать ситуацию, когда его интересы будут реализованы.	
Запросить мнение Клиента.	

Тематика рефератов (докладов)

1. Понятие коммуникации и виды коммуникаций.
2. Характеристика коммуникационного процесса.
3. Понятие и виды делового общения.
4. Краткая характеристика каждого вида делового общения: переговоры, совещание, деловая встреча, телефонный разговор и т.д.
5. Роль информации в деловом общении.
6. Российский и зарубежный опыт ведения деловых переговоров.
7. Понятия речевой культуры делового общения.
8. Риторический инструментарий речи.
9. Основные требования, предъявляемые к деловой речи.
10. Отличительные особенности письменной деловой речи.
11. Понятия логической культуры речи.
12. Особенности применения законов логики в деловой речи.
13. Понятие аргумент, умозаключение.
14. Искусство рассуждать и убеждать.
15. Сочетание логики и аргументации.
16. Способы опровержения доводов оппонента.
17. Различные типы собеседников.
18. Определение состояния собеседника по его манере говорить.
19. Позиция слушателя и говорящего.
20. Использование техники постановки вопросов при деловом общении.
21. Искусство отвечать на поставленные вопросы.
22. Правила поведения в конфликтных ситуациях.
23. Мимика, жесты, телодвижения как показатель внутреннего состояния собеседника.
24. Национальные особенности невербального общения.
25. Этика личности и корпоративная этика.
26. Понятие протокольного мероприятия.
27. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.
28. Подготовка к проведению деловой беседы.
29. Проведение деловой беседы.
30. Подготовка и проведение делового совещания.
31. Роль руководителя и рядового участника делового совещания.
32. Виды переговоров и особенности их проведения.

33. Необходимые требования к успешному проведению деловых переговоров в сфере международного бизнеса.
34. Процедура приема посетителей.
35. Правила ведения делового телефонного разговора.
36. Анализ процесса и результата проведенной деловой встречи.
37. Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями.
38. Коммуникативные барьеры в деловых переговорах

Подготовка к письменным (контрольным) работам ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Тема «Формы делового общения»

1. Характеристика видов речи: монолог, диалог, презентация, интервью.
2. Особенности проведения встреч, совещаний.

2. Тема «Организация и ведение переговоров»

1. Традиционные подходы к ведению переговоров.
2. Виды переговоров.
3. Основные этапы переговорного процесса.

3. Тема «Стратегия и тактика переговоров»

1. Манипуляции в переговорном процессе.
2. «Обратный метод» на переговорах.
3. Дискуссионный этап переговорного процесса.
4. Тактики давления.
5. НАОС (наилучшая альтернатива обсуждаемого соглашения).

4. Тема «Методика ведения переговоров»

1. Основные методы ведения переговоров.
2. Бизнес-аргументации.
3. Оценка деловой аргументации.

5. Тема «Деловой этикет и деловой протокол»

1. Значение вербальной и невербальной информации в процессе межличностных коммуникаций.
2. Максимумы вежливости делового этикета.
3. Коммуникативное пространство и его организация.
4. Протокольные мероприятия.
5. Содержание и назначение визитных карточек, подарков, сувениров.

6. Тема «Особенности проведения деловых встреч с зарубежными компаниями»

1. Национальные стили ведения переговоров: американский, английский, японский, немецкий, французский, арабский, китайский и др.
2. Российский стиль ведения деловых переговоров.
3. Основные проблемы межкультурного общения.

7.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются порядком изучения дисциплин в соответствии с рабочим учебным планом и представлены в таблице:

Код компетенции (компетенций)	Содержание компетенции (компетенций)	Этапы формирования компетенции (компетенций)	Дисциплины, формирующие компетенцию (компетенции)
ПК-9	Способность организовать деятельность малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	1	Теория организации
		2	Организационное поведение
		3	Этика делового общения и правила ведения переговоров / Управление человеческими ресурсами
		Дополнительный (факультатив)	Практикум по психологии делового общения
		4	Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
		завершающий	Государственная итоговая аттестация (защита выпускной квалификационной работы)

7.2.2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций

Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций	Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций			
	Не достигнут базовый уровень	Базовый	Повышенный	Высокий
ПК-9 (третий этап)				
Знать (3) – особенности организации деятельности малой группы с учетом соблюдения норм этики и делового общения с партнерами; особенности и правила проведения деловых переговоров внешнеэкономических сделок	Не знает	Знает отдельные особенности организации деятельности малой группы; правила проведения деловых переговоров внешнеэкономических сделок	Знает основные особенности организации деятельности малой группы с учетом соблюдения норм этики и делового общения с партнерами, частично используя правила проведения деловых переговоров внешнеэкономических сделок	Демонстрирует глубокие и уверенные знания особенностей организации деятельности малой группы с учетом соблюдения норм этики и делового общения с партнерами, в полной мере используя правила проведения деловых переговоров внешнеэкономических сделок
Уметь (3) – координировать действия сотрудников, занятых в реализации плана внешнеэкономической деятельности; осуществлять коммуникацию с потенциальными партнерами с использованием современных средств связи	Не умеет	Умеет координировать действия сотрудников, занятых в реализации плана внешнеэкономической деятельности, не всегда может осуществлять коммуникацию с потенциальными и партнерами с	Демонстрирует умение координировать действия сотрудников, занятых в реализации плана внешнеэкономической деятельности; осуществлять коммуникацию с потенциальными партнерами	Демонстрирует умение в стандартных и нестандартных ситуациях координировать действия сотрудников, занятых в реализации плана внешнеэкономической деятельности; осуществлять коммуникацию с

Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций	Показатели оценивания планируемых результатов обучения на различных этапах формирования компетенций			
	Не достигнут базовый уровень	Базовый	Повышенный	Высокий
		использование современных средств связи		потенциальными партнерами с использованием современных средств связи
Владеть (3) – навыками организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, с учетом соблюдения норм этики и делового общения	Не владеет	Владеет ограниченным набором организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта	Владеет основным набором навыков организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, допуская небольшие погрешности соблюдения норм этики и делового общения	Демонстрирует уверенное владение навыками организации деятельности малой группы, созданной для реализации конкретного экономического проекта, с учетом соблюдения норм этики и делового общения

7.3. Типовые задания и (или) материалы для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

7.3.1. Типовые задания и (или) материалы для оценки знаний

ТИПОВЫЕ ТЕСТЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ЗНАНИЙ ДЛЯ ПК-9

1. Общеизвестные стандарты, которые сложились в группе в результате длительного взаимодействия ее членов — это:

- 1) стиль руководства;
- 2) групповая динамика;
- 3) групповые нормы;
- 4) роли.

2. Интеграция – это:

- 1) особенности группового поведения;

- 2) совокупность принципов, методов, средств и форм воздействия на интересы, поведение и деятельность работников для достижения целей, стоящих перед компанией, в которых они заняты;
- 3) создание эффективных деловых отношений среди подразделений и сотрудников данной организации;
- 4) определенное подавление воли подчиненного.

3. Убеждающая речь в переговорном процессе должна...

- 1) содержать не более одного аргумента;
- 2) выражать абстрактную мысль;
- 3) апеллировать (обращаться) к чувствам и эмоциям слушателей и воздействовать на систему их убеждений;
- 4) содержать общенаучные слова и термины.

4. Важнейший признак сформированной команды:

- 1) способность к самонаблюдению, самоконтролю, критичности и коррекции своего поведения;
- 2) организационная культура;
- 3) ролевое моделирование;
- 4) мимика, жесты, пантомимика.

5. Культура команды – это:

- 1) культура доминирующего вида деятельности общества;
- 2) совокупность принципов, методов, средств и форм воздействия на интересы, поведение и деятельность работников для достижения целей, стоящих перед компанией, в которых они заняты;
- 3) сообщаемое знание, которое передается от поколения к поколению, чтобы помочь членам групп жить в определенном времени, месте или ситуации;
- 4) культура рабочей или управленческой команды.

6. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:

- 1) в ритуалах;
- 2) в кодексе;
- 3) в традициях;
- 4) в штатном расписании.

7. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности, является:

- 1) этикой делового общения;
- 2) моралью делового общения;
- 3) деловым этикетом;
- 4) должностной инструкцией.

8. Какое средство невербального общения, слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- 1) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- 2) очень широкая улыбка;
- 3) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- 4) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой.

9. Деловое общение характеризуется:

- 1) соблюдением этикета;

- 2) выражением эмоций;
- 3) дружеским тоном общения;
- 4) неформальным поведением.

10. Какая стратегия поведения в процессе переговоров позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции?

- 1) сотрудничество;
- 2) избегание;
- 3) приспособление;
- 4) соперничество.

11. Найдите лишнее.

Выделяют следующие стороны делового общения

- 1) перцептивная сторона;
- 2) коммуникативная сторона;
- 3) эмотивная сторона;
- 4) интерактивная сторона.

12. Интерактивный компонент общения — это:

- 1) взаимодействие партнеров;
- 2) восприятие человека человеком;
- 3) передача информации;
- 4) мотивация поведения.

13. Найдите неверное суждение:

- 1) слушание совершенствует руководящие навыки;
- 2) качественное слушание сокращает время для разрешения проблем;
- 3) эффективное слушание является пассивным процессом;
- 4) слушание способствует эффективности переговорного процесса с иностранными партнерами.

14. Предварительная информация о партнере при подготовке переговоров не включает:

- 1) состояние его здоровья, семейное положение, увлечения, образование;
- 2) предполагаемую позицию партнера по данному вопросу;
- 3) состояние дел в организации – партнере по переговорам;
- 4) место в организации конкретного участника переговоров.

15. Переговоры как форма делового общения применяется тогда, когда нужно:

- 1) осуществить контроль за результатами деятельности;
- 2) достигнуть соглашения по проблеме, представляющей интерес для обеих сторон;
- 3) стимулировать производительность труда;
- 4) выявить тип кадровой политики организации.

16. Компромиссное решение в процессе переговоров возможно тогда, когда:

- а) стороны готовы пойти навстречу друг другу и удовлетворить хотя бы часть взаимных интересов;
- б) переговоры зашли в тупик;
- в) уступки одной стороны значительно превышают уступки другой;
- 4) стороны не готовы к компромиссу.

17. Какой стиль поведения в конфликте представлен ниже:

Стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках

- 1) компромисс;
- 2) уклонение;
- 3) приспособление;
- 4) конкуренции.

18. Найдите неверный ответ:

- 1) Произносить комплименты надо уверенным тоном, не смущаясь, но и не покровительственно. Слова должны сочетаться с тоном голоса, мимикой и позой;
- 2) Произнося комплимент, следует прогнозировать реакцию партнера. Комплимент может вызвать и раздражение, если он неуместен;
- 3) Не нужно произносить противоречивых комплиментов, имеющих скрытый подтекст;
- 4) Комплимент может отражать отрицательные качества

19. Какая из замен не сможет привести к минимизации конфликтности отношений:

- 1) Вместо: «Это не так...» — «Мне видится это иначе...»;
- 2) Вместо: «Так не пойдет...» — «Подойдем к этому несколько иначе...»;
- 3) Вместо: «Ваша точка зрения ошибочна...» — «Давайте посмотрим на это несколько под другим углом зрения...»;
- 4) Вместо: «Вы меня обманываете» — «Вы откровенно лжете».

20. Какая из замен не сможет привести к минимизации конфликтности отношений:

- 1) Вместо: «Это не так...» — «Мне видится это иначе...»;
- 2) Вместо: «Так не пойдет...» — «Подойдем к этому несколько иначе...»;
- 3) Вместо: «Ваша точка зрения ошибочна...» — «Это абсолютно неправильно»;
- 4) Вместо: «Вы меня обманываете» — «Полагаю, Вы не вполне точны».

21. В ходе деловой беседы резюмирование уместно:

- 1) при ее завершении или во время поэтапного обсуждения вопроса;
- 2) на начальном этапе;
- 3) на этапе обмена мнениями;
- 4) все вышеперечисленное.

22. Гибкие поведенческие стратегии деловых партнеров реализуются:

- 1) в действиях партнеров, отклоняющихся от нормативно-статусных рамок;
- 2) в действиях партнеров, отклоняющихся от этикетных рамок;
- 3) в сохранении жестких этикетных рамок;
- 4) в сохранении жестких статусных рамок.

23. К вербальным барьерам, возникающим в межличностном общении деловых партнеров, относятся:

- 1) семантический барьер;
- 2) стилистический барьер;
- 3) фонетический барьер;
- 4) все вышеперечисленное.

24. Найдите верные ответы

К предпосылкам возникновения конфликта в деловом общении относятся:

- 1) категоричность суждений партнеров;
- 2) наличие разногласий в решении деловой проблемы;
- 3) агрессивность деловых партнеров;

4) все вышеперечисленное.

25. Прием направленного критического слушания целесообразнее использовать в деловых ситуациях, связанных с:

- 1) дискуссионным обсуждением проблем;
- 2) обсуждением каких-либо инновационных проектов;
- 3) ознакомлением с новой информацией;
- 4) в деловой беседе.

26. Приемы установления контакта в процессе переговоров с деловыми партнерами:

- 1) улыбка;
- 2) доброжелательный взгляд;
- 3) приветствие, включающее рукопожатие и вежливые слова;
- 4) все вышеперечисленное.

27. К вербальным формулам реализации стратегии взаимных уступок и разумных компромиссов в переговорном процессе можно отнести фразы:

- 1) *Давайте рассмотрим эту проблему с другой стороны...;*
- 2) 1 и 3;
- 3) *Наши позиции во многом не совпадают, однако...;*
- 4) *А ведь мы вас предупредили*

28. К вербальным формулам реализации стратегии сближения позиций на почве объединения интересов, которые используются при заключении сделки, можно отнести фразы:

- 1) *В наших с Вами интересах...;*
- 2) *Это существенно для Вас и для нас в равной степени;*
- 3) 1 и 2;
- 4) *Нам придется здесь взять паузу в переговорах.*

29. Национальная культура – это:

- 1) культура страны или меньшинства в стране;
- 2) совокупность принципов, методов, средств и форм воздействия на интересы, поведение и деятельность работников для достижения целей, стоящих перед компанией, в которых они заняты;
- 3) сообщаемое знание, которое передается от поколения к поколению, чтобы помочь членам групп жить в определенном времени, месте или ситуации;
- 4) определенное подавление воли подчиненного.

30. Национальный управленческий стереотип отражает:

- 1) особенности группового поведения;
- 2) совокупность принципов, методов, средств и форм воздействия на интересы, поведение и деятельность работников для достижения целей, стоящих перед компанией, в которых они заняты;
- 3) управленческую традицию данного народа, одну из самых устойчивых, и предопределяет управленческий образ мышления менеджеров, стиль руководства, методы организации деятельности персонала (процедуры контроля, систему мотивации, подход к планированию и т.д.);
- 4) коммуникативное единство.

31. Жесты какого типа имеют наибольшую национальную и культурную специфику и значительно разнятся в зависимости от страны?

- 1) жесты-иллюстраторы;
- 2) жесты-регуляторы;
- 3) жесты-адаптеры;
- 4) жесты-символы.

32. Насколько значимы в переговорном процессе существующие национальные различия?

- 1) национальные особенности не имеют значения;
- 2) степень значимости национальных особенностей различна в каждом конкретном случае;
- 3) национальные особенности влияют на деловые отношения только при конфликте сторон;
- 4) имеют значение только различия западных и восточных культур.

33. Результаты предварительных договоренностей служат основой для ...

- 1) планирования процесса переговоров;
- 2) планирования процесса переговоров с уточнением состава и ролей участников;
- 3) выработки стратегии ведения переговоров;
- 4) подготовки различных вариантов предложений для партнеров.

34. Готовность сторон к поиску взаимовыгодного или взаимоприемлемого решения с учетом интересов всех участников является результатом этапа переговоров -

- 1) подготовки;
- 2) установки контакта;
- 3) взаимной ориентации в проблеме;
- 4) заключения соглашения.

35. Ведение переговоров без достаточно четкого представления о своей наилучшей альтернативе ...

- 1) связано с риском заключения не самого выгодного из возможных соглашений;
- 2) требует больших затрат времени на переговоры;
- 3) требует следовать методу принципиального ведения переговоров;
- 4) обеспечивает заключение самого выгодного соглашения.

36. Что свойственно немецкой деловой культуре?

- 1) педантичность;
- 2) соблюдение всех деталей договоренности;
- 3) пунктуальность;
- 4) все вышеперечисленное.

37. Что свойственно английской деловой культуре?

- 1) многословность;
- 2) категоричные утверждения;
- 3) пунктуальность;
- 4) подготовка к переговорам.

38. К предпосылкам успешного переговорного взаимодействия не относятся:

- 1) формирование развитого представления о своей цели и широкой сфере своих интересов;
- 2) выявление своей наилучшей альтернативы предполагаемому соглашению;
- 3) изучение наилучшей альтернативы партнера предполагаемому соглашению;

4) использование реальных обстоятельств, которые могут быть весьма удачными для нас и неудачными для наших партнеров.

39. Стратегия принципиального ведения переговоров используется в случаях, когда:

- 1) интересы сторон взаимозависимы;
- 2) отношения сторон в будущем представляются значимыми;
- 3) стороны в большей степени желают сотрудничества, нежели соперничества;
- 4) во всех перечисленных.

40. К ошибкам в процессе подготовки переговоров и бесед относится:

- 1) не готовиться к переговорам вообще;
- 2) полагаться на импровизацию;
- 3) поиск решения в процессе переговоров/беседы;
- 4) все перечисленное.

7.3.2. Типовые задания и (или) материалы для оценки умений

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ УМЕНИЙ ДЛЯ КОМПЕТЕНЦИИ ПК-9

1. Характеристика какого стиля делового общения представлена ниже?

Субъект коммуникации минимально включается в диалоги и совместную деятельность с другими участниками. Основа этого стиля – невмешательство, обусловленное отсутствием интереса к общим проблемам.

- 1) либеральный (анархический);
- 2) демократический;
- 3) авторитарный;
- 4) международный.

2. Запишите цифры в правильной последовательности.

Правильная последовательность основных этапов деловых переговоров:

- 1) подготовка к переговорам;
 - 2) процесс ведения переговоров;
 - 3) анализ результатов переговоров;
 - 4) выполнение достигнутых договоренностей.
- 1, 2, 3, 4;
1, 2, 4, 3
1, 3, 4, 2

3. Запишите цифры в правильной последовательности.

Последовательность этапов делового общения:

- 1) ориентация в ситуации делового общения;
 - 2) «малый разговор» как вербальная разведка;
 - 3) обсуждение проблемы;
 - 4) принятие решения;
 - 5) выход из делового общения.
- 12345
23145
21345

4. В ходе переговоров вы обнаружили, что предложения Ваших партнеров нереальны, они блефуют. Что делать?

- 1) прямо и резко сказать им об этом;
- 2) постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению;
- 3) сделать вид, что вы ничего не заметили и продолжать переговоры;
- 4) прервать переговоры;
- 5) постараться в ходе переговоров подвести партнера к компромиссному решению, но в дальнейшем отказаться от сотрудничества.

5. Вы, являясь руководителем, ведете переговоры по поводу получения весьма крупного контракта. Вдруг в середине переговоров один из членов вашей делегации выступает с инициативой, которая идет вразрез с вашими планами. Что предпринять?

- 1) попросить сделать перерыв в переговорах и во время этого перерыва переговорить с подчиненным;
- 2) жестко осадить подчиненного во время переговоров;
- 3) в ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся;
- 4) в ходе переговоров сказать подчиненному в достаточно мягкой форме, что он ошибся, затем в перерыве переговорить с ним;
- 5) поведение в данной ситуации в значительной степени зависит от того, насколько серьезно то, что предложил ваш подчиненный, расходится с вашими дальнейшими намерениями.

6. Вы успешно ведете переговоры. На обсуждение выносятся вопросы, который выходит за рамки ваших полномочий. У вас есть серьезные опасения, что ваше руководство принятое вами решение может не одобрить. Как быть?

- 1) продолжить переговоры дальше в надежде, что их успех говорит сам за себя, и в результате, когда вы подпишете контракт, он будет одобрен;
- 2) сказать партнеру, что для окончательного решения вам необходимо согласовать результаты переговоров с руководством;
- 3) ничего не говорить партнеру по переговорам, но при этом сделать запрос своему руководству;
- 4) отказаться от дальнейшего ведения переговоров;
- 5) лучше избегать подобных ситуаций.

7. Найдите публикации об успешном опыте координации действий сотрудников, занятых в реализации плана внешнеэкономической деятельности в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по внешнеэкономической деятельности», утвержденным приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 17 июля 2019 г. № 409н (ОТФ «Руководство внешнеэкономической деятельностью организации»; ТФ «Разработка плана внешнеэкономической деятельности организации и контроль его выполнения»).

Отметьте в рабочих тетрадях номер журнала и название статьи.

8. Использование терминов и профессионализмов, в первую очередь – юридических, дипломатических и бухгалтерских (импорт, контракт, просрочка, надбавка, предложение, спрос и т. п.); 2) распространённость имён существительных – названий людей по признаку, обусловленному каким-либо действием или отношением (квартиросъёмщик, свидетель, наниматель, истец, ответчик и т. п.); 3) употребление существительных, обозначающих должности и звания, только в форме мужского рода (свидетель Фёдорова, работник милиции Савельева, профессор Емельянова и т. п.).

Перечисленные особенности характерны для _____ стиля.

- 1) официально-делового;
- 2) научного;
- 3) публицистического;
- 4) художественного.

9. Опишите образец поведения руководителя.

1. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки: «По одежке встречают, по уму провожают»?
2. Что такое «имидж делового человека»?
3. Что конкретно может стоять за выражением: «Умеет пыль в глаза пустить»?
4. Назовите нравственные эталоны и образцы поведения руководителя.
5. Какие мероприятия повышения этичности поведения руководителей и подчиненных следует разрабатывать в организации?

10. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Вы часто замечаете, что, хотя Вы всегда настроены слушать собеседника внимательно, иногда смысл того, что хочет сказать Ваш партнер, ускользает от Вас, и Вы понимаете его слова совсем в другом контексте. Из-за этого в последнее время Вы допустили некоторые ошибки в работе.

1. В чем может заключаться причина непонимания?
2. Что Вам нужно предпринять для избежания ошибок?

11. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Работники отдела сбыта и отдела рекламы не могут прийти к единому мнению по вопросу, требующему совместных усилий. Они приходят к руководителю и описывают ему сложившуюся ситуацию. Начинается длинная дискуссия с убедительными аргументами с обеих сторон. Скоро все участники беседы понимают, что конечной целью является не выработка оптимального решения, а отстаивание собственной точки зрения.

1. Как может развиваться дискуссия дальше?
2. Какие варианты может предложить руководитель, чтобы найти решение проблемы?

12. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Между двумя коллегами возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к Вам как руководителю с просьбой разобраться и поддержать его позицию.

1. Какой метод разрешения конфликта использовали стороны?
2. Какие действия Вы предпримите для разрешения конфликта между Вашими подчиненными?

13. Опишите, какие рекомендации представителям других стран, готовящимся к переговорам с российской стороной, вы бы дали.

Аргументируйте свои предложения.

14. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

В трудовой коллектив, где существует конфликт между двумя группами по поводу внедрения нового оборудования, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны.

1. Какие методы разрешения конфликта может использовать новый руководитель?
2. Какие действия руководителю следует предпринять, чтобы нормализовать морально-психологический климат в коллективе и обеспечить эффективное производство?

15. Вспомните какой-либо конфликт, вольным или невольным участником которого вы являлись. Проанализируйте его, используя те знания, которые вы приобрели в течение данного курса: опишите его структуру, негативные и позитивные последствия, ваши действия тогда и как бы вы сейчас рекомендовали действовать в данном конфликте.

16. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Б. очень волновался перед выступлением на конференции. Накануне он весь вечер учил речь, пока не выучил ее наизусть. Когда наконец объявили его имя, он стремглав выбежал на сцену и с ходу начал говорить выученные слова. Выпалив всю речь на одном дыхании, он с облегчением сел на место. В перерыве он услышал разговор участников конференции: «Ты понял что-нибудь из того, что тараторил этот Б.? По-моему, он говорил не для нас, а для себя. А такая интересная тема была заявлена!»

Какие правила публичного выступления нарушил Б.?

- 1) представление;
- 2) контакт с аудиторией;
- 3) обустройство пространства;
- 4) пауза перед началом речи;
- 5) ориентация на потребности слушателей (компонент «Ты»).

17. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т. д.

Что Вы предпримите для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

18. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Вы ведете переговоры, и Ваш партнер утверждает нечто, безусловно ошибочное, с Вашей точки зрения, и неприемлемое для решения данной проблемы.

1. Чем может быть вызвано такое отношение партнера?
2. Как Вы поведете себя в целях решения проблемы?

19. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях.

1. Чем может быть вызвано такое отношение партнеров?
2. Как Вы поведете себя?

20. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором Вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут Вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет Вас.

Как Вы построите беседу при встрече с ним?

21. Познакомьтесь с предложенной ситуацией и выполните задание.

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы отмечаете, что партнер принимает «закрытую»

позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза.

1. Что означает данная поза?
2. Какова может быть причина такого поведения партнера?
3. Какие действия Вы предпримете?

7.3.3 Типовые задания для проверки уровня сформированности навыков

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ НАВЫКОВ ДЛЯ КОМПЕТЕНЦИИ ПК-9

Задание 1.

Смоделировать производственную конфликтную ситуацию между сотрудниками двух функционально различных структурных подразделений организации.

Задание 2.

Используя модели национального в организационной культуре, сформулируйте 10 вопросов, в ответах на которые будут раскрываться влияние национальной культуры на управление бизнесом. При этом важно, чтобы эти 10 вопросов максимально охватывали все аспекты управления деловой организации.

Например, в случае с «мотивацией» вопрос может выглядеть следующим образом: ориентируетесь ли вы в работе больше на процесс или на результат? Известно, что европейская и азиатская культуры имеют в этом случае различные подходы...

Задание 3.

Классифицируйте приведённые неязыковые сигналы по следующим категориям – поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование и интонация. Например: «Вы мечтательно рассмеялись» (мимика).

1) Он воскликнул: «Хотел бы я хоть раз убедиться, что ты выполнишь порученное тебе дело!».

2) Она отступила на шаг назад: «Что это ты о себе вообразил?»

3) Он стоял, прислонившись к буфету, скрестив ноги.

4) Четырёхлетняя Валя уверяла свою маму, что может застегнуть пальто самостоятельно. Мама сказала: «Конечно, ты сможешь это сделать, моё сокровище!» и тут же сама застегнула пальто малышке.

5) В то время как Дима уверял, что ищет контактов с молодым поколением, он неоднократно выставлял руки вперёд, словно защищаясь, будто хотел отодвинуться от слушателей.

6) Вы ждёте, переминаясь с ноги на ногу, пока помощница заполняет формуляр.

7) Он идёт к окну и закрывает его.

8) Она безмолвно на него взглянула, но крылья её носа дрожали от едва сдерживаемого возбуждения.

9) Кофе был столь горячим, что он инстинктивно его выплюнул.

10) Он иронично сказал: «Коробка передач просто счастлива, что вы так сильно жмёте на педаль».

Поза	Мимика	Жестикуляция	Дистанцирование	Интонация
	+			

Задание 4.

Оцените приемы ведения беседы с точки зрения того, насколько они способствуют пониманию партнера. Распределите эти приемы по трем разделам:

- способствующие пониманию партнера;
- не способствующие пониманию партнера;
- нейтральные.

способствующие пониманию партнера	не способствующие пониманию партнера	нейтральные
	+	

1) В беседе мы сопровождаем высказывания партнера репликами вроде: «Глупости ты говоришь», «Ты, я вижу, в этом вопросе ничего не понимаешь», «Я бы мог вам это объяснить, но боюсь, вы не поймете», «А на вашем месте я вообще помолчал бы» и т.п.

2) Мы сопровождаем речь партнера высказываниями типа: «Да-да», «Угу...», «Что вы говорите?», «Неужели...».

3) Мы дословно повторяем высказывания партнера. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...», «Ты считаешь...», «Если я вас правильно понял, то вашей основной мыслью является...» и т.д.

4) В ходе беседы мы вставляем высказывания типа: «Пора приступить к предмету разговора...», «Мы несколько отвлеклись от темы...», «Давайте вернемся к цели нашего разговора...» и пр.

5) Мы воспроизводим высказывания партнера в обобщенном, сокращенном виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Другими словами, вы считаете, что...», «Таким образом, вашими основными идеями являются...» и т.д.

6) Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнера или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо потому, что...».

7) Мы пытаемся найти у партнера понимание тех проблем, которые волнуют нас самих.

8) Мы задаем партнеру вопрос за вопросом, явно стараясь разузнать что-то, но не объясняем своих целей.

9) Мы не принимаем во внимание то, что говорит партнер, пренебрегаем его высказываниями.

Задание 5.

Вам предлагается несколько конкретных ситуаций предстоящих переговоров.

Первая. ТОО «Кондитер» и маслобойный комбинат: есть предложение о поставке партии масла для производства кондитерских изделий.

Вторая. В процессе подготовки к строительству для заказчика двухэтажных домов в поселке городского типа инженер подрядной организации обнаружил, что несущая способность фундаментов по проекту имеет достаточный запас, чтобы выдержать не два, а три I этажа. Подрядчик предлагает заказчику увеличить количество этажей до трех и вместо трех двухэтажных домов построить два трехэтажных.

Третья. ЗАО «Мебельная фабрика № 5» и коммерческий банк «Альфа-Банк»: о выделении кредита на 40 млн. рублей на срок до 3-4 месяцев под залог готовой продукции.

Представляя в этих ситуациях интересы каждой из сторон участников переговоров, сформулируйте перечень некоторых вопросов, которые позволят Вам спланировать предстоящий переговорный процесс, например:

- Чего я хочу добиться?
- Каковы условия предстоящих переговоров?

- Чему партнер по переговорам придает особенное значение?
- Какое мне необходимо информационное обеспечение? и т. д.

Задание 6.

Участники: фирма «А» - занимается изысканием и проектированием линий электропередач и фирма «Б» - коммерческая, действует на рынке продовольственных товаров. Случалось, что с фирмой «А» за ее услуги рассчитывались не деньгами, а товаром, который впоследствии приходилось реализовывать.

Фирма «А» заключила с фирмой «Б» договор о передаче определенного количества товара на продажу. Договор был подписан обеими сторонами. В нем оговаривались обязанности и имущественная ответственность сторон. В частности, в договоре отмечалось, что фирма «Б» берет у фирмы «А» товар на реализацию и через определенное время возвращает деньги за товар и положенные проценты участия в прибыли.

Фирма «Б» получила товар в определенном количестве. Через некоторое время она реализовала его, однако, когда наступило время возврата денег от реализации и процентов, руководство фирмы «Б» объявило, что денег у нее нет, и вразумительно не смогло объяснить причину этого.

Фирма «А» решила провести новые переговоры с фирмой «Б», с согласия последней. В ходе переговоров так и не удалось выяснить, куда подевались деньги, однако в результате переговоров фирма «Б» обязалась возратить долг каким-либо товаром. Фирма «А» была вынуждена на это согласиться. Были определены новые сроки возврата теперь уже любого товара. Когда же пришел срок возврата этого товара, выяснилось, что руководство фирмы «Б» исчезло, а сама фирма была ликвидирована.

Фирма «А» подала иск на розыск бывших руководителей фирмы «Б», которые вскоре были установлены.

Дайте ответ на вопрос: какие требования, предъявляемые к подготовке переговоров, были нарушены фирмой «А»?

Задание 7.

На переговорах отечественной фирмы «Империал» и германской «Бауэр» по продаже германских комбайнов и сеялок обстановка в самом начале складывалась как нельзя лучше.

За день до переговоров все было подготовлено. Немцев встретили в аэропорту, привезли в гостиницу, где их ждал руководитель фирмы «Империал» и где состоялось знакомство обеих сторон.

Весь вечер проходил в неформальной обстановке. Гостей водили в ресторан, после чего им предложили сауну. Генеральный директор полагал, что подготовка прошла отлично, немцы остались очень довольны, и их руководитель пригласил российскую сторону к себе в Германию.

На следующий день начались переговоры. Стороны собрались в офисе рано утром - так пожелали немцы. Началось обсуждение договора: количество, сроки поставки, цена, сроки и форма оплаты.

Все участники переговоров вели обсуждение на немецком языке, что очень нравилось делегации из Германии. Лишь иногда российская сторона общалась между собой на своем языке, но тогда немцев это раздражало, и в их глазах проблескивало недоверие. Разговоры сразу же прекращались.

Через некоторое время стороны пришли к соглашению по основным пунктам договора. Когда же речь коснулась сроков оплаты, тут возникли серьезные разногласия. Представители Германии просили выплатить всю сумму через 30 дней, когда уйдет в Россию последняя партия товара. Это оказалось совершенно неприемлемым для российской стороны: фирма просто не могла перечислить такую большую сумму в валюте. Немцам предложили более длительный срок. Однако они отклонили это

предложение, ссылаясь на нестабильность российского рынка, кроме того, они требовали гарантий. Переговоры зашли в тупик

Директор фирмы «Империял» взял инициативу в свои руки. Он ответил немцам, что в течение часа вопрос будет решен, а пока предложил обсудить другие проблемы. Он послал одного из своих компаньонов во «Внешторгбанк», с которым поддерживал деловые отношения уже в течение нескольких лет и попросил его привезти на переговоры компетентного представителя банка.

Через некоторое время в переговорах участвовало уже три стороны. Каждый из участников начал выдвигать свои дополнительные требования и обсуждение вновь сильно затянулось и затруднилось.

Руководитель «Империял» принял требования «Внешторгбанка» (они были вполне реальны). Немецкая сторона согласилась оплатить доставку до Белоруссии. На этом переговоры были закончены.

Все участники переговоров остались довольны подписанным контрактом. Немцы признались, что им очень понравилось работать с фирмой «Империял» и предложили расширить спектр отношений и организовать встречу в их стране.

Оцените поведение руководителя российской переговорной группы с точки зрения способности решать проблемы. К какому типу решений относится то, которое было принято в результате его усилий?

Задание 8.

«Переговоры о создании совместного предприятия».

Борис возглавляет группу специалистов фирмы «А» на переговорах с фирмой «Б» по поводу возможного создания совместного предприятия, чтобы соединить знания и опыт «А» в области разработки и производства лабораторного диагностического оборудования с достижениями «Б» в разработке программного обеспечения, используемого при работах в области искусственного интеллекта. Технические специалисты обеих фирм полагают, что подобная комбинация сможет привести к созданию отличной новой экспертной системы, способной автоматизировать большую часть рутинной работы, осуществляемой в медицинских лабораториях. Обсуждение связанных с этим проблем шло на протяжении почти шести месяцев, поэтому руководство требует от Бориса скорейшего положительного результата, чтобы потенциальное преимущество перед конкурентами, к которому могло бы привести создание этого совместного предприятия, сохранилось

Борис также полагает, что настало время разобраться с последними остающимися вопросами и затем можно закругляться. Он надеется, что двух дней заседаний, которые он запланировал провести в помещении фирмы «Б», окажется достаточно. Он хотел бы вернуться в свою фирму с документами о подписанной сделке на руках, или, по крайней мере, имея хоть что-то конкретное и достаточно ясное, что можно было бы передать юристу для составления текста договора. Ему не хотелось оставлять партнерам возможность требовать повторного обсуждения этой сделки, что затормозило бы все дело

После месяцев обсуждений, в которых участвовал технический персонал, был разработан хорошо сбалансированный пакет первоначальных взносов, которые должны внести в совместное предприятие обе стороны (патенты, персонал, коммерческую информацию, долю в рынке, наличные и т. п.). И Борис, и его партнер полагают, что данный пакет отвечает интересам каждой из сторон, так как их взносы справедливы и они имеют равные доли в создающемся предприятии. Базовая структура управления этим предприятием с руководством согласована, однако осталось еще определить, кто конкретно будет входить в руководство нового предприятия. Кроме того, в подготовленном Борисом списке в качестве открытых значатся следующие вопросы:

- как избежать того, чтобы вся деловая активность совместного предприятия осуществлялась только за счет предложений, сделанных фирме «А»

- как справиться со значительными разногласиями в отношении корпоративной культуры в этих двух фирмах;
- как назвать новое предприятие.

Прежде чем ответить на телефонный звонок главного исполнительного директора, который хотел узнать, смогут ли они, по мнению Бориса, определиться на этой неделе, Борис потратил несколько минут, планируя следующий и, как он надеялся последний, раунд переговоров.

Вам предлагается:

- определить вопросы, которые необходимо включить в соглашение;
- спланировать шаги на пути к достижению соглашения.

7.4. 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. Этика руководителя в процессе командообразования.
50. Протокольная служба и порядок ведения протокольных мероприятий.

7.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Для обучающихся по очной форме обучения уровень сформированности компетенции (компетенций), реализуемых данной дисциплиной, оценивается с применением балльно - рейтинговой системы в ходе текущей и промежуточной аттестации студентов согласно Положению о балльно-рейтинговой системе Автономной некоммерческой организации высшего образования «Институт международных экономических связей».

Для обучающихся по очно-заочной и заочной формам обучения уровень сформированности компетенции (компетенций), реализуемых данной дисциплиной оценивается с использованием традиционной шкалы: «неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично» (при проведении экзамена) или «зачтено» / «незачтено» (при проведении зачета), согласно Положению о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся в АНО ВО «Институт международных экономических связей».

Процедура и критерии оценки с применением балльно-рейтинговой системы

Максимальная оценка текущей работы студентов – 50 баллов, в т.ч:

- посещение аудиторных занятий (контактная работа – лекции, практические работы/семинары) – максимум 20 баллов;
- работа на семинарах и практических занятиях (выступление с докладом, подготовка презентаций, устные ответы, решений задач, работа студентов малых группах, выполнение заданий и т.п.) – максимум 20 баллов;

- письменная контрольная работа, реферат и другие виды письменных работ – максимум 10 баллов (если предусмотрено выполнение двух работы – максимум по 5 баллов за каждую).

Промежуточная аттестация в соответствии с учебным планом по направлению 38.03.01 Экономика (профиль «Мировая экономика») по дисциплине «Этика делового общения и правила ведения переговоров» проводится в форме зачета для студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения.

Максимальная оценка знаний, умений и навыков студента, выявленных в ходе зачета/ экзамена – 50 баллов. Сумма баллов на зачете/экзамене складывается из оценки правильности выполнения тестовых заданий или устного ответа и решения ситуационных задач.

Максимальное количество баллов за выполнения заданий для проверки уровня сформированности знаний – **20 баллов**. Это могут быть тесты или при устном зачете/экзамене ответы на вопросы билета (за каждый вопрос не более 10 баллов).

Сумма баллов на зачете складывается из оценки правильности выполнения тестовых заданий или устного ответа и решения ситуационных задач.

Шкала оценки тестовых заданий

- Тесты закрытого типа (множественного выбора, альтернативного выбора, исключения лишнего, восстановления последовательности)
Правильно выбран вариант ответа – 1 балл
- Тесты дополнения
Вписан верный ответ – 2 балла

Шкала оценивания устного ответа (в баллах) на вопрос на зачете

Раскрытие темы, использование основных понятий (максимум 3 балла)	Тема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения	3
	Аргументация на теоретическом уровне неполная, но с опорой на соответствующие понятия	2
	Аргументация на теоретическом уровне неполная, смысл ряда ключевых понятий не объяснен	1
	Терминологический аппарат непосредственно не связан с раскрываемой темой	0
Изложение фактов и примеров по теме (максимум 3 балла)	Приводятся факты и примеры в полном объеме	3
	Приводятся примеры в полном объеме, но может быть допущена фактическая ошибка, не приведшая к существенному искажению смысла	2
	Приводятся примеры в усеченном объеме, допущено несколько фактических ошибок, не приведших к существенному искажению смысла	1
	Допущены фактические и логические ошибки, свидетельствующие о непонимании темы	0
Композиционная целостность, логическая последовательность (максимум 3 балла)	Ответ характеризуется композиционной цельностью, соблюдена логическая последовательность, поддерживается равномерный темп на протяжении всего ответа	3
	Ответ характеризуется композиционной цельностью, есть нарушения последовательности, поддерживается	2

	равномерный темп на протяжении всего ответа	
	Есть нарушения композиционной целостности и последовательности, большое количество неоправданных пауз	1
	Не прослеживается логика, мысль не развивается	0
Речевых и лексико-грамматических ошибок нет (1 балл)		1

Максимальное количество баллов за выполнения заданий для проверки уровня сформированности умений и навыков – **30 баллов**.

Максимальное количество баллов за выполнения заданий для проверки уровня сформированности умений и навыков – **30 баллов**.

Если для проверки умений применяются тесты, то используются следующие шкалы оценки (максимум за тесты **15 баллов**):

Определена верность суждений и логическая связь между ними – 3 балла;

Определена верность суждений, но не установлена связь между ними – 2 балла;

ИЛИ

Определена верность только одного суждения и установлена связь – 2 балла;

Определена верность только одного суждений – 1 балл.

Если задания на проверку умений формулируются в виде заданий, то можно использовать следующую шкалу:

Понимание представленной информации	0	1	2	3
Изложение фактов	0	1	2	3
Предложение способа решения проблемы	0	1	2	3
Аккуратность оформления				1
ИТОГО:				10

Шкала оценивания уровень выполнения заданий на проверку категории ВЛАДЕТЬ может варьироваться в зависимости от количества баллов.

Шкала оценивания нестандартных ситуационных задач, требующих аргументации собственной точки зрения

Понимание представленной информации	0	1	2	3
Изложение фактов	0	1	2	3
Предложение способа решения проблемы	0	1	2	3
Обоснование способа решения проблемы	0	1	2	3
Предложение альтернативного варианта	0	1	2	3
Полнота, последовательность, логика изложения	0	1	2	3
Аккуратность и правильность оформления				2
ИТОГО:				20

Шкала оценивания нестандартных ситуационных задач

Понимание представленной информации	0	1	2
Изложение фактов	0	1	2
Предложение способа решения проблемы	0	1	2
Обоснование способа решения проблемы	0	1	2
Предложение альтернативного варианта	0	1	2
Полнота, последовательность	0	1	2
Логика изложения	0	1	2
Аккуратность и правильность оформления			1
ИТОГО:			15

При выставлении зачета оценки суммируются баллы, полученные в ходе текущей работы и баллы, полученные непосредственно в ходе зачета.

Возможно получение поощрительных баллов, согласно п.2.4 Положения о балльно-рейтинговой системе.

Перевод итоговой суммы баллов по дисциплине из 100-балльной в эквивалент традиционной пятибалльной системе осуществляется в соответствии со следующей шкалой (п. 3.3 Положения о балльно-рейтинговой системе):

Зачет	
Баллы по 100-балльной-шкале	Традиционная система оценки
50-100 баллов	Зачтено
49 баллов и ниже	Не зачтено

Описание шкалы оценивания

Оценка «неудовлетворительно» (не зачтено) 49 баллов и ниже компетенция (компетенции) не сформирована	Оценка «удовлетворительно» (зачтено) 50-69 баллов Базовый уровень освоения компетенции (компетенций)	Оценка «хорошо» (зачтено) 70-84 баллов Повышенный уровень освоения компетенции (компетенций)	Оценка «отлично» (зачтено) 85-100 баллов Высокий уровень освоения компетенции (компетенций)
Компетенция (ее часть) не развита. Обучающийся не обладает необходимыми знаниями, не смог продемонстрировать умения и навыки	Компетенция (ее часть) недостаточно развита. Обучающийся частично знает основные теоретические положения, допускает ошибки при определении понятий, способен решать стандартные задачи, допуская небольшие погрешности	Обучающийся владеет знаниями и умениями, проявляет соответствующие навыки при решении стандартных и нестандартных задач, но имеют место некоторые неточности в демонстрации освоения материала	Обучающийся обладает всесторонними и глубокими знаниями, уверенно демонстрирует умения, сложные навыки, уверенно ориентируется в практических ситуациях.

Процедура и критерии оценки с применением традиционной шкалы оценивания

Для студентов очно-заочной и заочной форм обучения уровень сформированности компетенций оценивается с использованием тестирования – системы стандартизированных простых и комплексных заданий, позволяющей определить уровень знаний, умений и владений обучающегося.

Критерии оценивания заданий:

оценка «удовлетворительно» / «зачтено»- за 51-69% правильно выполненных заданий,

оценка «хорошо» / «зачтено» - за 70-85% правильно выполненных заданий,

оценка «отлично» / «зачтено» - за правильное выполнение более 85% заданий.

В случае проведения промежуточной аттестации в устно-письменной форме используется следующая шкала оценивания:

Оценка *«отлично»* / *«зачтено»*. Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Практическая задача решена верно. Студент уверенно отвечает на дополнительные вопросы. При проведении тестирования количество правильных ответов больше или равно 85 %.

Оценка *«хорошо»* / *«зачтено»*. Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается достаточно уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Практическая задача решена верно, либо допущена незначительная ошибка. Студент может допустить неточность при ответе на дополнительные вопросы. При проведении тестирования количество правильных ответов больше или равно 70 %.

Оценка *«удовлетворительно»* / *«зачтено»*. Допускаются нарушения в последовательности изложения. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. В решении практических задач допущена ошибка, исправляемая с помощью преподавателя. Имеются затруднения с выводами. Студент частично отвечает на дополнительные вопросы. При проведении тестирования количество правильных ответов более 51 %.

Оценка *«неудовлетворительно»* / *«не зачтено»*. Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не продемонстрировано умение анализировать материал. Практическая задача не решена или решена не верно. Выводы не правильны или не сделаны. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. При проведении тестирования количество правильных ответов менее 50 %.

При формировании окончательного результата промежуточной аттестации с применением традиционной шкалы оценивания учитываются результаты текущего контроля работы студента, и оценка может быть повышена на один балл.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература

1. Деловое общение : учебное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621627>

2. Капустина В.А. Психология общения: учебное пособие: [16+] / В.А. Капустина; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 88 с. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3520-5. URL: То же [Электронный ресурс]. – <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576325>.

3. Кислицына И.Г. Психология делового общения: учебное пособие: [16+] / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с.: ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. URL: То же [Электронный ресурс]. – <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381>.

4. Психология общения: курс лекций: [16+] / авт.-сост. Н.В. Козловская; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Северо-Кавказский федеральный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Ставрополь: Северо-Кавказский

Федеральный университет (СКФУ), 2018. – 263 с.: ил. – Библиогр. в кн. URL: То же [Электронный ресурс]. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563356>.

5. Родыгина, Н. Ю. Организация и техника внешнеторговых переговоров : учебное пособие для вузов / Н. Ю. Родыгина, В. В. Емельянов, С. В. Молева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 174 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12239-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518261>

6. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для вузов / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 430 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16498-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531174>

7. Семенов, А. К. Этика менеджмента: учебное пособие: [16+] / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. – 9-е изд., стер. – Москва: Дашков и К°, 2022. – 270 с.: ил., табл. – (Учебные издания для бакалавров). – ISBN 978-5-394-04787-9. То же [Электронный ресурс]. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684503>

8. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 10-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2020. – 276 с.: Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-03599-9; URL: То же [Электронный ресурс]. - <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573387>.

Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531389>

8.2. Дополнительная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511123>

2. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531592>

3. Истратова О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия: учебное пособие / О.Н. Истратова, Т.В. Экса Кусто; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону; Таганрог: Южный федеральный университет, 2018. – 192 с.: ил. – Библиогр.: с. 143-145. – ISBN 978-5-9275-2848-6. – То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043>.

4. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко [и др.] ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 376 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531733>

5. Тренинг публичных выступлений: учебник / Е.В. Камнева, Ж.В. Коробанова, М.В. Полевая и др.; под ред. Е.В. Камневой, М.В. Полевой, Ж.В. Коробановой; Финансовый университет при Правительстве РФ. – Москва: Прометей, 2017. – 205 с.: табл. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-907003-88-0. – То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=494878>.

6. Штофер Л.Л. Профессиональная этика: учебное пособие: [16+] / Л.Л. Шофёр; науч. ред. И.Г. Палий; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ). – Ростов-на-Дону: Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 291 с. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7279-2372-6. То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=568672>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля) и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. https://elibrary.ru/org_titles.asp?orgsid=14364 - научная электронная библиотека (НЭБ) «eLIBRARY.RU»
3. <https://www.consultant.ru/online/> - Справочно-поисковая система «Консультант-Плюс»
4. Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» - <http://ecsocman.hse.ru>
5. <http://economicus.ru> - экономический портал, где представлены работы и биографии известных экономистов, профессиональный каталог экономических ресурсов Интернет, экономическая конференция, учебно-методические материалы для преподающих и изучающих экономику, подборка словарей, энциклопедий, справочников по самым разнообразным областям экономики, наиболее полное собрание лекций по экономической теории.
6. <http://www.aup.ru> Административно-управленческий портал - бесплатная электронная библиотека по вопросам экономики, финансов, менеджмента и маркетинга на предприятии.

7. <https://urait.ru> - ЭБС «Образовательная платформа «Юрайт»

При осуществлении образовательного процесса студентами и профессорско-преподавательским составом используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «Университетская библиотека онлайн», Консультант плюс, виртуальные справочные службы, Библиотеки, англоязычные ресурсы и порталы по экономике.

Лицензионное программное обеспечение:

- Windows (зарубежное, возмездное);
- MS Office (зарубежное, возмездное);
- Adobe Acrobat Reader (зарубежное, свободно распространяемое);
- КонсультантПлюс: «КонсультантПлюс: Студент» (российское, свободно распространяемое);
- 7-zip – архиватор (зарубежное, свободно распространяемое);
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое).
- Comodo Internet Security (зарубежное, свободно распространяемое).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям

Для успешного изучения курса студент должен быть готов к лекции. Для того чтобы подготовиться к активной работе во время лекции, следует заранее ознакомиться с соответствующим разделом программы, с рекомендованной литературой, просмотреть записи предыдущей лекции. Некоторые студенты считают, что, имея хорошие учебные

пособия, лекцию можно не записывать. Однако, преподаватель, как правило, не излагает учебное пособие, а освещает наиболее важные проблемы. И еще один аргумент в пользу ведения записи лекции на занятии – студент, который только слушает, быстрее устает и часто отвлекается.

Лекцию не следует записывать дословно. «Погоня» за словами преподавателя отвлекает студента от его мысли, а это приводит к тому, что в конспекте появляются обрывки фраз. Даже если студент записал все, что говорит преподаватель, это отвлекает его от анализа и осмысления материала.

В ходе лекции необходимо обращать внимание на интонацию преподавателя. Если по какой-либо причине что-то не удалось записать, то надо сделать на полях конспекта пометку и постараться завершить работу над лекцией после ее окончания.

Для записей лекций нужно завести общую тетрадь. На каждой странице следует оставлять поля для заметок, вопросов, собственных мыслей, возникающих в ходе лекции и при последующей работе с записями.

Подготовка к практическим занятиям

Необходимым продолжением лекции является практическое занятие, подготовку к которому следует начинать с изучения плана практического занятия, затем разобраться в списке рекомендованной литературы, и только потом внимательно прочитать конспект лекций, учебник и учебное пособие.

На семинарах, практических занятиях и в процессе подготовки к ним студенты закрепляют полученные ранее теоретические знания, овладевают основными методами и приемами анализа различных процессов и явлений, приобретают навыки практического применения теоретических знаний, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к выполнению контрольной работы. Важной задачей является развитие навыков самостоятельного изложения студентами своих мыслей по основным научным проблемам как в устном, так и письменном виде.

На каждом практическом занятии проводится опрос студентов на предмет знания или фактически изученного материала (по лекциям и по дополнительной литературе).

Преподаватель и студенты оценивают сообщения на практических занятиях по форме и по содержанию.

Также каждое практическое занятие включает в себя решение практических задач, тестирование и обсуждение текущих событий, касающихся непосредственно изучаемой дисциплины. На базе прочитанных материалов периодических изданий осуществляется моделирование практических ситуаций и их совместная проработка. Также студенты обязаны сделать доклад на предложенную тему.

Работа с литературой

На студенческой скамье надо научиться самостоятельно работать с книгой, и делать это так, чтобы культура чтения стала признаком профессиональной квалификации.

Работа с учебником или учебным пособием требует определенных навыков. Существует несколько форм ведения записей: план (простой и развернутый), выписки, тезисы, аннотации, резюме, конспект.

План – самая краткая форма записей. Он является основной частью большинства других форм ведения записей. План может быть простым (кратким) и развернутым. Им можно воспользоваться, чтобы сориентироваться в содержании произведения, найти быстрее в книге нужное место. Развернутым планом удобно пользоваться при подготовке текста собственного сообщения.

Выписки — это либо цитаты какого-либо отрывка изучаемого произведения, содержащего существенные мысли автора, факты, статистические материалы и т.п., либо краткое, близкое к дословному, изложение таких мест. Их можно дословно воспроизвести в тетради, на отдельных листках или карточках. Они необходимы при подготовке доклада, реферата, устного сообщения. Выписки являются основной составной частью тезисов и конспектов.

Тезисы – это сжатое изложение основных мыслей прочитанного произведения и подготавливаемого сообщения. Они носят утвердительный характер (по-гречески «тезо» означает «утверждаю»).

Аннотация – краткое обобщение содержания произведения, дающее лишь общее представление о книге, брошюре, статье. Аннотация может содержать не только оценку, но и отдельные фрагменты авторского текста.

Резюме – краткая оценка прочитанного произведения, которая характеризует его выводы, главные итоги, а не содержание произведения как аннотация.

Конспект (от лат. conspectus – «обзор», «изложение») – это наиболее совершенная, наиболее развернутая форма записей, включающая в себя план, выписки и тезисы. Конспект кратко передает все содержание произведения и содержит фактический материал.

Умение конспектировать – это основа успешного усвоения учебного материала. Конспект составляется в соответствии с планом. В конспекте следует выделять наиболее значимые места. Он может содержать диаграммы, схемы, хронологические и другие таблицы, которые позволяют лучше усвоить материал.

Самостоятельная работа

Основным условием успеха самостоятельной работы является её систематичность и планомерное распределение в течение всего периода изучения дисциплины.

Характер самостоятельной работы студентов может быть репродуктивным (самостоятельное прочтение, конспектирование учебной литературы и др.), познавательно-поисковым (подготовка презентаций и выступление) и творческим (подготовка эссе, выполнение специальных творческих заданий и др.).

Планирование времени на самостоятельную работу, необходимого на изучение настоящей дисциплины, лучше всего осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в списке рекомендуемой литературы. По каждой из тем для самостоятельного изучения, приведенных в программе дисциплины, следует сначала прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и нужных для освоения последующих разделов.

Работа с Интернет-источниками

Работа с Интернет-ресурсами позволяет активизировать самостоятельную деятельность студентов. Задания, которые даются в Институте, могут быть построены таким образом, что возникает необходимость обратиться к тем или иным сайтам, чтобы найти дополнительный материал, провести поиск или сравнение. К тому же, современные Интернет-ресурсы привлекательны не только наличием разнообразного текстового материала, но и мультимедийного, что повышает эмоциональную составляющую и заинтересованность студента в образовательном процессе и самостоятельном поиске информации.

Размещенную в сети Интернет информацию можно разделить на три основные группы:

- справочная (электронные библиотеки и энциклопедии);
- научная (тексты книг, материалы газет и журналов);
- учебная (методические разработки, рефераты).

Наиболее значимыми являются электронные библиотеки. Электронные библиотеки обеспечивают доступ к полным текстам учебников, учебных, учебно-методических пособий, справочников, энциклопедий и пр.

Институт международных экономических связей (ИМЭС) подключен к Электронно-библиотечной системе «Университетская библиотека онлайн»

(<http://www.biblioclub.ru/>). Базы данных ресурса содержат необходимую литературу из раздела 8.

Для входа в систему с домашних ПК необходимо авторизоваться (ввести логин и пароль), который присвоен каждому студенту индивидуально и выслан на личную электронную почту с объяснением пользования данным ресурсом².

Также на официальном сайте ИМЭС студенты могут воспользоваться электронным каталогом библиотеки ИМЭС.

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU — это крупнейший российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 18 млн научных статей и публикаций. На платформе eLIBRARY.RU доступны электронные версии более 3200 российских научно-технических журналов, в том числе более 2000 журналов в открытом доступе.

Для пользования данным ресурсом студенты регистрируются на данном портале, указав полное название Института в поле "организации". Доступ осуществляется с компьютеров ИМЭС.

Написанию рефератов:

Реферат (от lat. «докладывать», «сообщать») представляет собой письменный доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников, а также собственные выводы по основным вопросам данной темы. Реферат является первой ступенью на пути освоения навыков проведения научно-исследовательской работы.

Процесс написания реферата включает:

- выбор темы;
- составление плана;
- подбор источников и их изучение;
- написание текста работы и ее оформление.

Тему реферата студент выбирает самостоятельно, опираясь на предлагаемую тематику. В работе на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов.

Работу над рефератом следует начинать с общего ознакомления с темой (прочтение соответствующего раздела учебника, учебного пособия и других источников). Однако перечень источников не должен связывать инициативу студента. Он может использовать произведения подобранные самостоятельно. Особенно внимательно необходимо следить за новой литературой по избранной проблематике, в том числе за журнальными статьями. Кроме того, не лишним будет ознакомиться с рефератами предшественников по аналогичной или похожей теме, где можно почерпнуть некоторые идеи (при этом обязательно сделать сноску в тексте работы), а также принять во внимание правила оформления реферата. В процессе изучения литературы рекомендуется делать выписки, постепенно группируя и накапливая теоретический и практический материал. План реферата должен быть составлен таким образом, чтобы он раскрывал тему работы.

Структурными элементами реферата являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список литературы, приложения.

Во «введении» необходимо рассмотреть актуальность темы с точки зрения современной науки, нынешнего состояния общества и культуры. Следует указать место обозначенной проблемы среди других, как частных, так и более общих, а также избранное Вами направление ее рассмотрения.

Введение оканчивается формулированием цели и задач исследования. Цель реферата может заключаться в том, чтобы обобщить или сравнить различные подходы к рас-

² Логин и пароль можно получить также в деканате факультета мировой экономики и международной торговли.

смотрению проблемы, выявить наименее или наиболее изученные ее стороны, показать основной смысл исследовательского направления, наметить пути его дальнейшего развития. Задачи (их может быть несколько) отражают более детальное рассмотрение цели. В качестве задач могут выступать: анализ литературы по избранной теме, сравнение различных подходов к решению проблемы, исторический обзор, описание основных понятий исследования и т.д.

«Основная часть» посвящена самому исследованию. В ней, в соответствии с поставленными задачами, раскрывается тема работы. Здесь нужно проследить пути решения поставленной проблемы. Это делается с помощью цитирования и пересказа текста используемых вами литературных источников. Собственные слова, как правило, здесь нужны для смысловых связей и для высказывания своего отношения к позиции автора.

При подготовке реферата важно научиться выделять главное в текстах первоисточников, с которыми Вы работаете. Прежде всего, надо «понять» название монографии или статьи, потому что именно в нем, как правило, концентрируется основная идея автора. Затем посмотреть оглавление и предметный указатель (чтобы понять, есть ли в книге то, что вам нужно). Потом следует найти те части текста, которые содержат ключевые положения изучаемой научной проблемы, причем изложить не только выводы авторов, но и те исследования, которые к ним привели.

Для написания основной части требуется особенно тщательно выделять из прочитанных научных текстов главные положения, относящиеся к проблеме, а затем кратко, логично и литературно грамотно их излагать. С этой целью полезно идти от общего к частному: название и ключевые понятия теории, ее автор, когда была предложена и почему, к каким результатам привела, кем и как критиковалась, кто дополнял и развивал ее, каково современное состояние проблемы, мнение автора по этой проблеме.

Основная часть может представлять собой цельный текст, а может состоять из нескольких параграфов, начинающихся пронумерованным подзаголовками. Для иллюстрации основного содержания можно использовать рисунки, схемы, графики, таблицы, диаграммы и прочие наглядные материалы.

Выводы завершают основную часть. В них кратко излагаются основные результаты работы по пунктам, соответствующим задачам исследования и отражается мнение автора о результатах сравнения и/или обобщения точек зрения различных ученых. В выводах должно быть показано, что цель исследования достигнута.

«Заключение» представляет собой общий итог работы с кратким перечислением выполненных автором этапов исследования. Здесь же можно отметить пути дальнейшего исследования, возможности практического применения полученных результатов и т.д. Изложение материала должно быть кратким, точным, последовательным. Необходимо избегать непривычных или двусмысленных понятий и категорий, сложных грамматических оборотов. Термины, отдельные слова и словосочетания допускается заменять принятыми текстовыми сокращениями, смысл которых ясен из контекста. Рекомендуется включать в реферат схемы и таблицы, если они помогают раскрыть основное содержание проблемы и сокращают объем работы.

Оформление реферата обычно содержит 15 ± 3 страниц печатного текста. Количество страниц зависит от объективной сложности раскрытия темы и доступности литературных источников.

Первый лист реферата – титульный (на титульном листе номер страницы не ставится, хотя и учитывается).

Список литературы не должен ограничиваться только учебниками и не может быть менее 5 источников. Список литературы должен содержать названия источников, фамилии и инициалы их авторов, издательство, место и год опубликования, а также общее количество страниц. Библиография выстраивается в алфавитном порядке.

В процессе работы необходимо делать ссылки на работы ученых, мысли которых использованы в работе, и по мере надобности оформлять сноски.

Наименование	Формат
Формат бумаги	A4
Шрифт	Times New Roman, размер (кегель) 14
Междустрочный интервал	1,5
Поля: слева/справа/сверху/снизу	3/1,5/2/2
Сноски (шрифт)	Times New Roman, размер 10
Номер страницы	1,2,3 n

Критерии оценки реферата:

- умение сформулировать цель работы;
- умение подобрать литературу по теме;
- полнота и логичность раскрытия темы;
- самостоятельность мышления;
- стилистическая грамотность изложения;
- корректность выводов;
- правильность оформления работы.

В случае если работа не будет соответствовать предъявляемым к ней требованиям, она будет возвращена автору на доработку.

Рекомендации по обучению инвалидов и лиц с ОВЗ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования инвалидами и лицами с ОВЗ.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

В соответствии с методическими рекомендациями Минобрнауки РФ (утв. 8 апреля 2014 г. № АК-44/05вн) в курсе предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Медиа материалы также следует использовать и адаптировать с учетом индивидуальных особенностей обучения инвалидов и лиц с ОВЗ.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам инвалидов и лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для инвалидов и лиц с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью и лицам с ОВЗ увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью и лиц с ОВЗ процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Учебная аудитория, предназначенная для проведения учебных занятий, предусмотренных настоящей рабочей программой дисциплины, оснащенная оборудованием и техническими средствами обучения, в состав которых входят: комплекты специализированной учебной мебели, доска классная, мультимедийный проектор, экран, компьютер с установленным лицензионным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся – аудитория, оснащенная следующим оборудованием и техническими средствами: специализированная мебель для преподавателя и обучающихся, доска учебная, мультимедийный проектор, экран, звуковые колонки, компьютер (ноутбук), персональные компьютеры для работы обучающихся с установленным лицензионным программным обеспечением, с выходом в сеть «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду.