

*Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Северо-Осетинский государственный университет  
имени Коста Левановича Хетагурова»*

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«ДЕЛОВАЯ ЭТИКА»**

Направление 38.03.01 Экономика

Профиль «Мировая экономика»

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Владикавказ – 2020

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 38.03.01 – Экономика, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.11.2015 г., N 1327, учебным планом подготовки бакалавра по направлению 38.03.01 – Экономика, утвержденным ученым советом ФГБОУ ВО «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова» от 30.04.2020г., протокол № 11.

Составитель: к.э.н., доцент Б.А.Лазаров

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международных экономических отношений (протокол 7 от «25» марта 2020 г.)

Одобрена советом факультета международных отношений (протокол № 8 от «27» марта 2020 г.)

## 1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 зачетную единицу (41 час).

	Очная форма обучения
Курс	2
Семестр	3
Лекции	18
Практические (семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	-
Консультации	-
Итого аудиторных занятий	36
Самостоятельная работа	5
Курсовая работа	-
экзамен	-
Зачет	
Общее количество часов	41

## 2. Цели и задачи дисциплины.

Целью учебной дисциплины «Деловая этика» является получение студентами теоретических знаний и практических навыков основ деловой этики, изучение этических основ поведения в организации, формирование у студентов соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий деловой деятельности.

Основные задачи дисциплины направлены на:

- выработку у студентов этических и эстетических навыков, необходимых для современного руководителя;
- мотивирование студентов на получение широкого круга знаний по вопросам деловой этики, психологии, эстетики руководства;
- рассмотрение особенностей публичных выступлений и этики деловых встреч, проведения семинаров и презентаций;
- получение студентами знаний о правилах поведения и общения в коллективе.

## 3. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Деловая этика» является дисциплиной профиля «Мировая экономика» Б1. В. ДВ. 15.1 ФГОС ВО по направлению 38.03.01 Экономика (уровень бакалавриата).

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные обучающимися в бакалавриате в результате освоения дисциплин: «Философия», «Русский язык и культура речи», «Менеджмент», «Социология», «Политология», «Мировая экономика».

## 4. Требования к результатам освоения дисциплины

В совокупности с другими дисциплинами профиля «Мировая экономика» процесс изучения дисциплины «Маркетинг» направлен на формирование у выпускника следующих **общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций** бакалавра экономики:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4);

- способность использовать для коммуникативных задач современные технические средства и информационные технологии (ПК-10);

В результате изучения дисциплины студент должен

**знать:**

- специфику деловых отношений;
- понимать основные формы делового общения;
- национальные особенности деловой этики с иностранными партнерами.

**уметь:**

- применять понятийно-категориальный аппарат делового общения в профессиональной деятельности;
- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности.

**владеть:**

- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;
- навыками литературной и деловой письменной и устной речи, навыками публичной и научной речи.

## 5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Номер не- дели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа		Формы контроля	Количество баллов		Компетенции
		л	пр	Содержание	Часы		min	max	
1	Роль протокола и этикета в современ- ном мире	2	2			Тестирование, опрос, доклады, выступления, презентация			ОК-4 ПК-10
2	Стиль и имидж делового человека	2	2			Тестирование, опрос, доклады, выступления, презентация			ОК-4 ПК-10
3	Этикет делового общения и общепри- нятые правила поведения	2	2			Опрос, доклады, выступления, презентация,			ОК-4 ПК-10
4	Деловая переписка	2	2			Опрос, доклады, выступления, презентация вопросы в ру- бежном тесте			ОК-4 ПК-10
5	Этикет делового телефонного разго- вора	2	2			Опрос, доклады, выступления, презентация вопросы в ру- бежном тесте			ОК-4 ПК-10
6	Деловые приемы	2	2			Деловая игра Опрос, доклады, выступления, презентация вопросы в ру- бежном тесте			ОК-4 ПК-10
7	Сувениры и подарки в протокольной практике	2	2			Ситуационные кейсы   Опрос,			ОК-4 ПК-10

						доклады, выступления, презентация вопросы в руб- ежном тесте			
8	Этикет индивидуального рабочего места	2	2			Опрос, доклады, выступления, презентация вопросы в руб- ежном тесте			ОК-4 ПК-10
9	Основные нормы и стандарты делового протокола в России	2	2	Рефераты Эссе	3 2	Доклады, выступления, презентация			ОК-4 ПК-10
	ИТОГО	18	18		5		0	100	

**4.Содержание дисциплины, способы и методы учебной деятельности преподавателя**  
**Методы обучения** - система последовательных, взаимосвязанных действий, обеспечивающих усвоение содержания образования, развитие способностей студентов, овладение ими средствами самообразования и самообучения; обеспечивают цель обучения, способ усвоения и характер взаимодействия преподавателя и студента; направлены на приобретение знаний, формирование умений, навыков, их закрепление и контроль.

№/п.	Тема	Вид занятия	Количество часов	Активные формы	Интерактивные формы
1	Деловой протокол – важнейший инструмент деловых отношений	Практическое	2	Устное и письменное домашнее задание, подготовка к практическому занятию, доклады Домашняя контрольная работа	Семинар в диалоговом режиме. Обсуждение в группе, решение кейса
2	Этикет делового общения и общепринятые правила поведения	Практическое	2	Устное и письменное домашнее задание, подготовка к практическому занятию, доклады Домашняя контрольная работа	Семинар в диалоговом режиме. Обсуждение в группе, решение кейса
3	Одежда и внешний вид делового человека.	Практическое	2	Устное и письменное домашнее задание, подготовка к практическому занятию, доклады Домашняя контрольная работа	Семинар в диалоговом режиме. Обсуждение в группе, решение кейса
4	Этикет руководителя (менеджера).	Практическое	2	Устное и письменное домашнее задание, подготовка к практическому занятию, доклады Домашняя контрольная работа	Диспут, Семинар в диалоговом режиме
5	Деловая переписка и этикет делового телефонного разговора	Практическое	2	Устное и письменное домашнее задание, подготовка к практическому занятию, до-	Семинар в диалоговом режиме

				клады Домашняя контрольная работа	
6	Правила организации деловых приемов и вручения деловых подарков	Практическое	2	домашнее задание, подготовка к практическому занятию, доклады Домашняя контрольная работа	Семинар в диалоговом режиме
7	Международные переговоры. Культура и техника общения в процессе международных переговоров.	Практическое	2	Устное и письменное домашнее задание, подготовка к практическому занятию, доклады Домашняя контрольная работа	Компьютерные презентации, разбор кейсового задания. минитестирование
8	Подготовка и проведение международных переговоров.	Практическое	2	Устное и письменное домашнее задание, подготовка к практическому занятию, доклады Домашняя контрольная работа	Семинар в диалоговом режиме. Обсуждение в группе, решение кейса
9	Национальные особенности делового протокола и этикета	Практическое	2	Устное и письменное домашнее задание, подготовка к практическому занятию, доклады Домашняя контрольная работа	Круглый стол

## Содержание курса

### Лекция 1. Роль протокола и этикета в современном мире

Понятие делового протокола и этикета. Необходимость и преимущества соблюдения делового протокола и этикета. Протокол как система функционирования механизма деловых отношений. Основные правила и принципы делового этикета, их эволюция. Деловой этикет как неотъемлемый компонент корпоративной культуры. Этикет деловых отношений внутри организации. Этикет и этика.



## **Лекция 2. Стил ь и имидж делового человека**

Значение внешнего вида в создании имиджа профессионала. Основные требования к одежде делового человека. Принципы и критерии выбора деловой одежды и аксессуаров. Одежда для деловых приемов. Типичные ошибки при выборе деловой одежды, способы их предотвращения.

## **Лекция 3. Этикет делового общения и общепринятые правила поведения**

Правила знакомства. Протокольный визит и его особенности. Деловые переговоры и беседы. Протокол двусторонних и многосторонних переговоров. Язык переговоров.

Визитные карточки, их назначение и функции. Виды визитных карточек. Протокольное использование визитных карточек.

## **Лекция 4. Деловая переписка**

Понятия «официальная корреспонденция», «официальная переписка», «деловое (коммерческое) письмо». Назначение и классификация деловых писем. Общие требования к структуре, стилю изложения и оформлению деловых писем. Сроки подготовки и объем деловых писем.

Современные тенденции в сфере деловой переписки (факс, электронное письмо). Международные стандарты по оформлению документов.

## **Лекция 5. Этикет делового телефонного разговора**

Использование телефона в деловом мире, преимущества и недостатки. Виды телефонных разговоров. Деловой этикет входящих (пассивных) телефонных звонков. Деловой этикет исходящих (активных) телефонных звонков. Типичные ошибки при деловых телефонных разговорах, способы их предотвращения.

## **Лекция 6. Деловые приемы**

Роль деловых приемов в развитии и обеспечении эффективности деловых отношений. Цель и назначение деловых приемов. Виды деловых приемов и их протокольное обеспечение. Нормы делового этикета в отношении рассылки приглашений и ответа на них. Требования этикета к подготовке и организации делового приема (помещение, сервировка стола и т.п.). Протокольное старшинство и рассадка. Принципы рассадки и возможные варианты. Деловой этикет и поведение за столом во время делового приема.

## **Лекция 7. Сувениры и подарки в протокольной практике**

Назначение подарков в современной деловой практике. Правила делового этикета, действующие при вручении и получении подарков. Протокол вручения подарка. Национальные особенности при выборе и дарении подарка.

## **Лекция 8. Этикет индивидуального рабочего места**

Преимущества рациональной организации рабочего места. Основные концепции планирования служебных помещений в деловом мире. Культура и эстетика рабочего места. Влияние организации служебных помещений и рабочих мест на этику деловых отношений.

## **Лекция 9. Основные нормы и стандарты делового протокола в России**

Этикет и протокол делового общения. Подготовка и организационно-протокольное обеспечение деловых визитов. Основные виды визитов, их подготовка, лингвистическое обеспечение. Подготовка, проведение и организационно-протокольное обеспечение представительских мероприятий.

## **Самостоятельная работа студента**

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме контрольных работ на занятиях по блоку тем, внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- Подготовка к практическим занятиям;
- Подготовка к текущим контрольным мероприятиям (контрольные работы, тестовые опросы, диктанты);
- Выполнение домашних индивидуальных заданий;
- Другие виды работ (составление задач, тестов по темам, блокам тем).

### **Процедура организации самостоятельной работы по видам**

#### ***Подготовка к практическим занятиям.***

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия, освоить основные понятия и формулы расчета показателей, ответить на контрольные вопросы. В течении занятия студенту необходимо решить задания, выданные преподавателем, выполнение которых зачитывается, как текущая работа студента на «зачтено» и «не зачтено».

#### ***Выполнение индивидуальных заданий.***

Для закрепления практических навыков решения задач студенты по каждой пройденной теме обязательно выполняют индивидуальное задание по своему варианту, которые должны быть сданы в установленный срок. Выполненные задания оцениваются на оценку.

#### ***Подготовка к контрольным мероприятиям.***

Промежуточный контроль знаний осуществляется в форме аудиторных самостоятельных работ, на которые выносятся решение задач по отдельным темам. Текущий контроль осуществляется в виде тестовых опросов по теории. При подготовке к тестовым опросам студенты должны освоить теоретический материал по блокам тем, выносимых на этот опрос. При подготовке к аудиторной контрольной работе студентам необходимо повторить материал практических занятий по отмеченным преподавателям темам, а также повторить теоретический материал по данным темам.

#### ***Другие виды самостоятельной работы***

В целях закрепления материала дисциплины студенты могут составить практические задачи, тесты, кроссворды на любую из освоенных тем, которые оцениваются преподавателем на оценку. Этот вид работы не является обязательным, но его выполнение приносит студенту дополнительно заработанные баллы.

### **Темы эссе**

1. Этика ответственности компании: принципы, проблемы и решения.
2. Этика долга: отношения компании с потребителями.
3. Этика справедливости: отношения компании с другими компаниями.
4. Этика доверия как проблема микроэтики компании.
5. Репутация компании: принципы, проблемы и решения.
6. Репутация руководителя и ее роль в деловых коммуникациях компании.
7. Репутация сотрудника: ее роль в деловой сфере.
8. Репутация подразделения компании во внутрикорпоративном пространстве.
9. Деловая этика в имиджевой практике руководителя
10. Деловая этика в имиджевой практике компании.
11. Ответственность компании перед локальным сообществом: российский вариант.

12. Ответственность руководителя перед персоналом компании: российский вариант.
13. Ответственность сотрудника компании: российский вариант.
14. Гендерная этика в современном бизнесе: российский вариант.
15. Этика и этикет дарения в современных бизнес-коммуникациях.
16. Этика и этикет праздничных мероприятий в корпоративной среде.
17. Этика и этикет порицания в корпоративной среде.
18. Этика и этикет поощрения в корпоративной среде.
19. Деловой этикет корпоративных коммуникаций: главные проблемы российского бизнеса

### **Контроль сформированности компетенций**

**Текущий контроль** теоретических знаний осуществляется путем опроса (диктантов) студентов по теме практического занятия, практических умений путем выполнения домашних индивидуальных заданий.

**Промежуточный контроль** теоретических знаний осуществляется путем тестового опроса по блокам тем, практических умений путем выполнения аудиторной самостоятельной работы.

При промежуточном и текущем контроле оценивается правильность ответов и решения заданий.

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Деловая этика»**

1. Понятие делового протокола и этикета.
2. Основные принципы делового этикета.
3. Разновидности протокола и этикета и их сравнительная характеристика.
4. Преимущества и необходимость соблюдения правил делового этикета.
5. Деловой этикет как неотъемлемый элемент корпоративной культуры.
6. Деловой этикет руководителя.
7. Основные требования к одежде и внешнему виду делового человека.
8. Принципы и критерии выбора деловой одежды.
9. Этикет делового телефонного разговора, виды телефонных разговоров.
10. Цель деловых приемов. Виды деловых приемов и их протокольные особенности.



11. Основные правила поведения за столом для гостей и хозяина.
12. Сувениры и подарки в деловой сфере. Этикет вручения и приема деловых подарков.
13. Виды деловой корреспонденции. Правила этикета в процессе работы с корреспонденцией.
14. Современные тенденции в сфере деловой переписки.
15. Роль визитных карточек в деловой жизни, их функции и виды.
16. Деловые встречи, их назначение, виды и протокольное обеспечение.
17. Учет национальной специфики протокола.
18. Национальные стили и особенности ведения деловых встреч.
19. Организация приема иностранного делового партнера.
20. Этикет индивидуального рабочего места. Преимущества рациональной организации рабочего места.
21. Протокольный визит и его особенности. Категории визитов, их формат и характер.
22. Требования этикета к подготовке и организации делового приема. Протокольное старшинство и рассадка.
23. Подготовка, проведение и организационно-протокольное обеспечение представительских мероприятий.
24. Назначение, основные задачи и функции Службы протокола Компании.

#### **БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ**

<b>Форма контроля</b>	<b>Мин. кол-во баллов</b>	<b>Макс. кол-во баллов</b>
<b>Текущая оценка</b> студента в течение 1-7 недели состоит из:	<b>0</b>	<b>20</b>
• Выполнения заданий на практических занятиях		<b>10</b>
• Минитестирование		<b>3</b>
• Реферат (эссе)		<b>7</b>
<b>1-я рубежная письменная контрольная работа</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
<b>Текущая оценка</b> студента в течение 9-15 недели состоит из:	<b>0</b>	<b>20</b>
• Выполнения заданий на практических занятиях		<b>10</b>
• Минитестирование		<b>3</b>

• <i>Реферат (эссе)</i>		7
<b>2-я рубежная письменная контрольная работа</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
<b>Итого</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

2.6. Инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе Основаны на использовании современных достижений науки и информационных технологий. Направлены на повышение качества подготовки путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности (методы проблемного обучения, исследовательские методы, тренинговые формы, рейтинговые системы обучения и контроля знаний и др.). Нацелены на активизацию творческого потенциала и самостоятельности студентов и могут реализовываться на базе инновационных структур (научных лабораторий, центров, предприятий и организаций и др.).

### 3. Средства обучения

Основная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М. 2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. — Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко.- 4-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

Дополнительная литература:

1. Гравицкий А. Основы деловой этики / А. Гравицкий. — Ростов н/Д :Феникс, СПб. : Северо-Запад, 2007.
2. Еремина Ю.В. Деловое общение.- М., 2007.
3. Измайлова М.А. Деловое общение. — М., 2012.
4. Зарайченко В.Е. Этикет государственного служащего : учеб. пособие /В.Е. Зарайченко. — М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2006.
5. Капто А.С. Профессиональная этика / А.С. Капто. — М. ; Ростов н/Д : СКАГС, 2006.
6. Коваленко М.Ю. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров/ М.Ю.Коваленко, В.А.Коваленко. — М.,2013.
7. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика / И.Н. Кузнецов. — М. : Дашков и Ко, 2007.
8. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. — Ростов н/Д : Феникс, 2007.
9. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.Н.Лавриненко. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005.
10. Рябова Л.В., Самыгин С.И. Эмоции и культура общения: учебное пособие. Ростов н/Д.: Феникс, 2006.
11. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений : учебник для студентов вузов, обуч. по гуманит. спец. / Г.Н. Смирнов. — М. : Проспект, 2006.
12. Семенов А.К. Этика менеджмента : учеб. пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. — М. : Дашков и Ко, 2006.
13. Чернов И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты.- М.,2008.

Периодические издания (журналы):

Журнал «Деловой протокол и этикет» ( <http://protokolonline.ru> )



#### Интернет-ресурсы:

Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам (библиотека СОГУ):

- библиотеке e-library,
- электронной библиотеке диссертаций РГБ,
- университетской библиотеке online;
- собственным библиографическим базам данных:
- электронному каталогу,
- электронной картотеке газетно-журнальных статей,
- электронной картотеке авторефератов диссертаций и диссертаций.

Рекомендуемые интернет - адреса:

[www.protokol21vek.ru](http://www.protokol21vek.ru)

<http://geraldika.ru>

<http://www.mid.ru>

<http://rukont.ru>

### 3.2. Материально-технические: перечень программного обеспечения, наглядных пособий и технических средств обучения

<i>Перечень наименований</i>	<i>Необходимое количество</i>
1. проектор	1
2. Компьютерный класс (10 компьютеров с подключением к интернету)	30

#### Тематика рефератов по курсу «Деловая этика».

1. Профессиональная этика и ее особенности
2. Профессиональная этика руководителя
3. Нормы и принципы профессиональной этики
4. Профессиональная мораль и профессиональная этика
5. Профессиональная этика в информационном обществе
6. Национальные особенности профессиональной этики
7. Этикет руководителя
8. Профессиональная деятельность и нравственные качества работника
9. Корпоративная культура и этика руководителя
10. Нравственные компоненты корпоративной культуры
11. Роль нравственных факторов в успешности профессиональной деятельности
12. Позитивное и негативное в корпоративной этике.
13. Особенности деловых отношений в Японии.
14. Особенности деловых отношений в Китае.
15. Особенности деловых отношений в Южной Корее.
16. Этика и культура управления.
17. Речевой этикет делового человека.
18. Исторические традиции, формирующие этику и культуру деловых отношений.
19. Традиции элитарной этики.
20. Этика отношений мужчины и женщины в офисе.
21. Этика деловых отношений «начальник — подчиненный».
22. Этика поведения в конфликтной ситуации.
23. Правила общения по телефону.
24. Деловой костюм.
25. Этикет официальных приемов и презентаций.
26. Этикет деловой переписки.



27. Официальный обед, ужин, фуршет.
28. Язык жестов.
29. Этика бизнеса в современной России.
30. Этикет коммерческих переговоров.
31. Истоки делового этикета.
32. Деловые переговоры.
33. Ведение совещания: приемы и правила.

## **5. Текущий, промежуточный контроль знаний студентов**

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1. ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ – ВАЖНЕЙШИЙ ИНСТРУМЕНТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ.**

#### **ПЛАН:**

1. Определение и содержание понятий «деловой протокол» и «деловой этикет»
2. История становления норм этикета и его принципы.
3. Знакомство с правовой основой организации визитов и протокольной практикой их проведения.

#### **Задачи практического занятия:**

- изучить базовые категории дипломатического этикета;
- рассмотреть основные принципы делового протокола;

- познакомиться с национальной спецификой дипломатического протокола, формируемой под воздействием национальных традиций, обычаев и международного этикета;
- рассмотреть правила участия в беседе в соответствии с деловым протоколом;
- рассмотреть особенности организации и проведения наиболее торжественных деловых приемов;
- познакомиться с правилами вручения сувениров и подарков, способствующих формированию имиджа компании в глазах партнеров, клиентов, общественности.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятиям «дипломатический протокол», «дипломат».
2. Перечислите основные принципы делового протокола.
3. Назовите основные правила встречи иностранных делегаций.
4. Какие требования этикета предъявляются к проведению беседы в рамках дипломатического протокола?
5. Перечислите основные правила подготовки самого процесса беседы.
6. Проведите сравнительную характеристику приемов типа «завтрак», «обед», «коктейль».
7. Какие правила рассадки за столом во время приемов вы знаете?

Основная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М. 2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. — Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко.- 4-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ОБЩЕПРИНЯТЫЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ.**

ПЛАН:

1. Понятие протокольного визита. Протокольные беседы и переговоры.
2. Знакомство с особенностями протокольных визитов и протокольным использованием визитных карточек.

Задачи практического занятия:

- изучить базовый понятийный аппарат, раскрывающий сущность делового этикета, этики деловых отношений;
- рассмотреть основные принципы делового этикета;
- познакомиться с современными условиями, определяющими взаимоотношения бизнеса и этики;
- рассмотреть основные виды этикета, сходства и различия их характерных проявлений;
- изучить содержание принципов делового этикета в современных условиях;
- познакомиться с особенностями этапа установления контакта в деловых отношениях;
- изучить основные виды визитных карточек как инструмента делового контакта, их функциональное назначение;
- рассмотреть правила оформления и вручения визитных карточек, требования к их использованию в различных ситуациях.



Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятий «этика», «общение», «деловое общение», «этика делового общения». Каковы особенности традиционной этики делового общения?
2. Перечислите основные виды этикета, их общие черты и различия.
3. В чем суть делового этикета? Назовите и раскройте содержание принципов, на которых базируется деловой этикет.
4. Назовите основные позиции по соотношению этики и бизнеса в современных условиях. Какова роль этики в деловом общении?
5. Каковы средства и способы повышения уровня этичности делового общения?
6. В какой взаимосвязи находятся культура общения, мораль и этикет?
7. Обоснуйте значимость этапа вступления в контакт при деловом общении.
8. Раскройте основные требования к содержанию визитных карточек и их оформлению в зависимости от существующих видов.
9. Приведите примеры надписей на визитной карточке. В каких ситуациях они уместны? Следует ли на них отвечать, и если да, то каким образом?
10. Кто первым вручает визитную карточку в рамках делового знакомства?
11. Какие существуют правила поведения при получении визитной карточки?

### **Практическое задание «ОЦЕНКА ЗНАНИЙ ПРОТОКОЛЬНОЙ СТОРОНЫ ПЕРЕГОВОРОВ»**

#### **Сценарий**

Вы — представитель фирмы-туроператора, занимающийся разработкой конгресс-тура. Вам предстоит подготовить и провести переговоры с партнерами для достижения поставленной цели. Заполните таблицы тестов (табл.1,2), выбирая вариант ответа (ответов) к предлагаемым утверждениям.

#### *Задание 1. Тест «Подготовка к переговорам»*

Таблица 1

Возможные варианты ответа	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а											
б											
в											

1. Договариваясь о встрече, вы:
  - а) назовете время встречи;
  - б) предложите партнеру назвать удобное для него время встречи;
  - в) будете ждать, когда партнер сам предложит время.
2. Каким правилом регулируется количество участников переговоров с каждой стороны:
  - а) принципом оптимальности;
  - б) принципом паритета;
  - в) никак не регулируется.
3. Как влияет количество членов делегации на процесс переговоров:
  - а) никак не влияет;
  - б) малочисленные делегации быстрее заключают соглашение;
  - в) многочисленные делегации чаще не приходят к соглашению.

4. Какую информацию обязательно следует получить до того, как отправиться на переговоры с партнером:

- а) общую;
- б) об особенностях его личностных качеств;
- в) о пределах его компетенции в решении важных вопросов.

5. Планируя программу переговоров, какую последовательность вы предложите:

- а) встреча — размещение — отдых — переговоры;
- б) встреча — размещение — переговоры — отдых;
- в) встреча — переговоры — размещение — отдых.

6. При планировании какую продолжительность переговоров в день вы предложите:

- а) не более 6 часов в день;
- б) не более 2 часов в день;
- в) по обоюдному согласию.

7. Организуя место для переговоров, что вы предпочтете:

- а) специальное помещение для проведения переговоров;
- б) одну из комнат офиса;
- в) не имеет значения.

8. Куда лучше поставить напитки для участников переговоров:

- а) все равно куда, лишь бы они находились поблизости;
- б) на отдельный столик;
- в) непосредственно перед каждым участником.

9. Вы не хотите, чтобы в помещении для переговоров курили. Что проще всего для этого предпринять:

- а) сделать устное или письменное объявление;
- б) дать информацию о месте нахождения курительной комнаты;
- в) не ставить на стол для переговоров пепельницы.

10. Делегацию гостей следует посадить:

- а) лицом к окну;
- б) спиной к окну;
- в) не имеет значения.

11. Как лучше рассадить участников при трехсторонних переговорах:

- а) как будет удобно принимающей стороне;
- б) по часовой стрелке вокруг круглого стола;
- в) не имеет значения.

*Ключ к тесту*

1 — б; 2 - а, б; 3 - б, в; 4 — в; 5 — а; 6 — б, в или в; 7 — а; 8 - в; 9-в; 10-а; 11 -б.

*Задание 2. Тест «Начало переговоров»*

*Таблица 2*

Возможные варианты ответа	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
а														
б														
в														
г														

1. В стандартных ситуациях встретить прибывших гостей должен:

- а) руководитель фирмы;
- б) заместитель руководителя;
- в) начальник отдела;
- г) сотрудник протокольного отдела.

2. Где следует встречать прибывших гостей, если переговоры будут проходить в помещении, находящемся на втором этаже:

- а) в вестибюле первого этажа;
- б) в вестибюле второго этажа;
- в) на улице перед входом в здание;
- г) у дверей помещения для переговоров.

3. С какой стороны должно идти лицо, встретившее делегацию гостей:

- а) справа;
- б) слева;
- в) впереди;
- г) сзади.

4. Если среди прибывших есть дамы, пользуются ли они преимуществом при оказании знаков внимания:

- а) пользуются;
- б) не пользуются;
- в) только если это глава делегации;
- г) пользуются после главы делегации.

5. По правилам этикета подарки при первой встрече дарят:

- а) хозяева;
- б) гости;
- в) обе стороны;
- г) никто не дарит подарков.

6. Сувениры вручают:

- а) в упаковке;
- б) без упаковки;
- в) зависит от статуса адресата;
- г) не имеет значения.

7. Подарки членам делегации вручают:

- а) равноценные;
- б) в зависимости от ранга;
- в) только руководителю делегации;
- г) не имеет значения.

8. Принято ли делать гравировку на подарке для фирмы:
- а) принято;
  - б) не принято;
  - в) желательно;
  - г) не обязательно.
9. Обязателен ли обмен сувенирами при второй встрече:
- а) обязателен;
  - б) необязателен;
  - в) желателен;
  - г) не имеет значения.
10. Может ли следующий подарок повторять предыдущий:
- а) может;
  - б) не может;
  - в) не может, если только это не спиртное;
  - г) не имеет значения.
11. Если проводятся международные переговоры, с какой стороны от главы делегации находится переводчик:
- а) справа;
  - б) слева;
  - в) сзади;
  - г) не имеет значения.
12. Как в большинстве случаев влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж главы делегации, если они разного (одного) пола:
- а) повышает;
  - б) понижает;
  - в) не имеет значения;
  - г) зависит от субъективных характеристик.
13. Кто имеет психологическое преимущество в переговорах:
- а) делегация гостей;
  - б) делегация хозяев;
  - в) зависит от статуса участников;
  - г) зависит от степени подготовленности участников.
14. Как за столом переговоров должен сидеть руководитель принимающей стороны по отношению к главе делегации гостей:
- а) напротив;
  - б) слева;
  - в) справа;
  - г) зависит от статуса участников.

*Ключ к тесту*

1 - г; 2 - а; 3 - б; 4 - г; 5 - а; 6 - а; 7 - б; 8 - а; 9 - а; 10 - в; 11 - б; 12 — а, для варианта в скобках - б; 13 - г; 14 — б.



Подсчитайте количество совпадений ваших ответов с ключами обоих тестов. Чем больше совпадений — тем выше степень развитости ваших умений и навыков.

Основная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М. 2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. — Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко. - 4-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3. ОДЕЖДА И ВНЕШНИЙ ВИД ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА.**

Задачи практического занятия:

ПЛАН:

1. Одежда и внешний вид делового мужчины. Общая характеристика стиля.
2. Ошибки во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать.
3. Особенности женской деловой одежды.

Вопросы для обсуждения:

1. Есть ли связь между внешним видом делового мужчины и его успехом в бизнесе?
2. Каковы характерные черты внешнего вида и манер современного делового мужчины?
3. Можно ли предсказать (на основании анализа исторического развития требований к внешнему виду), как изменятся внешний облик, манеры, имидж делового мужчины в будущем?
4. Что является недопустимым в современной деловой одежде бизнесмена?
5. Каковы принципы формирования гардероба делового мужчины?
6. Перечислите характерные особенности цвета и фактуры тканей для мужской деловой одежды.
7. Каковы основные требования к имиджу современного делового мужчины?
8. Какова история развития требований к женской деловой одежде?
9. Назовите характерные особенности современного женского делового костюма.
10. Перечислите основные требования к цвету, фактуре, сочетаемости тканей, аксессуаров, украшений и пр. в одежде деловой женщины, в том числе в верхней одежде.
11. Какова роль внешнего облика и манер современной деловой женщины в создании этичной атмосферы в коллективе?
12. Влияют ли аксессуары, украшения, макияж, прическа на внешний облик женщины?
13. Как проявляется мода в подборе гардероба современной деловой женщины?
14. На Ваш взгляд, будут ли изменяться требования к одежде и манерам деловой женщины в перспективе?

Основная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.

3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М.2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко.- 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4. ЭТИКЕТ РУКОВОДИТЕЛЯ (МЕНЕДЖЕРА).**

##### **ПЛАН:**

1. Деловой этикет руководителя прием посетителей, сотрудников, проведение совещаний, отношения с подчиненными.
2. Этические нормы служебного поведения руководителя в отношениях с представителями внешней среды фирмы.

##### **Вопросы для обсуждения:**

1. Укажите основные этические нормы поведения руководителя.
2. Каковы нормы поведения руководителя во время делового совещания?
3. Укажите этические требования к общению руководителя с подчиненными.
4. Каковы наиболее распространенные ошибки этического свойства в поведении руководителя?
5. Есть ли особенности этического свойства контактов руководителей с представителями СМИ?
6. Каковы требования к внешнему виду и манерам руководителя?
7. В чем суть недопустимых с точки зрения этики ошибок руководителя?
8. Сформулируйте определение имиджа и репутации делового человека. Какова взаимосвязь благоприятного имиджа с деловой репутацией?
9. Назовите и дайте характеристику основным элементам благоприятного имиджа делового человека.
10. Приведите доводы в пользу утверждения о том, что скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью.

##### **Основная литература:**

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд.,испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М.2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко.- 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5. ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА.**

##### **Задачи практического занятия:**

- изучить базовые категории служебной переписки;
- рассмотреть основные виды деловой корреспонденции;

- познакомиться с основными принципами и правилами деловой переписки;
- рассмотреть схему составления делового письма или служебной записки;
- рассмотреть особенности виртуального этикета, определяющего правила электронной деловой переписки;
- изучить правила подготовки к деловой беседе по телефону и условия эффективных телефонных разговоров;
- рассмотреть преимущества телефонного разговора с точки зрения обеспечения непрерывного обмена информацией между собеседниками;
- познакомиться с основными принципами и правилами телефонного разговора;
- рассмотреть основные фазы общения по телефону;
- изучить правила использования сотового телефона.

#### ПЛАН:

1. Письменное деловое общение: понятие, назначение, классификация и этические требования.
2. Практическое задание: написание основных типов деловых писем.
3. Моделирование различных ситуаций, требующих конкретного знания основных правил этикета делового телефонного разговора.

#### Вопросы для обсуждения:

1. Каковы принципы и этические требования к деловой переписке?
2. Каковы, по Вашему мнению, перспективы развития письменного делового общения?
3. В каком случае деловое письмо, согласно требованиям этики, должно быть написано от руки?
4. Есть ли отличия в требованиях к переписке внешней и внутриорганизационной?
5. Обоснуйте важность этикета служебной переписки в рамках деловых отношений.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные виды и категории деловой корреспонденции.
7. Раскройте основные требования этикета, предъявляемые к деловому письму.
8. Приведите пример схемы делового письма или служебной записки.
9. Раскройте особенности и правила виртуального этикета, касающиеся электронной деловой переписки.
10. Обоснуйте необходимость владеть искусством эффективных телефонных разговоров в современной деловой жизни.
11. Перечислите основные преимущества и недостатки телефонного разговора с точки зрения обеспечения эффективного обмена информацией между партнерами по общению.
12. Назовите основные требования эффективного и результативного телефонного разговора.
13. Назовите и охарактеризуйте основные фазы общения по телефону.
14. Раскройте наиболее важные принципы этики общения по телефону.
15. Перечислите основные правила использования сотовых телефонов.
16. Каковы тенденции развития этических норм телефонного общения в современном деловом мире?
17. Каковы причины большей сложности делового общения по телефону по сравнению с личным общением?
18. Как Вы поступите в случае нарушения этических норм Вашим телефонным собеседником (невежливость, даже грубость)?

#### Основная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М.2011.

4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко.- 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6. ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЛОВЫХ ПРИЕМОВ И ВРУЧЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ПОДАРКОВ.**

Задачи практического занятия:

- изучить основные виды (формы) деловых приемов;
- изучить особенности планирования и проведения дневных, вечерних приемов;
- рассмотреть основные правила составления и отправления приглашения, предписываемые этикетом для деловых приемов и банкетов;
- изучить схему рассаживания и правила поведения людей за столом;
- познакомиться с особенностями создания благоприятной психологической атмосферы общения;
- рассмотреть особенности проведения беседы за столом.

ПЛАН:

1. Практическое занятие с моделированием различных ситуаций, требующих знания протокольных особенностей и основных правил организации деловых приемов.
2. Подарки и сувениры в деловой переписке, их назначение. Правила этикета, действующие при вручении и получении подарков.

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль деловых приемов в деловой жизни?
2. Укажите этические принципы организации деловых приемов.
3. Каковы этические требования к поведению за столом во время деловых приемов?
4. Согласны ли Вы с утверждением, что основные правила поведения во время деловых приемов носят этический характер?
5. Каковы принципы украшения стола и расстановки приборов?
6. Укажите этические нормы поведения сотрудников фирмы-хозяйки и приглашенных во время делового приема.
7. Что лежит в основе этических рекомендаций для принимающих участие в деловом приеме?
8. Каковы основные функции подарков и сувениров в деловой жизни?
9. Стоимость подарка как этический критерий.
10. Каковы тенденции развития процессов преподнесения подарков в современном деловом мире?
11. Различаются ли требования к подаркам, преподнесенным отдельному сотруднику, и к подаркам для фирмы?
12. Дайте рекомендацию протокольной группе по поводу того, какой подарок подготовить для Вашего шефа по случаю юбилейной даты.
13. Охарактеризуйте процедуру вручения и принятия подарка

Основная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.



2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М.2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. — Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко.- 4-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7. МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ. КУЛЬТУРА И ТЕХНИКА ОБЩЕНИЯ В ПРОЦЕССЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.**

Задачи практического занятия:

- познакомить с основными теоретическими моделями проведения переговоров в западной и восточной школах;
- показать роль и значение культуры делового общения в процессе международных переговоров;
- изучить основные категории переговорного процесса;
- рассмотреть ряд отличительных особенностей переговоров как эффективного средства разрешения противоречий;
- познакомиться с классификацией переговоров.

ПЛАН:

1. Международные переговоры как «искусство компромисса и «искусство возможного».
2. Международные переговоры в парадигме консенсуса. Основные типы переговоров.
3. Культура общения: соблюдение общепринятых нравственных требований к поведению в обществе.
4. Культура общения в вербальном выражении: правильность, точность, ясность и краткость деловой речи.
5. Психология делового общения: как влиять на людей, выступая публично.

Вопросы для обсуждения:

1. В чем специфика международных переговоров как особой формы коммуникации?
2. Почему переговоры — это, прежде всего, искусство компромисса?
3. Каковы основные причины, ведущие деловых людей за стол переговоров?
4. Когда переговоры нецелесообразны?
5. Какой подход к определению международных переговоров вам кажется наиболее конструктивным?
6. Какие типологии переговоров кажутся вам наиболее важными?
7. В чем специфика нестандартных переговоров?

Основная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М.2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. — Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко.- 4-е изд., стер. — М.: КНОРУС, 2013.

6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.**

Задачи практического занятия:

- раскрыть роль и значение невербальных коммуникаций, оказывающих влияние на процесс делового общения в разных культурных традициях;
- познакомить с основными принципами подготовки к переговорам: показать правила формирования переговорного досье, раскрыть основные принципы разработки переговорной концепции, правил определения стратегии и тактики переговоров, формирования повестки дня, выбора времени, места и состава делегации.
- дать представление об основных этапах проведения переговоров, раскрыть основные тактические приемы, используемые во время переговоров, показать значение информационного сопровождения переговоров, роль новых информационных технологий для усиления переговорной позиции.
- изучить особенности стратегий поведения в процессе переговоров;
- познакомиться с основными стадиями и динамикой переговорного процесса;
- изучить методы достижения соглашения;
- познакомиться с рекомендациями по созданию вариантов решения проблемы в процессе переговоров;

ПЛАН:

1. Подготовка к переговорам: разработка переговорной концепции. Основные стадии подготовки переговоров.
2. Объективные и субъективные факторы, влияющие на выбор стратегии и тактики.
3. Структура переговорного процесса.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы основные правила приглашения переводчиков для участия в переговорах?
2. Какие техники постановки вопросов являются наиболее важными на переговорах?
3. В чем сущность основных принципов и правил теории аргументации?
4. Как интерпретировать язык жестов на переговорах?
5. Как по невербальным коммуникациям определить, что ваш партнер лжет?
6. Какова роль этапа предварительной подготовки к переговорам?
7. Как наиболее рационально планировать подготовку к переговорам?
8. Из чего состоит хорошо подготовленное переговорное досье?
9. Какие организационные вопросы перед началом переговоров являются самыми важными?
10. Почему необходим этап психологической самоподготовки к переговорам?
11. В чем специфика разделения процесса переговоров на этапы?

12. Каковы наиболее важные вопросы, которые необходимо решить на каждом этапе переговоров?
13. Каким должно быть ваше первое предложение на переговорах?
14. В чем специфика выделения окончательного предложения?
15. Какие тактические приемы используются на каждом этапе переговоров?

### **Практическое задание** **«АНАЛИЗ ЗАТРУДНИТЕЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ В ХОДЕ ПЕРЕГОВОРОВ»**

#### **Сценарий**

Вы — представитель компании — крупного туроператора, — имеющей достаточно большие объемы продаж. Представьте, что вам предстоит провести сложные переговоры по реализации своего туристского продукта с большим количеством посредников - туристских агентств и частных агентов.

По каждому этапу переговоров даются затруднительные ситуации, имеющие место в реальной переговорной практике. Описание этих ситуаций сопровождается мнением экспертов по поводу их наилучшего разрешения. У вас есть возможность проверить свои знания относительно ряда сложных сценариев, записав свои идеи, а потом узнать мнение экспертов и сравнить их.

#### **Ситуация 1**

Вы готовитесь к переговорам, затем процесс начинается. По истечении короткого периода времени другая сторона делает предложение, намного более выгодное для вас, чем вы ожидали даже при самом благоприятном развитии событий. Каков будет ваш ответ?

#### **Ситуация 2**

Вы только что начали переговоры, а другая сторона «вываливает» предложение на стол и ставит вас перед дилеммой: «Примите — либо уйдите». Каков будет ваш ответ?

#### **Ситуация 3**

**Вы**, не подумав, попросили другую сторону обосновать свое повышение цены. Они воспользовались возможностью говорить непрерывно в течение пяти минут с бесчисленными аргументами и обоснованиями. Ситуация обернулась против вас. Что вы будете делать?

#### **Ситуация 4**

Войдя в комнату для переговоров, вы сталкиваетесь с весьма привлекательным представителем противоположного пола, который сразу же дает вам понять, что он (она) «интересуется» вами. Ваши дальнейшие действия?

#### **Ситуация 5**

Вы столкнулись с очень молчаливым партнером. Как вы будете действовать?

#### **Ситуация 6**

После некоторого обмена информацией вам, похоже, придется установить цену первым. Как вы могли бы сделать это с минимальным ущербом?

#### **Ситуация 7**

Другая сторона в ходе переговоров говорит вам, что лишь одно маленькое продвижение с вашей стороны окончательно решит сделку. Поверите ли вы им, и как вы будете реагировать?

#### **Ситуация 8**

Вы дошли в переговорах до кризисного момента, и другая сторона предлагает пойти на компромисс для дальнейшего обсуждения проблемы. Что вы выберете?

#### **Ситуация 9**

На завершающей стадии переговоров другая сторона говорит: «Одно из двух: или мы заключаем сделку, или я ухожу». Каков будет ваш ответ?

#### **Ситуация 10**

Вы предварительно обговорили дело и получили письменный черновой вариант договора для подписания до следующей встречи. Вы замечаете, что он изобилует существенными ошибками в пользу другой стороны. Какова будет ваша реакция на следующей встрече?

#### **Ситуация 11**

Вас постоянно перебивает любящий спорить оппонент. Это нервнрует вас, а переговоры начинают буксовать. Ваши действия?

### **Ситуация 12**

Ваш оппонент вдруг теряет самообладание и ведет себя крайне неприятно. Какие у вас есть варианты поведения, и какую выгоду вы можете извлечь из данной ситуации?

Основная литература:

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М.2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко.- 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ПРОТОКОЛА И ЭТИКЕТА.**

ПЛАН:

1. Специфика применения делового протокола в условиях современной России.
2. Основные положения Единого делового протокола Российской Федерации.
3. Нормы и стандарты делового протокола, кодекс протокольных норм и стандартов российских компаний.
4. Этикет деловых отношений в мировой практике.

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль национального характера на международных переговорах?
2. Как можно определить национальный характер?
3. Каковы наиболее яркие черты русского национального характера и как они проявляются на переговорах?
4. Каковы наиболее яркие черты народов других культур?
5. Как можно определить национальный стиль на международных переговорах?
6. Какие ключевые параметры при интерпретации национального стиля можно выделить?
7. Какое значение имеет разделение мировых культур на восточные и западные?
8. Как и почему различаются культуры Востока и Запада?
9. Почему традиции и обычаи в восточной и западной культурах играют разную роль?
10. Какие общие принципы объединяют национальные стили ведения переговоров в странах Запада?
11. Какие общие принципы объединяют национальные стили ведения переговоров в странах Востока?
12. Каковы особенности арабского стиля ведения переговоров?
13. Каковы отличительные черты западной культуры переговоров?

### **Практическое задание «ОЦЕНКА ЗНАНИЙ НАЦИОНАЛЬНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Сценарий



Вы - управляющий туристской компании. Вам предстоит провести серию переговоров с представителями фирм-партнеров из разных стран.

Чтобы проверить, насколько хорошо вы запомнили информацию о национальных особенностях делового общения, вам предлагается ответить на ряд вопросов по этой тематике. Впишите в правую колонку табл. 1 свой вариант ответа, а затем сравните его с ключом теста, приведенным ниже.

Таблица 1

Характеристика поведения в процессе ведения переговоров	Страна (страны)
1. Для них характерны положительный настрой, открытость, дружелюбие. Они называют собеседника по имени и любят говорить о семье, хобби и т.д.	
2. Во время переговоров они обращаются к партнерам по фамилии и считают необходимостью формальные представления	
3. На переговорах они рассаживаются за столом и ведут себя строго согласно иерархии	
4. Для них наиболее подходящими темами для разговора перед началом переговоров являются достопримечательности их страны и города, новости культуры	
5. Могут пожертвовать протоколом ради финансовой выгоды. Для них характерна не слишком официальная атмосфера ведения переговоров	
6. Предпочитают посоветоваться со своей командой прежде чем высказать свое мнение	
7. Здесь принято называть титул каждого, с кем вы разговариваете. Если титул неизвестен, можно обращаться, добавляя слово «доктор»	
8. Не отличаются особенной пунктуальностью	
9. Говорить с ними о делах после окончания рабочего дня считается дурным тоном	
10. Часто не понимают, что значит «сохранять лицо», не терпят волокиты и стремятся решить все вопросы максимально быстро	
11. Предпочитают говорить и вести дела только на родном языке	
12. Здесь очень важна пунктуальность	
13. Не любят рукопожатий и любых других прикосновений	
14. Испытывают некоторые трудности в работе за рубежом, так как не желают и не умеют согласовывать свое поведение с принятыми в других странах нормами	
15. Уделяют большое внимание развитию личных отношений с партнерами	
16. Не любят шутить, считая, что бизнес — дело серьезное	
17. Стараются исключить из своего лексикона на переговорах слово «нет»	
18. Решения принимают после окончания, а не за столом переговоров	

19. Основным стилем ведения переговоров является «торг».	
20. Подарки в деловой сфере не распространены, так как представители этой нации очень бережливы	

*Ключ к тесту*

1. США.
2. Великобритания, Франция, Германия, Италия, Испания, Скандинавские страны, Япония, Китай, Корея, страны Ближнего Востока, Индия.
3. Германия, Франция, Япония.
4. Франция, Италия.
5. США.
6. Япония, страны Ближнего Востока.
7. Германия.
8. Испания, Италия, Франция, страны Ближнего Востока.
9. Великобритания.
10. США.
11. Франция.
12. Япония, Германия, Скандинавские страны, Великобритания, США.
13. Япония.
14. США.
15. Япония, Корея, Китай, страны Ближнего Востока, Великобритания.
16. Германия, Япония.
17. Япония, Великобритания.
18. Япония, Франция.
19. Страны Ближнего Востока, США.
20. Германия.

*Основная литература:*

1. Земедлина Е.А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие. — 2-е изд. М.: ИД РИОР, 2013.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / Под ред. А.Я. Кибанов. — 2-е изд., испр. и доп. М.: НИЦ Инфра-М, 2012.
3. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М.2011.
4. Кузнецов И.Н. Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров \ И.Н.Кузнецов. – Ростов н/Д: Феникс, 2014.
5. Самыгин С.И. Деловое общение: учебное пособие/ С.И.Самыгин, А.М.Руденко. - 4-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2013.
6. Сидоров П.И., Путин М.Е., Коноплева И.А. Деловое общение: Учебник для вузов / Под ред. проф. П.И. Сидорова. — 2-е изд., перераб. М.: НИЦ ИНФРА-М. 2013

## **Итоговый тест по курсу «Деловая этика»**

### **Целовать руку принято:**

- A. Только замужним женщинам
- B. Только хорошо знакомым женщинам
- C. Только пожилым женщинам
- D. Только незамужним

### **Если в группе вам знаком только один человек, то при приветствии следует:**

- A. Приветствовать первым самого старшего
- B. В первую очередь здороваться со знакомым
- C. Сначала здороваться с присутствующими женщинами
- D. Не здороваться до тех пор, пока вас не представят

### **Начать разговор по телефону, согласно правилам этикета, следует:**

- A. Коротко и четко сказать «да», «слушаю»
- B. Представиться и назвать свое учреждение
- C. Молча ждать, что скажет вам звонящий
- D. Если вы заняты, то словами «перезвоните позже».

### **Нарушением этики общения по телефону будет:**

- A. Попросить что-либо передать человеку, если его нет на месте
- B. Разговаривать по двум телефонам одновременно
- C. Самому представиться и изложить причину звонка, если вас не знают там, куда вы звоните
- D. Попросить звонящего подождать пару минут, пока вы найдете нужную информацию

### **При выборе ресторана (кафе) для встречи следует руководствоваться:**

- A. Кулинарными предпочтениями
- B. Популярностью заведения
- C. Близостью места встречи к месту работы вашего собеседника
- D. Личным вкусом, привычкой

### **Неприемлемый способ оплаты за деловой обед или ужин:**

- A. Каждый платит сам за себя
- B. Платит тот, кто предложил встретиться
- C. Платит тот, кто занимает более высокое положение
- D. Платит тот, кто занимает нижестоящее положение

### **Более официальный характер носит обычно:**

- A. Деловой ужин
- B. Деловой завтрак
- C. Обед
- D. Ланч

### **Согласно правилам, принятым на Западе, не следует приходить на работу в одной и той же одежде два дня кряду, необходимо поменять:**

- A. Костюм
- B. Блузу или рубашку
- C. Аксессуары
- D. Обувь

**На официальных приемах следует носить:**

- A. Яркую, пеструю одежду
- B. Облегающие вечерние платья
- C. Строгую одежду
- D. Повседневную одежду

**Не следует надевать к костюму в полоску рубашку:**

- A. Клетчатую
- B. Полосатую
- C. Однотонную голубую
- D. Однотонную белую

**Не желательно приобретать галстук из:**

- A. Шелка
- B. Шерсти
- C. Хлопка
- D. Вискозы

**Пиджак можно расстегнуть:**

- A. Когда входят в ресторан
- B. В официальной обстановке
- C. Во время обеда или сидя в кресле
- D. При выступлении с докладом

**Брюнеткам рекомендуется подбирать цвет:**

- A. Синий
- B. Желтый
- C. Белый
- D. Черный

**Нежелательны на деловом костюме женщины пуговицы:**

- A. Украшенные стразами
- B. Настоящие костяные
- C. Обтянутые тканью
- D. Обтянутые кожей
- E. Все вышеперечисленное

**Состав управленческих документов определяется:**

- A. Компетенцией и функциями организации
- B. Порядком решения вопросов
- C. Объемом и характером взаимосвязей с другими организациями
- D. Всем вышеперечисленным

**Во всех случаях, когда необходимо принять нормативный или индивидуальный акт по основным вопросам компетенции организации, издают:**

- A. Решения, постановления и приказы
- B. Распоряжения и указания
- C. Совместные решения
- D. Протоколы





**Письма с предложением принять участие в семинарах, совещаниях — это:**

- A. Письма-приглашения
- B. Письма-просьбы
- C. Сопроводительные письма
- D. Письма-запросы

**Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей:**

- A. Письма-приглашения
- B. Письма-просьбы
- C. Сопроводительные письма
- D. Письма-запросы

**Составляются с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуются организациям или отдельному лицу:**

- A. Гарантийные письма
- B. Информационные письма
- C. Письма-ответы
- D. Письма-запросы

**В современной деловой переписке вместо «Я прошу...» нужно писать:**

- A. «Прошу...»
- B. «Требую...»
- C. «Умоляю...»
- D. «Заклинаю...»

**В современной деловой переписке вместо «Я выполнил ...» пишут:**

- A. «Мною выполнено...»
- B. «Я все сделал, как надо...»
- C. «Я воплотил в жизнь...»
- D. «Привел в исполнение...»

**Третья фаза деловой беседы – это:**

- A. Опровержение доводов собеседника
- B. Аргументирование
- C. Передача информации
- D. Принятие решения

**При приеме подчиненных руководитель должен:**

- A. Не проявлять откровенной симпатии и антипатии
- B. Затрагивать темы политики, религии или расовой принадлежности
- C. Избегать в беседах злословия в адрес отсутствующих
- D. Без причины отказываться от обсуждения предписанной темы

**Оптимальными днями для переговоров являются:**

- A. Вторник, среда, четверг
- B. Понедельник, среда, пятница
- C. Вторник, четверг, пятница
- D. Понедельник, вторник, среда

**Этикет – это:**

- A. Правила учтивости, вежливости, принятые в обществе
- B. Культурная и правильная речь
- C. Правила поведения за столом
- D. Умение избегать конфликтов

**Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом, - это:**

- A. Дипломатический этикет
- B. Общегражданский этикет
- C. Придворный этикет
- D. Воинский этикет

**Согласно правилам делового этикета представляют (указать неправильный вариант):**

- A. женщину - мужчине;
- B. младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- C. имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- D. одного сотрудника – группе сотрудников.

**Согласно деловому этикету при представлении двух лиц разного статуса соблюдается последовательность:**

- A. вышестоящего представляют нижестоящему;
- B. нижестоящего представляют вышестоящему;
- C. статус не имеет особого значения.

**Согласно правилам делового этикета представляют (указать неправильный вариант):**

- A. мужчину - женщине;
- B. старшего по возрасту – младшему по возрасту;
- C. имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- D. одного сотрудника – группе сотрудников.

**Согласно правилам делового этикета представляют (указать неправильный вариант):**

- A. мужчину - женщине;
- B. младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- C. имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- D. группу сотрудников – одному сотруднику.

**При деловом знакомстве обмен визитными карточками:**

- A. не обязателен;
- B. обязателен.

**По правилам делового этикета первым вручает визитную карточку:**

- A. старший по должности;
- B. младший по должности.

**По правилам делового этикета, при встрече равных по должности лиц, первым вручает визитную карточку:**

- А. старший по возрасту;
- В. младший по возрасту.

**Может ли визитная карточка выполнять роль письма?**

- А. да;
- В. нет.

**По правилам делового этикета на посланные с определенной целью визитные карточки принято отвечать:**

- А. по телефону;
- В. визитной карточкой;
- С. верны оба варианта.

**Допустимо ли по правилам этикета наличие в гардеробе деловой женщины брючного костюма:**

- А. допустимо;
- В. не допустимо;
- С. нежелательно.

**Экономически более выгодной организацией рабочих мест в служебных помещениях является:**

- А. зальная структура;
- В. кабинетная структура.

**Размещение рабочего места менеджера в отдельном кабинете соответствует правилам этикета:**

- А. да;
- В. нет.

**Деловые письма по правилам этикета должны подписываться:**

- А. обязательно от руки;
- В. не обязательно от руки, допустимы и другие способы.

**Выражение благодарности за прием (на следующий день), за подарок, по правилам этикета должно выражаться:**

- А. обязательно в письменной форме;
- В. не обязательно в письменной форме, можно по телефону;

**Деловое письмо, отправляемое по факсу, подписывается от руки, как и все другие виды писем:**

- А. да;
- В. нет.

**Существуют ли отличия в требованиях к внешней и внутриорганизационной переписке?**

- А. да;
- В. нет.

**К дневным видам деловых приемов относятся:**

- А. рабочий завтрак, завтрак;
- В. рабочий завтрак, завтрак, «Бокал шампанского»;
- С. рабочий завтрак, завтрак, «Бокал шампанского», «А ля фуршет»;

**Деловой прием, проводящийся между 17-00 и 18-00, и длится около двух часов без рассадки, называется:**

- А. «бокал шампанского»;
- В. «а ля фуршет».

**Деловой прием, устраиваемый между 12-00 и 13-00 без рассадки за столом, называется:**

- А. «бокал шампанского»;
- В. «а ля фуршет».

**Деловой прием, устраиваемый с 21-00, длящийся до ухода главного гостя, проводимый с рассадкой за столом, представляет собой:**

- А. обед-буфет;
- В. обед;
- С. ужин.

**При входе в зал ресторана, по правилам этикета, пиджак должен быть застегнут:**

- А. обязательно;
- В. не имеет принципиального значения.

**При входе в зрительный зал театра, по правилам этикета, пиджак должен быть застегнут:**

- А. обязательно;
- В. не имеет принципиального значения.

**По правилам застольного этикета мужчины садятся за стол:**

- А. вместе с женщинами;
- В. после того, как сядут все женщины;
- С. допускаются варианты а и б.

**По правилам этикета мужчины должны ждать пока не начнут есть сидящие рядом женщины:**

- А. да;
- В. нет.

**Входя в ресторан, мужчина должен:**

- А. войти первым;
- В. пропустить вперед даму.

**Во время первой протокольной встречи первыми подарки преподносят:**

- А. хозяева;
- В. гости.

**По правилам этикета поведения за столом, если вы положили вилку зубцами вниз, то это значит:**

- А. прошу убрать, так как я закончил обед;
- В. прошу не убирать, так как я хочу есть и мне подадут еще одно блюдо;
- С. прошу не убирать, так как я не закончил обед (делаю небольшой перерыв).

**По правилам этикета поведения за столом, если вы положили нож и вилку на тарелке крест на крест зубцы вилки при этом направлены вверх, то это значит:**

- А. прошу убрать, так как я закончил обед;
- В. прошу не убирать, так как я хочу есть и мне подадут еще одно блюдо;
- С. прошу не убирать, так как я не закончил обед (делаю небольшой перерыв).

**По правилам этикета поведения за столом, если вы положили нож и вилку на тарелке параллельно друг другу, нож справа лезвием налево, вилка слева зубцами вверх, то это значит:**

- А. прошу убрать, так как я закончил обед;
- В. прошу не убирать, так как я хочу есть и мне подадут еще одно блюдо;
- С. прошу не убирать, так как я не закончил обед (делаю небольшой перерыв).

**Находясь за столом, мужчина по правилам этикета должен уделять особое внимание женщине:**

- А. сидящей слева от него;
- В. сидящей справа от него;
- С. не имеет принципиального значения.

**Наиболее подходящим моментом для вручения визитной карточки во время светской беседы с аперитивом является:**

- А. начало праздничного мероприятия;
- В. окончание мероприятия.

**По правилам этикета при организации обеда или ужина обмениваться визитными карточками следует:**

- А. в начале мероприятия;
- В. во время еды;
- С. после окончания обеда или ужина.

**Длина пиджака мужского костюма корпоративного стиля:**

- А. до середины бедра;
- В. до коленей;
- С. до кистей опущенных рук.

**Цель делового общения:**

- А. приобщить инициатора общения к ценностям партнера;
- В. участвовать во взаимодействии субъектов;
- С. организовать и оптимизировать предметную совместную деятельность;
- Д. приобщить партнера к опыту и ценностям инициатора общения.

**В тех случаях, когда необходимо ускорить получение согласия или подтвердить ранее достигнутые договоренности, рекомендуется задавать:**

- А. закрытые вопросы;
- В. открытые вопросы;
- С. риторические вопросы;
- Д. наводящие вопросы.

## 6.Словарь терминов (гlossарий) по дисциплине «Деловая этика»

**Адресант** — отправитель речи, говорящий. В процессах социальной коммуникации адресант при помощи передачи сообщения стремится вызвать определенное поведение у партнера по коммуникации (адресата).

**Адресат** — получатель (лицо, учреждение), которому адресовано сообщение.

**Акт** — документ, составленный комиссией из нескольких лиц и подтверждающий установленные факты или события (прилагается к письму-претензии или к рекламации).

**Акцепт** — согласие на предложение вступить в сделку, заключить договор на условиях, указанных в предложении.

**Беседа деловая** — продолжительный обмен сведениями, точками зрения между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, часто сопровождающийся принятием решений.

**Бланк** — чистый лист с частично напечатанным текстом (реквизитами адресанта), логотипом и пробелами для текста, предназначенный для составления документа.

**Бизнес-план** — план, программа осуществления деловой операции, действий фирмы, содержащая сведения о фирме, рынках сбыта, маркетинге, организации операций и их эффективности и т. д.

**Биологическое общение** — общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма, связанное с удовлетворением основных биологических потребностей.

**Виза** — подпись руководителя, должностного лица, означающая согласие с содержанием документа.

**Входящий документ** — документ, поступивший в учреждение.

**Выписка** — копия части текстового документа.

**Выступление публичное** — сообщение для всеобщего сведения, которое оглашено непосредственно либо с помощью технических средств в месте, открытом для свободного посещения, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, либо в обстановке, свидетельствующей, что сообщение воспринимает публика.

**Гарантийное письмо** — письмо, представляющее собой гарантийное обязательство.

**Гриф** — пометка, указывающая на особый характер или особый способ пользования документом («секретно», «срочно», «не подлежит оглашению», «лично»).

**Дата** — важнейший реквизит письма. Дата письма — день его подписания. Дата факсового или электронного отправления — день его пересылки. Само наличие этого реквизита указывает на официальный статус документа. Даты поступления и отправления письма фиксируются в регистрационных журналах. Дата приводится при ссылках на документ.

**Дежурный лист** — талон для регистрации деловой корреспонденции.

**Дело** — единица хранения письменных документов в архиве, помещенных в отдельную папку.

**Деловое общение** — общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

**Деловое письмо** — вид корреспонденции, направляемой от имени одной организации, учреждения и т. д. другой организации, учреждению, хотя адресована она может быть одному лицу и подписана одним лицом (данное лицо выступает в подобном случае как юридическое, а не частное). Термин применяется к дипломатической, служебной и коммерческой корреспонденции.

**Деятельное общение** — обмен действиями, операциями, умениями, навыками; от субъекта к субъекту передается информация, совершенствующая и развивающая способности.

**Деятельность** — определенная совместная работа (дело), имеющая процесс движения, изменения, мотивы, участников и результат; в рамках ее люди объединяются ради достижения некоторой общей или одинаковой цели.

**Диалогическое общение** — личностно ориентированное и персонифицированное субъект-субъектное общение, представляющее собой переход от эгоцентрической, фиксированной на себе установки к установке на собеседника, реального партнера по общению.

**Диалоговость** — ориентация на равноправное общение, основанное на взаимном уважении и доверии, ориентация на взаимопонимание, взаимную открытость и коммуникативное сотрудничество, стремление к взаимному самовыражению, развитию, сотрудничеству.

**Директивный документ** — документ, содержащий обязательные к исполнению указания вышестоящих органов; в деловой речи представлен жанрами приказов, инструкций, распоряжений, постановлений.

**Дискуссия** — стиль поведения, применяемый при обсуждении разногласий в ситуации отсутствия единого мнения по обсуждаемому вопросу методом убеждения (воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению).

**Договор** — документ, закрепляющий соглашение двух или нескольких сторон.

**Договорное письмо** — один из видов сопроводительного письма, указывающий на факт отправки договора.

**Докладная записка** — документ, адресованный руководству организации, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя.

**Документ** — информация на материальном носителе; бумага, имеющая юридическую силу.

**Документооборот** — 1) движение документов в учреждении с момента их получения или создания до завершения исполнения или отправки; 2) количество входящих, внутренних и исходящих документов учреждения за определенный период времени.

**Досье** — подборка документов, относящихся к какому-либо одному делу.

**Дубликат** — экземпляр документа, составленный взамен отсутствующего подлинника и имеющий одинаковую с ним юридическую силу.

**Дубликатный документ** — один из экземпляров размноженного документа.

**Духовное межличностное общение** — общение между людьми, при котором раскрываются глубинные структуры личности.

**Мотивация** — определение целей деятельности фирмы, предприятия.

**Непосредственное общение** — прямое общение субъектов, находящихся рядом и общающихся посредством речи и с помощью естественных органов (руки, туловища, головы).

**Неформальная роль** — ролевое поведение, строящееся из внутренних побуждений и состояний человека в данный момент времени.

**Нравственная культура личности** — характеристика нравственного развития личности, в которой отражается степень освоения ею морального опыта общества, способность последовательного осуществления в поведении и отношениях с другими людьми ценностей, норм и принципов, готовность к постоянному самосовершенствованию.

**Номенклатура** — перечень наименований.

**Номенклатура дел** — систематизированный перечень, список наименований дел, заводимых в делопроизводстве учреждения.

**Нормативные документы** — документы, в которых устанавливаются какие-либо правила, нормы.

**Нормативы** — документы, содержащие показатели затрат времени, материальных или денежных ресурсов, выпускаемой продукции, приходящиеся на какую-либо единицу (изделие, операцию).

**Нравственность** — определяющий аспект и форма культуры, дающая общее основание человеческой деятельности: от личности до общества, от человечества до малой группы.

**Общение** — сложный и многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

**Объяснительная записка** — 1) документ, поясняющий содержание отдельных положений основного документа; 2) сообщение должностного лица, поясняющее какое-либо действие, факт, происшествие, представляемое вышестоящему должностному лицу.

**Опосредованное общение** — неполный психологический контакт при помощи специальных средств, отдаляющих получение обратной связи.

**Оригинал документа** — 1) первоначальный экземпляр документа; 2) экземпляр документа, являющийся исходным материалом для копирования.

**Особые отметки** — отметки, указывающие на особенности работы с документом: степень секретности, срочность исполнения документов и т. д.

**Открытость общения** — открытость предметной позиции в смысле способности выразить свою точку зрения на предмет и готовности учесть позиции других.

**Официальные документы** — документы, составленные учреждением или должностным лицом и оформленные в установленном порядке.

**Переговоры деловые** — форма общения, в которой основное внимание уделяется представлению позиций сторон, имеющих различные, возможно, даже противоположные взгляды, с целью поиска возможностей их объединения или для цивилизованного распределения обязанностей между ними при выполнении какой-либо работы.

**Письмо** — обобщенное наименование различных по содержанию документов, служащих средством общения между учреждениями и между учреждениями и частными лицами.

**Письмо информационное** — письмо, информирующее другое предприятие или заинтересованное лицо о свершившемся факте или о планируемом мероприятии,

**Письмо-извещение** — письмо, в котором что-либо сообщается или утверждается.

**Письмо-напоминание** — письмо, повторно сообщаемое о каком-либо факте. Такое письмо по лаконизму приближается к телеграмме.

**Письмо-подтверждение** — письмо, подтверждающее факт отправки документов, участия в каком-либо мероприятии и т. п.

**Письмо-приглашение** — адресуется конкретному лицу или нескольким лицам и служит основанием для их участия в планируемом мероприятии.

**Письмо-просьба** — письмо, выражающее просьбу о выполнении какого-либо действия, принятии какого-либо решения, получении документации или материальных ценностей.

**Резолюция** — решение, принятое совещанием, съездом, конференцией, собранием по обсуждаемому вопросу.

**Резолюция на документе** — письменное указание руководителя исполнителю о характере и сроках исполнения документа.

**Резюме** — 1) краткое изложение сути написанного, сказанного или прочитанного; краткий вывод, заключительный итог речи, доклада и т. п.; 2) жанр самопредставления, включающий анкетные данные.

**Реквизиты** — обязательные содержательные элементы служебного документа.

**Рекламационное письмо** — заявление об обнаружении недостатка, дефектов в полученной продукции или выполненной работе; то же, что и претензия.

**Речевое действие** — содержание ключевого глагола, с помощью которого реализуется основная коммуникативная цель адресанта (просьба, требование, извещение, приглашение и т. п.).

**Решение** — 1) правовой акт, принимаемый коллегиальным органом или руководящей инстанцией государственного органа; 2) документ, содержащий заключение суда или арбитража по результатам разбора гражданского дела или спорного вопроса; 3) резолюция собрания, совещания.

**Ролевое поведение** — поведение личности в группе, определяемое ее статусом и той ролью, которую она играет в соответствии с ним.

**Роль** — способ поведения, задаваемый обществом; форма действия, которую принимает индивид в определенный момент, реагируя на определенную ситуацию, в которую вовлечены другие лица или объекты.



**Светское общение** — беспредметное закрытое общение, определяемое формальной вежливостью, носящее ритуализованный характер.

**Свободное предложение** — предложение без обязательств. Если заказчик примет условие такого предложения, сделка считается заключенной.

**Сертификат** — письменное свидетельство; документ, удостоверяющий какой-либо факт (сертификат качества).

**Система документирования** — принятый в учреждении порядок создания, оформления и исполнения документов.

## 7.Сведения о преподавателе (ППС).

Ф.И.О.	Какое образовательное учреждение профессионального образования закончил (а), специальность по диплому	Ученая степень, ученое звание	Стаж научно-педагогической работы, годы			Основное место работы, должность	Условия привлечения (штатный, внутренний совместитель, внешний совместитель, почасовик)	Повышение квалификации
			Всего	В том числе				
				По специальности	По дисциплине			
Лазаров Борис Ахсарбекович	Северо-Осетинский государственный университет им. К.Л. Хетагурова, экономист	Кандидат экономических наук, должность доцента	28	23	3	Северо-Осетинский государственный университет им. К.Л. Хетагурова, доцент кафедры международных экономических отношений	штатный	Северо-Осетинский государственный университет им. К.Л. Хетагурова , 2013