



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

Принята на заседании
Учёного совета ИМЭС
(протокол от 26 января 2022 г. № 6)

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ИМЭС Ю.И. Богомолова
26 января 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

по направлению подготовки
38.03.02 Менеджмент

Направленность (профиль)
«Менеджмент в финансах и внешнеэкономической деятельности»

Приложение 4

*к основной профессиональной образовательной программе
по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль)
«Менеджмент в финансах и внешнеэкономической деятельности»*

Рабочая программа дисциплины «Этика делового общения и правила ведения переговоров» входит в состав основной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Менеджмент в финансах и внешнеэкономической деятельности» и предназначена для обучающихся очной и очно-заочной формы обучения.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель и задачи дисциплины.....	4
2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования.....	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах и академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
5. Содержание дисциплины.....	5
6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	9
7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	10
8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к зачету с оценкой.....	13
9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	17
10. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины и информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	18
11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	18
12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	21

1. Цель и задачи дисциплины

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. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования

Дисциплина «Этика делового общения и правила ведения переговоров» входит в обязательную часть учебного плана по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, направленность (профиль) «Менеджмент в финансах и внешнеэкономической деятельности».

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

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы, всего – 108 часов.

Вид учебной работы	Всего часов	
	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
Контактная работа с преподавателем (всего)	28	16
В том числе:		
Занятия лекционного типа	14	12
Занятия семинарского типа (семинары)	14	4
Самостоятельная работа (всего)	80	92
Форма контроля	Зачет с оценкой	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	

4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции(ий) выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
Межкультурное взаимодействие УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИУК 5.1 Имеет представление о межкультурном разнообразии общества. ИУК 5.2 Учитывает при социальном и профессиональном общении социально-исторические, этические и философские аспекты.	Знать: культуру и этику профессионального общения, способы коммуникации. Уметь: демонстрировать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур. Владеть: навыками общения с представителями различных культур.

5. Содержание дисциплины

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 интересубъектный 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. Основопологающие 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.

	<p>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.</p>
<p>Тема 1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения</p>	<p>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.</p>
<p>Тема 1.6. Деловой этикет</p>	<p>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.</p>
<p>Раздел 2. Переговоры как средство профессионального общения</p>	
<p>Тема 2.1. Организация и проведение деловых переговоров</p>	<p>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 благоприятного</p>

	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.
Тема 2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса	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.
Тема 2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе	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.
Тема 2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе	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.

6. Структура дисциплины по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Занятия лекционного типа	Семинары	СРС, час.	Всего, час.
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
Итого:		14	14	80	108

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем (разделов) дисциплины	Занятия лекционного типа	Семинары	СРС, час.	Всего, час.
1.	1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения	1	-	9	10
2.	1.2. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект	1	-	9	10

	общения)				
3.	1.3. Этика и мораль в деловом общении	1	-	9	10
4.	1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение	1	-	9	10
5.	1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	1	1	10	12
6.	1.6. Деловой этикет	1	-	9	10
7.	2.1. Организация и проведение деловых переговоров	1	1	10	12
8.	2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса	1	1	10	12
9.	2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе	1	-	9	10
10.	2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе	2	1	9	12
Итого:		12	4	92	108

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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.

Примерная 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

Распределение самостоятельной работы

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

Наименование тем (разделов) дисциплины	Вид самостоятельной работы	Объем самостоятельной работы	
		очная форма обучения	очно-заочная форма обучения
1.1. Общая характеристика содержания и структуры общения	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	9
1.2. Общение как процесс обмена информацией (коммуникативный аспект общения)	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	9
1.3. Этика и мораль в деловом общении	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	9
1.4. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	9
1.5. Конфликты в деловой коммуникации и пути их разрешения	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	10
1.6. Деловой этикет	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	9
2.1. Организация и проведение деловых переговоров	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	10
2.2. Стратегия и тактика переговорного процесса	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	10
2.3. Медиация (посредничество) в переговорном процессе	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	9
2.4. Этика делового общения и правила ведения переговоров в международном бизнесе	Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка рефератов, докладов	8	9
ИТОГО:		80	92

8. Перечень вопросов и типовые задания для подготовки к зачету с оценкой

8.1. Перечень вопросов для подготовки к зачету с оценкой

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.

8.2. Типовые задания для оценки знаний

1. Деловое общение характеризуется:
 - а) соблюдением этикета;
 - б) выражением эмоций;
 - в) дружеским тоном общения;
 - г) неформальным поведением.
2. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:
 - а) в ритуалах;
 - б) в кодексе;
 - в) в традициях;
 - г) в штатном расписании.
3. Какой стиль поведения в конфликте представлен ниже:
Стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках
 - а) компромисс;
 - б) уклонение;
 - в) приспособление;
 - г) конкуренции.

8.3. Типовые задания для оценки умений

Задание 1. 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.

Задание 2. 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?

8.4. Типовые задания для оценки навыков

Задание 1. 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 организацией.

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 2. 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.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

9.1. Основная литература

1. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>

9.2. Дополнительная литература

1. Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов / Т. А. Алексина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 384 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06659-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489229>

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. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>

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, 2022. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468441>

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>

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

1. <http://biblioclub.ru> - ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
2. <https://urait.ru> - ЭБС «Образовательная платформа «Юрайт»
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.

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).

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) – русский.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачет соответствующих дисциплин и профессиональных модулей, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного освоения.

Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены занятиями семинарского и лекционного типа. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

Занятия лекционного типа

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов учебного плана.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс должен давать наибольший объем информации и обеспечивать более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется большинству студентов на самостоятельное изучение материала.

Занятия семинарского типа

Семинарские (практические занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса.

Активность на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях;
- выполнение проектных и иных заданий;
- ассистирование преподавателю в проведении занятий.

Доклады и оппонирование докладов проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

Оценивание практических заданий входит в накопленную оценку.

Самостоятельная работа обучающихся

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубление и расширение теоретических знаний;
- формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
- развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель может проводить инструктаж по выполнению задания. В инструктаж включается:

- цель и содержание задания;
- сроки выполнения;
- ориентировочный объем работы;
- основные требования к результатам работы и критерии оценки;
- возможные типичные ошибки при выполнении.

Инструктаж проводится преподавателем за счет объема времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Студенты должны подходить к самостоятельной работе как к наиважнейшему средству закрепления и развития теоретических знаний, выработке единства взглядов на отдельные вопросы курса, приобретения определенных навыков и использования профессиональной литературы.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся должны быть оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- просматривать основные определения и факты;
- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнять задания, аналогичные предлагаемым на занятиях;
- использовать для самопроверки материалы фонда оценочных средств;
- выполнять домашние задания по указанию преподавателя.

Рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, 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. N 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 производятся 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 лиц с ОВЗ.

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

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов 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 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 процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

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.