

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

Факультет информатики, математики и экономики
Кафедра экономики и управления

Рабочая программа дисциплины
К.М.08.ДВ.02.01 Деловая этика и этикет

Направление подготовки
39.03.01 Социология

Направленность (профиль) подготовки
Социологические и маркетинговые исследования

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2022

Новокузнецк 2022

Лист внесения изменений
в РПД К.М.08.ДВ.02.01 Деловая этика и этикет
(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
(протокол Ученого совета факультета № 9 от 10.02.2022 г.)

для ОПОП 2020 года набора на 2022 / 2023 учебный год
по направлению подготовки 39.03.01 Социология
(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) Социологические и маркетинговые исследования

Одобрена на заседании методической комиссии факультета информатики, математики и экономики

(протокол методической комиссии факультета № 6 от 06.02.2022 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры экономики и управления
(протокол № 5 от 23.01.2022 г.)

Оглавление

1 Цель дисциплины	4
1.1 Формируемые компетенции	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	4
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	5
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины	6
3.1 Учебно-тематический план	6
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	7
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	8
5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины	10
5.1 Учебная литература	10
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	10
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	10
6. Иные сведения и (или) материалы	11
6.1 Примерные тестовые задания	11
6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	13

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы бакалавриата (далее - ОПОП): ПК-2.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 - Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Профессиональная	Согласование и представление результатов исследования	ПК-2. Способен согласовывать с заказчиком организационные вопросы и представлять результаты социологического и маркетингового исследования различным аудиториям

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
ПК-2. Способен согласовывать с заказчиком организационные вопросы и представлять результаты социологического и маркетингового исследования различным аудиториям.	ПК 2.1 Проводит переговоры с заказчиком, согласовывает содержательные, организационные, правовые вопросы. ПК-2.2 Представляет результаты социологического и маркетингового исследования различным аудиториям.	Деловая этика и этикет. Деловые коммуникации. Деловые переговоры. Основы права. Менеджмент. Академическое письмо. Управленческий консалтинг. Социологический подход. Производственная практика. Проектно-технологическая практика. Производственная практика. Профильная практика Выпускная квалификационная работа.

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ПК-2. Способен согласовывать с заказчиком организационные вопросы и представлять результаты	ПК-2.1 Проводит переговоры с заказчиком, согласовывает содержательные, организационные, правовые вопросы	Знать: ✓ Основные понятия делового общения, этики как науки о морали. ✓ Базовые этические ценности делового общения. Уметь:

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
социологическ ого и маркетинговог о исследования различным аудиториям		✓ Определять зависимость делового общения между людьми от социального и профессионального контекста их деятельности. ✓ Определять этичность действий в деловых отношениях. Владеть: ✓ Навыками нравственного поведения в деловых отношениях. ✓ Навыками делового этикета в ходе делового общения, при проведении деловых бесед, переговоров, презентация, во взаимодействии с коллегами и партнерами.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 4 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	108		
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	48		
Аудиторная работа (всего):	48		
в том числе:			
лекции	24		
практические занятия, семинары	24		
практикумы			
лабораторные работы			
в интерактивной форме	16		
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):	60		
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
подготовка курсовой работы /контактная работа			
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	60		
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен/зачет с оценкой и объём часов, выделенный на промежуточную аттестацию:			
8 семестр - зачет			

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоёмкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
	Деловое общение как реальное явление и наука	9	2	2	5				
1	Социальные основы делового общения	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
2	Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции, виды	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
3	Психологические аспекты деловых отношений	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
	Этика и этикет делового общения								
4	Эволюция этики деловых отношений	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
5	Основы этики делового общения	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
6	Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества.	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
7	Особенности профессиональной этики делового общения	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
8	Этикет делового общения	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
9	Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
10	Обоснование различий в общении между предпринимателями разных стран	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
11	Управление деловым общением.	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
12	Деловой протокол	9	2	2	5				УО-1 ПР-1
ИТОГО по семестру		108	24	24	60				Зачет
	Всего:	108	24	24	60				

Шифры наименований оценочных средств

УО – устный опрос, УО-1 – собеседование по темам практических занятий, УО-2 – коллоквиум, УО-3 – зачет, УО-4 – экзамен; ПР – письменная работа: ПР-1 – тест, ПР-2 – контрольная работа, ПР-3 – эссе, ПР-4 – реферат, ПР-5 – курсовая работа, ПР-6 – научно-учебный отчет по практике, ПР-7 – отчет по НИРС; ИЗ – индивидуальное задание; ТС – контроль с применением технических средств: ТС-1 – компьютерное тестирование, ТС-2 – учебные задачи, ТС-3 – комплексные ситуационные задачи.

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
<i>Содержание лекционного курса</i>		
Раздел 1. Деловое общение как реальное явление и наука.		
1	Социальные основы делового общения	Социальные основы делового общения. От интенсификации деятельности к человеческим отношениям. Предмет и объект науки «Психология и этика делового общения».
2	Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции, виды	Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение.
3	Психологические аспекты деловых отношений	Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров. Основные стили вербального общения. Основы невербального общения.
Раздел 2. Этика и этикет делового общения		
4.	Эволюция этики деловых отношений	Возникновение этики в России. Международный этикет. Светский этикет.
5	Основы этики делового общения	Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Морально-нравственные регулятивы. Этическая проблема соотношения «должного» и «сущего».
6	Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества.	Труд как нравственная ценность. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы.
7	Особенности профессиональной этики делового общения	Этика делового общения в структуре профессиональной этики. Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этические ценности делового общения.
8	Этикет делового общения	Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения. Этикет деловой одежды.
9	Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях	Выявление и оценка конфликтов в деловых отношениях. Способы противостояния конфликтам в деловых отношениях. Способы разрешения конфликтов.
10	Обоснование различий в общении между предпринимателями разных стран	Национальные стили ведения деловых переговоров. Гостеприимство. Культура и юмор. Торг как средство достижения успеха.
11	Управление деловым общением.	Особенности управления деловым общением. Манипуляции деловым общением.
12	Деловой протокол	Этикет деловой одежды. Организация и техника деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Письменный деловой этикет.
<i>Содержание практических / семинарских занятий</i>		
Раздел 1. Деловое общение как реальное явление и наука.		
1	Проблема общения в психологической науке	Социальные основы делового общения как науки. Зависимость делового общения между людьми от существующих в стране общественных отношений. Экологические проблемы деятельности людей в деловом общении в современную эпоху.
2	История изучения общения в отечественной психологии.	Обзор работ отечественных психологов по проблемам делового общения.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		Решение «экономического вопроса с нравственной точки зрения» В.С. Соловьевым. Духовное содержание труда и хозяйственной деятельности в работах С. Н. Булгакова и И.А. Ильина.
Раздел 2. Этика и этикет делового общения		
3	Этика как наука о морали.	Взаимосвязь между этикой в широком смысле и деловой этикой. Основные противоречия морали в экономической сфере жизнедеятельности общества. Причины усиления внимания к этической стороне деловых отношений в современных условиях.
4	Моральный кодекс делового человека	Характеристика базовых этических ценностей делового общения. Специфика современного делового этического кодекса России.
5	Анализ ситуаций делового общения с позиции этики: анализ кейсов.	Кейс «Морально-деловой конфликт в Пикалево». Кейс «Духовно-нравственные основания приватизации в России». Кейс «Университетская корпоративная этика и профессиональная солидарность».
6	Этикетные формы взаимодействия людей.	Этикетные формы приветствия и прощания. Визитная карточка как инструмент делового общения. Основные функции подарков и сувениров в деловой жизни.
7	Оценка эффективности деятельности руководителя	Практикум 1
8	Основные принципы этикета	Практикум 2
9	Инструкция для участника переговоров	Практикум 3
10	Принципы нематериальной мотивации	Практикум 4
11	Международные коммерческие переговоры	Практикум 5
12	Правила бизнес-этикета	Практикум 6

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	80	Лекционные занятия (конспект) (12 занятий)	1 балл - посещение 1 лекционного занятия	12
		Работа на семинарах (12 занятий)	1 балл - посещение 1 практического занятия	20-45
			2 балла – посещение 1 занятия и выполнение работы на 51-65%	
			3 балла - самостоятельность и выполнение работы на 66-85 %	
			4 балла - вклад на занятии в работу	

			всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 66-85 % 5 баллов – существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 86-100%	
		Индивидуальное задание	7 баллов (пороговое значение) 10 баллов (максимальное значение)	7-10
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
тест	20	Решение заданий части А.	2,5 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части В.	2,5 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	2,5-5
		Решение заданий части С.	3 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	6-10
Итого по промежуточной аттестации (зачету)				11 – 20 б. (51 – 100% по приведенной шкале)
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации				51 – 100 б.

Итоговая оценка выставляется в ведомость согласно следующему правилу, изложенному в таблице 8.

Таблица 8 - Шкала и критерии оценивания результатов

Продвинутый уровень (отлично / 86 – 100 баллов)	Повышенный уровень (хорошо / 66 – 85 баллов)	Пороговый уровень (удовлетворительно/ 51 – 65 баллов)	Первый уровень (неудовлетворительно / 0-50 баллов)
Обучающийся в полной мере владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, применять теоретические знания для решения практических профессиональных задач. Правильно интерпретирует полученные результаты и делает обоснованные выводы.	Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, грамотно излагает материал, способен решать практические профессиональные задачи, но допускает отдельные несущественные ошибки в интерпретации результатов и выводах.	Обучающийся владеет частично теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, фрагментарно способен решать практические профессиональные задачи, допускает несколько существенных ошибок решениях, может частично интерпретировать полученные результаты, допускает ошибки в выводах.	Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, демонстрирует отрывочные знания, не способен решать практические профессиональные задачи, допускает множественные существенные ошибки в ответах, не умеет интерпретировать результаты и делать выводы.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 118 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08210-4. — URL: <https://urait.ru/bcode/451048> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

2. Митрошенков, О. А. Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/454576> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — URL: <https://urait.ru/bcode/425905> (дата обращения: 21.10.2020). — Текст : электронный.

2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — URL: <http://www.urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 15.04.2020). — Текст: электронный.

3. Колышкина, Т. Б. Деловые коммуникации, документооборот и делопроизводство : учебное пособие для вузов / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 163 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07299-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/452463> (дата обращения: 27.08.2020). — Текст: электронный.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ.

Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:

- занятий лекционного типа;
- занятий семинарского (практического) типа;
- групповых и индивидуальных консультаций;
- текущего контроля и промежуточной аттестации.
- государственной итоговой аттестации.

Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья.

Оборудование для презентации учебного материала: стационарное - компьютер, проектор, экран.

Используемое программное обеспечение: UbuntuLinux(свободно распространяемое ПО), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).

Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине:

Агентство интернет-маркетинга «Про Инет» сайт. — Москва, 2010. — URL: <http://proinet.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). — Текст: электронный.

Наука о рекламе сайт. — Москва, 2010. — URL: <http://www.advertology.ru> (дата обращения: 03.09.2020). — Текст: электронный.

Фонд общественное мнение. Исследования сайт. – Москва, 2010. – URL: <http://www.fom.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). – Текст: электронный.

Федеральная служба государственной статистики сайт. – Москва, 2010. – URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.09.2020). – Текст: электронный.

Электронно-библиотечная система "Лань": сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>

Договор № 22-ЕП от 05 марта 2020 г., период доступа – с 03.04.2020 г. по 02.04.2021 г., Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Знаниум» : сайт. – URL: www.znanium.com

Договор № 4222 эбс от 10.03.2020, период доступа с 16.03.2020 г. по 15.03.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (базовая часть) : сайт. – URL: <http://biblioclub.ru>. Контракт № 185-12/19 от 14.02.2020 г., период доступа с 15.02.2020 г. до 14.02.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, неограниченный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронно-библиотечная система «Юрайт» : сайт. – URL: www.biblio-online.ru.

Договор № 01-ЕП/44 от 14.02.2020 г., период доступа с 17.02.2020 г. до 16.02.2021 г. Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

Электронная полнотекстовая база данных периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам ООО «ИВИС» : сайт. – URL: <https://dlib.eastview.com>.

Договор № 223-П от 05.12.2019 г., период подписки с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 г., доступ предоставляется из локальной сети НФИ КемГУ.

Научная электронная библиотека : сайт. – URL: <http://elibrary.ru>.

Доступ к отдельным периодическим изданиям. Договор № SU-19-12/2019-2 от 24.12.2019 г. период подписки с 01.01.2020 г. по 31.12.2020 г. Доступ авторизованный.

Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) : сайт. – URL: <https://icdlib.nspu.ru>

НФИ КемГУ является участником и пользователем МЭБ. Договор о присоединении к МЭБ от 15.10.2013 г, доп. соглашение от 01.04.2014 г. (договор бессрочный). Доступ из локальной сети НФИ КемГУ свободный, с домашних ПК – авторизованный.

6. Иные сведения и (или) материалы

6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Примерные тестовые задания

Выберите правильный ответ на следующие вопросы:

Общение с точки зрения психологии – это

- 1) Совместное времяпровождение;
- 2) Разговор «по душам»;
- 3) Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми;
- 4) Коммуникация.

Общение как многогранный процесс включает в себя:

- 1) Взаимодействие людей.
- 2) Взаимное влияние людей друг на друга.
- 3) Обмен информацией.
- 4) Формирование отношений между людьми.
- 5) Конфликты между людьми.

Средства общения подразделяются на:

- 1) Технические.
- 2) Вербальные.

- 3) Межличностные.
- 4) Невербальные.

Содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий в такой этической концепции как

- 1) Аскетизм.
- 2) Гедонизм.
- 3) Прагматизм.
- 4) Перфекционизм.

Моральная ценность поведения или поступка определяется его полезностью и значимостью в такой этической концепции как

- 1) Стоицизм.
- 2) Прагматизм.
- 3) Утилитаризм.
- 4) Перфекционизм.

Доверительное, доброжелательное отношение специалиста к коллегам по работе, другим людям составляет содержание такого принципа профессиональной этики как

- 1) Принцип альтруизма.
- 2) Принцип оптимизма.
- 3) Принцип гуманизма.
- 4) Принцип патриотизма.

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

- 1) При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:
- 2) У того, кому представляют.
- 3) У того, кого представляют.

Если кто-то подходит к столу, чтобы поздороваться со знакомым, тот

- 1) Должен представить его остальным в любом случае.
- 2) Может не представлять его остальным, если сам встает и разговаривает с подошедшим чуть поодаль.

Во время служебного разговора:

- 1) Нельзя перебивать собеседника ни в коем случае.
- 2) Можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора.
- 3) Извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

Сформулируйте основные принципы бизнес-этикета:

1. Здравый смысл.
2. Свободы.
3. Толерантности.
4. Удобства.
5. Справедливости.
6. Целесообразности.
7. Разумного консерватизма.
8. Непринужденности.
9. Эффективности.

Примерные темы рефератов:

1. Психологические аспекты деловых отношений.

2. Основы невербального общения.
3. Этические нормы и принципы в деловом общении.
4. Различные стили делового общения.
5. Применение методов невербального общения в ходе деловых переговоров.
6. Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях.
7. Функции конфликта в деловых переговорах.
8. Манипуляции деловым общением.
9. Управление деловым общением.
10. Формулирование вопросов и их использование в переговорах.
11. Этикет деловой одежды.
12. Письменный деловой этикет.
13. Подготовка деловой беседы по телефону.
14. Подготовка делового совещания.
15. Деловой протокол.
16. Различные виды этикетов: международный, светский и т.п.
17. Подготовка программ для прибывающей иностранной делегации согласно правилам международного этикета.
18. Организация и техники проведения различных видов светских мероприятий.

6.2 Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к зачету

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
Деловое общение как реальное явление и наука		
Социальные основы делового общения	Социальные основы делового общения. Предмет и объект науки «Этика делового общения».	1. Раскройте содержание каждого принципа нематериальной мотивации. 2. Сформулируйте требования к коммуникативным компетенциям для ведения переговоров.
Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции, виды	Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения. Деловое общение.	1. Разработайте пошаговый алгоритм внедрения системы нематериальной мотивации. 2. Раскройте содержание видов нематериальной мотивации.
Психологические аспекты деловых отношений	Психологические особенности подготовки и проведения деловых бесед и переговоров. Основные стили вербального и невербального общения.	1. Приведите примеры для разных правил делового этикета. 2. Оцените эффективность деятельности руководителя по время делового общения.
Этика и этикет делового общения		
Эволюция этики деловых отношений	Возникновение этики в России. Светский этикет.	1. Понаблюдайте за своими друзьями, людьми в транспорте и на улице. Кто из них демонстрирует уверенное поведение? По каким признакам вы это определили? 2. Выделите особенности поведения:

		при самоподаче превосходства, при самоподаче привлекательности, при самоподаче отношения, при самоподаче актуального состояния и причин поведения.
Основы этики делового общения	Этика и ее предмет. Мораль и нравственность. Морально-нравственные регулятивы.	1. Проанализируйте невербальное поведение ведущих политиков, артистов. Отметьте, где вербальный и невербальный типы информации дополняют друг друга, а где – противоречат. 2. Постарайтесь угадать содержание разговора двух людей только по невербальным признакам, наблюдая их разговор на расстоянии, когда вы не слышите, о чем они говорят.
Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества.	Труд как нравственная ценность. Способ производства, его структура и духовно-нравственные основы.	1. Подготовьте публичное выступление по заданной теме на 5-7 мин. 2. Подготовьте слайды для публичного выступления.
Особенности профессиональной этики делового общения	Этика делового общения в структуре профессиональной этики. Основные понятия профессиональной этики. Основные принципы профессиональной этики. Этические ценности делового общения.	1. Вспомните конфликтную ситуацию. Проведите ее анализ. 2. Составьте карту переговоров. Определите истинные интересы переговорщиков.
Этикет делового общения	Формы и принципы этикета. Виды этикета. Правила делового этикета. Этикетные формы обращения. Этикет деловой одежды.	1. Продемонстрируйте навыки активного слушания. 2. Продемонстрируйте навыки аргументации в деловой беседе.
Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях	Выявление и оценка конфликтов в деловых отношениях. Способы противостояния конфликтам в деловых отношениях. Способы разрешения конфликтов.	1. Разработайте скрипт для делового телефонного разговора. Составьте вопросы для подготовки к деловой беседе.
Обоснование различий в общении между предпринимателями разных стран	Национальные стили ведения деловых переговоров. Гостеприимство. Культура и юмор. Торг как средство достижения успеха.	1. Предложите повестку дня для переговоров. 2. Проведите анализ переговоров после их завершения.
Управление деловым общением.	Особенности управления деловым общением. Манипуляции деловым	1. Установите рабочие отношения с предполагаемым партнером: выразите всю заинтересованность участия в

	общением.	переговорах, запросите дополнительную информацию. 2. Согласуйте с партнером организационные моменты.
Деловой протокол	Этикет деловой одежды. Организация и техника деловой беседы. Деловая беседа по телефону. Письменный деловой этикет.	1. Проведите содержательный анализ проблемы. Определите: ваши интересы, возможные интересы партнеров, заинтересованность партнера, область совпадения и расхождения интересов. 2. Сформулируйте общий подход к переговорам. Ваши цели и задачи на переговоры.

Составитель (и):

Демчук Н.В. канд. социол. наук, доцент
(фамилия, инициалы и должность преподавателя (ей))