Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d5021b0dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)

Факультет информатики, математики и экономики

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета информатики,
математики и экономики

Фомина А.В. _____
« 14» февраля 2020 г.

Рабочая программа дисциплины

ФТД.01 Этика деловых отношений

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки
Гостиничная деятельность

Программа бакалавриата

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Год набора 2020

Новокузнецк 2020

Лист внесения изменений

в РПД **ФТД.01 Этика деловых отношений**

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета информатики, математики и экономики
(протокол Ученого совета факультета № 8 от 13.02.2020 г.)

для ОПОП 2020 год набора на 2020 / 2021 учебный год
по направлению подготовки _43.03.03 Гостиничное дело_
(код и название направления подготовки / специальности)

направленность (профиль) ____Гостиничная деятельность _

Одобрена на заседании Методической комиссии факультета информатики, математики и экономики (протокол методической комиссии факультета № 6 от 06.02 2020 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры экономики и управления
(протокол № 5 от 23.01.2020 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 9
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины 10
5.1 Учебная литература 10
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 11
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы 11
6 Иные сведения и (или) материалы 12
6.1 Примерные тестовые задания 12
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): УК-3

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
Универсальная	Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

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
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	3.1 Организует взаимодействие группы для решения проблемной ситуации и достижения поставленной индивидуальной и групповой цели, определяет свою роль в команде с использованием приемов диагностики. 3.2 Формирует (форматирует) межличностное, внутригрупповое и межгрупповое пространство и взаимодействие в команде с применением социально-коммуникативных технологий.	Психология делового общения Деловые коммуникации и управление конфликтами в гостиничной деятельности Этика деловых отношений Ознакомительная 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
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	3.1 Организует взаимодействие группы для решения проблемной ситуации и достижения поставленной индивидуальной и групповой цели, определяет свою роль в команде с использованием приемов диагностики. 3.2 Формирует (форматирует) межличностное, внутригрупповое и межгрупповое пространство и взаимодействие в команде с применением социально-коммуникативных технологий.	**Знает**: – Основные понятия делового общения, этики как науки о морали. – Базовые этические ценности делового общения. **Умеет**: – Определять зависимость делового общения между людьми от социального и профессионального контекста их деятельности. – Определять этичность действий в деловых отношениях. **Владеет**: – Навыками нравственного поведения в деловых отношениях. – Навыками делового этикета в ходе делового общения, при проведении деловых бесед, переговоров, презентаций, во взаимодействии с коллегами и партнерами.

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

Таблица 4 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины	72		72
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36		12
Аудиторная работа (всего):	36		12
в том числе:			
лекции	18		6
практические занятия, семинары	18		6
практикумы			
лабораторные работы			
в интерактивной форме			
в электронной форме			
Внеаудиторная работа (всего):			
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем			
подготовка курсовой работы /контактная работа			

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения		
	ОФО	ОЗФО	ЗФО
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем*)*			
творческая работа (эссе)			
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	36		60
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен/зачет с оценкой и объём часов, выделенный на промежуточную аттестацию:			
7 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.)*	Трудоемкость 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								
1	Социальные основы делового общения	5	1	1	3	1		4	УО-1 ПР-1
2	Общение как социально-психологический феномен: понятие общения, его структура, функции, виды	5	1	1	3	1		4	УО-1 ПР-1
3	Психологические аспекты деловых отношений	5	1	1	3	1		4	УО-1 ПР-1
	Этика и этикет делового общения								
4	Эволюция этики деловых отношений	5	1	1	3		1	4	УО-1 ПР-1
5	Основы этики делового общения	5	1	1	3	1		4	УО-1 ПР-1
6	Мораль и экономическая сфера жизнедеятельности общества.	5	1	1	3		1	4	УО-1 ПР-1
7	Особенности профессиональной этики делового общения	7	2	2	3	1		6	УО-1 ПР-1

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость *(всего час.)*	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
8	Этикет делового общения	7	2	2	3	1		6	УО-1 ПР-1
9	Методы диагностики конфликтных ситуаций в деловых отношениях	7	2	2	3		1	6	УО-1 ПР-1
10	Обоснование различий в общении между предпринимателями разных стран	7	2	2	3		1	6	УО-1 ПР-1
11	Управление деловым общением.	7	2	2	3		1	6	УО-1 ПР-1
12	Деловой протокол	7	2	2	3		1	6	УО-1 ПР-1
ИТОГО по семестру		72	72	18	18	36	6	60	Зачет
	Всего:	72	18	18	36	6	6	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
Содержание лекционного курса		
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.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		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.
Содержание практических / семинарских занятий		
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. 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	Кейс «Морально-деловой конфликт в Пикалево».

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
	позиции этики: анализ кейсов.	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	Правили 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 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	**80**	Лекционные занятия (конспект) (9 занятий)	**2 балл** - посещение 1 лекционного занятия	9-18
		Работа на семинарах (9 занятий)	**1 балл** - посещение 1 практического занятия **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%	20-45
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

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (18 недель)
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.				

В промежуточной аттестации оценка выставляется в ведомость в 100-балльной шкале и в буквенном эквиваленте (таблица 8):

Таблица 8. Оценка уровня усвоения дисциплины и компетенций

Критерии оценивания компетенции	Уровень усвоения дисциплины и компетенций	Итоговая оценка	Оценка по 100-балльной шкале
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.	первый	не зачтено	менее 51 балла
Обучающийся владеет теоретическими основами дисциплины и научной терминологией, способен решать практические профессиональные задачи, может интерпретировать полученные результаты, допускает незначительные ошибки в выводах.	пороговый	зачтено	51-100 баллов

5 Материально-техническое, программное и 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. — Текст: электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/451048 (дата обращения: 02.02.2020).

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. — Текст: электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/454576 (дата обращения: 02.02.2020).

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. — Текст : электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/425905 (дата обращения: 21.01.2020).

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. — Текст: электронный — URL: http://www. urait.ru/bcode/450020 (дата обращения: 02.02.2020).

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. — Текст: электронный. — URL: https://urait.ru/bcode/452463 (дата обращения: 02.02.2020).

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ согласно таблице 9.

Таблица 9 - Учебные аудитории и программное обеспечение

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
715 Учебная аудитория для проведения: - занятий лекционного типа. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *переносное* - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.**	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19
716 Учебная аудитория для проведения: - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации. **Специализированная (учебная) мебель:** доска меловая, кафедра, столы, стулья. **Оборудование для презентации учебного материала:** *переносные* - ноутбук, экран, проектор. **Используемое программное обеспечение:** MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), Firefox 14 (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). **Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС**.	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Металлургов, д. 19

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Агентство интернет-маркетинга «Про Инет». - URL: http: // proinet.ru/
Наука о рекламе - URL: http://www.advertology.ru

Фонд общественное мнение. Исследования. - URL: http://www.fom.ru/

6 Иные сведения и (или) материалы

6.1 Примерные тестовые задания

1. 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.

2. 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.

3. Средства общения подразделяются на:
1) Технические.
2) Вербальные.
3) Межличностные.
4) Невербальные.

4. Содержание моральных требований сводится к получению наслаждения и избеганию страданий в такой этической концепции как
1) Аскетизм.
2) Гедонизм.
3) Прагматизм.
4) Перфекционизм.

5. Моральная ценность поведения или поступка определяется его полезностью и значимостью в такой этической концепции как
1) Стоицизм.
2) Прагматизм.
3) Утилитаризм.
4) Перфекционизм.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. Сформулируйте основные принципы бизнес-этикета:
    1. Здравого смысла.
    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 10 - 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,	Понятие общения. Содержание, цель и средства общения. Структура и функции общения. Виды общения.	1. Разработайте пошаговый алгоритм внедрения системы нематериальной мотивации. 2. Раскройте содержание видов нематериальной мотивации.

функции, виды	Деловое общение.	
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 дополнят 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.	1. Разработайте скрипт для делового телефонного разговора. Составьте вопросы для подготовки к

	Способы противостояния конфликтам в деловых отношениях. Способы разрешения конфликтов.	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 общением.	1. Установите рабочие отношения с предполагаемым партнером: выразите всю заинтересованность участия в 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