

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»  
Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кандрашина Елена Александровна  
Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»  
Дата подписания: 10.03.2022 13:48:24  
Уникальный программный ключ:  
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**УТВЕРЖДЕНО**

Директор Центра делового  
образования  
Печерская Э.П.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ**

Наименование программы профессиональной переподготовки – «Контрактная система в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»

Программу разработал: Беленький А.И.

## 1. Цели и задачи дисциплины

Рабочая программа по дисциплине Этика делового общения и правила ведения переговоров разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО, компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего образования.

Целью дисциплины Этика делового общения и правила ведения переговоров является показать роль этики делового общения в современном экономическом развитии и управлении деятельностью предприятия.

В соответствии с поставленными целями преподавание дисциплины реализует следующие задачи:

- изучить теоретические основы делового взаимодействия;
- приобрести навыков грамотного делового общения, этики решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций;
- овладеть методами принятия этических решений в конкретных ситуациях деловой жизни

## 2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Этика делового общения и правила ведения переговоров входит в вариативную (дисциплина по выбору) часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Для успешного освоения курса студенты должны:

### ***Знать:***

- основные принципы этики делового общения;
- основы делового общения и его различные виды

### ***Уметь:***

- вести профессиональную дискуссию;
- устанавливать деловые контакты

### ***Владеть:***

- навыками эффективных коммуникаций: деловая беседа, телефонные переговоры, публичные выступления, переговоры, работа с документами.

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Изучение дисциплины Этика делового общения в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### **Профессиональные компетенции (ПК):**

Вид деятельности: информационно-аналитический

ПК-10 - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

ПК-10 -	<b>Знать</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть</b>
---------	--------------	--------------	----------------

<p>владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления</p>	<p>- основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения экономических, финансовых и организационно управленческих моделей.</p>	<p>– осуществлять выбор математических моделей организационных систем, анализировать их адекватность и последствия применения; владеть средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления.</p>	<p>– навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования; моделями адаптации моделей к конкретным задачам управления.</p>
---	--	---	---

Этап формирования компетенции – завершающий

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:** основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения экономических, финансовых и организационно управленческих моделей

**Уметь:** осуществлять выбор математических моделей организационных систем, анализировать их адекватность и последствия применения; владеть средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления.

**Владеть:** навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования; моделями адаптации моделей к конкретным задачам управления

#### 4. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Таблица 2

**Объем и виды учебной работы**

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
Аудиторные занятия в том числе:	
Лекции	4
Практические(ПЗ)	4
Самостоятельная работа	3

Виды промежуточной аттестации: Зачет	Зачет
Общая трудоемкость: Часы Зачетные единицы	11

## 5. Содержание дисциплины

### 5.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Этика делового общения и правила ведения переговоров представлен в таблице 3.

Таблица 3

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Формируемые компетенции	Лек	ПЗ	СР	Конт роль	Всего
1.	Этика и мораль в деловом общении	<b>ПК-10</b>	1	1	1		3
2.	Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение	<b>ПК-10</b>	1	1	1		3
3.	Конфликты и пути их разрешения	<b>ПК-10</b>	1	1			2
4.	Деловое общение в рабочей группе	<b>ПК-10</b>	1	1	1		3
Контроль							
<b>Итого</b>		<b>ПК-10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>		<b>13</b>

## **5.2. Содержание разделов и тем**

### **Тема 1. Этика и мораль в деловом общении**

Сущность этики делового общения. Этика делового общения традиционного общества. Этика делового общения в учении Конфуция. Особенности этики делового общения в западноевропейской культурной традиции. Современные взгляды на место этики в деловом общении. Общие этические принципы и характер делового общения. Деловой разговор как особая разновидность устной речи. Требования, предъявляемые к деловому разговору: правильность, точность, краткость и доступность речи. Риторический инструментарий деловой речи. Коммуникационные эффекты.

### **Тема 2. Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение**

Понятие деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Культура речи в деловом общении. Основные принципы взаимодействия сторон. Рефлексивное слушание. Виды обратной связи. Повышение эффективности восприятия словесных выражений. Основные характеристики речевого поведения. Модуляция речи, скорость и манера речи, громкость голоса, артикуляция. Использование средств выразительности деловой речи.

Основные системы невербального общения: визуальная система, акустическая система, тактильная система, ольфакторная система. Основные функции невербального общения. Факторы, влияющие на невербальное общение. Классификация невербальных средств общения. Поза, жесты, мимика, взгляд, походка и информация, которую они передают. Визуальный контакт. Направление взгляда. Психический и этический комфорт в процессе общения. Взаимное расположение в процессе общения.

Специфика дистанционного общения. Преимущества и недостатки неличного общения. Общие нормы поведения при дистанционном общении. Основные правила телефонных переговоров. Наиболее распространенные ошибки при телефонной беседе. Оптимальная схема телефонного разговора. Особенности речевого этикета деловой переписки. Правовая ценность делового письма. Требования к оформлению делового письма. Разновидности делового письма. Составление резюме.

### **Тема 3. Конфликты и пути их разрешения**

Понятие конфликтов и причины их возникновения. Динамика развития конфликта и критерии его оценки. Признаки и функции конфликтов. Основные элементы конфликта. Типология конфликтов и их основные характеристики. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Стили управления конфликтными ситуациями. Преодоление конфликтов. Правила поведения в конфликтной ситуации. Возможность недопущения конфликтных ситуаций.

### **Тема 4. Деловое общение в рабочей группе**

Деление коллектива по формам собственности, по характеру деятельности, по формам связи, по значимости, по времени действия и другие. Социально-психологические особенности рабочей группы. Межличностные отношения в коллективе. Морально-психологический климат в коллективе. Факторы, влияющие на взаимоотношения внутри коллектива. Типы отношений в системе руководитель-подчиненный. Проблема лидерства в коллективе. Роль руководителя в становлении коллектива

## **6. Методические указания по освоению дисциплины**

### **6.1. Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

#### **Методические указания для преподавателя**

Изучение дисциплины проводится в форме лекций, практических занятий, организации самостоятельной работы студентов, консультаций. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у студентов ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Основной целью практических занятий является обсуждение наиболее сложных теоретических вопросов курса, их методологическая и методическая проработка. Они проводятся в форме опроса, диспута, тестирования, обсуждения докладов и пр.

Самостоятельная работа с научной и учебной литературой, изданной на бумажных носителях, дополняется работой с тестирующими системами, с информационными базами данных сети Интернет.

#### **Методы проведения аудиторных занятий:**

- лекции, реализуемые через изложение учебного материала под запись с сопровождением наглядных пособий в виде слайдов;

- практические занятия, во время которых студенты выступают с докладами по заранее предложенным темам и дискуссионно обсуждают их между собой и преподавателем; решаются практические задачи (в которых разбираются и анализируются конкретные ситуации) с выработкой умения формулировать выводы, выявлять тенденции и причины изменения социальных явлений; проводятся устные и письменные опросы (в виде тестовых заданий) и контрольные работы (по вопросам лекций и практических занятий), проводятся деловые игры.

**Лекции** есть разновидность учебного занятия, направленная на рассмотрение теоретических вопросов излагаемой дисциплины в логически выдержанной форме. Основными целями лекции являются системное освещение ключевых понятий и положений по соответствующей теме, обзор и оценка существующей проблематики, ее методологических и социокультурных оснований, возможных вариантов решения, дача методических рекомендаций для дальнейшего изучения курса, в том числе литературы и источников. Лекционная подача материала, вместе с тем, не предполагает исключительную активность преподавателя. Лектор должен стимулировать студентов к участию в обсуждении вопросов лекционного занятия, к высказыванию собственной точки зрения по обсуждаемой проблеме.

**Практические занятия** направлены на развитие самостоятельности студентов в исследовании изучаемых вопросов и приобретение профессиональных умений и навыков. Практические занятия традиционно проводятся в форме обсуждения проблемных вопросов в группе при активном участии студентов, они способствуют углубленному изучению наиболее фундаментальных и сложных проблем курса, служат важной формой анализа и синтеза исследуемого материала, а также подведения итогов самостоятельной работы студентов, стимулируя развитие профессиональной компетентности, навыков и умений. На практических занятиях студенты учатся работать с научной литературой, четко и доходчиво излагать проблемы и предлагать варианты их решения, аргументировать свою позицию, оценивать и критиковать позиции других, свободно публично высказывать свои мысли и суждения, грамотно вести полемику и представлять результаты собственных исследований.

При проведении практических занятий преподаватель должен ориентировать студентов при подготовке использовать в первую очередь специальную научную литературу (монографии, статьи из научных журналов).

Результаты работы на практических занятиях должны учитываться преподавателем при выставлении итоговой оценки по данной дисциплине. На усмотрение преподавателя студенты, активно отвечающие на занятиях, и выполняющие рекомендации преподавателя при подготовке к ним, могут получить повышающий балл к своей экзаменационной оценке.

#### **Особенности реализации дисциплины в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

1) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

2) инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по дисциплине обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

- проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

### **Работа с литературой**

При изучении дисциплины студенты должны серьезно подойти к исследованию учебной и дополнительной литературы. Данное требование особенно важно для подготовки к практическим занятиям.

Особое внимание студентам следует обратить на соответствующие статьи из научных журналов. Данные периодические издания представлены в читальном зале СГЭУ. Для поиска научной литературы по дисциплине студентам также следует использовать каталог Электронной научной библиотеки: e-library.ru.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

## **6.2. Методические рекомендации по самостоятельной работе**

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Реализация поставленной цели предполагает решение следующих задач:

- качественное освоение теоретического материала по изучаемой дисциплине, углубление и расширение теоретических знаний с целью их применения на уровне межпредметных связей;
- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических навыков;
- формирование умений по поиску и использованию нормативной, правовой, справочной и специальной литературы, а также других источников информации;
- развитие познавательных способностей и активности, творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самообразованию, самосовершенствованию и самореализации;
- развитие научно-исследовательских навыков;
- формирование умения решать практические задачи (в профессиональной деятельности), используя приобретенные знания, способности и навыки.

Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса.

Самостоятельная работа предполагает инициативу самого обучающегося в процессе сбора и усвоения информации, приобретения новых знаний, умений и навыков и ответственность его за планирование, реализацию и оценку результатов учебной деятельности. Процесс освоения знаний при самостоятельной работе не обособлен от других форм обучения.



Самостоятельная работа должна:

- быть выполнена индивидуально (или являться частью коллективной работы). В случае, когда СР подготовлена в порядке выполнения группового задания, в работе делается соответствующая оговорка;
- представлять собой законченную разработку (этап разработки), в которой анализируются актуальные проблемы по определенной теме и ее отдельных аспектов;
- отражать необходимую и достаточную компетентность автора;
- иметь учебную, научную и/или практическую направленность;
- быть оформлена структурно и в логической последовательности: титульный лист, оглавление, основная часть, заключение, выводы, список литературы, приложения,
- содержать краткие и четкие формулировки, убедительную аргументацию, доказательность и обоснованность выводов;
- соответствовать этическим нормам (правила цитирования и парафраз; ссылки на использованные библиографические источники; исключение плагиата, дублирования собственного текста и использования чужих работ).

### **Формы самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины**

Не предусмотрено

### **6.3. Методические рекомендации по практическим и/или лабораторным занятиям**

#### ***Тема 1. Этика и мораль в деловом общении***

##### **Вопросы для обсуждения**

1. Сущность этики делового общения.
2. Общие этические принципы и характер делового общения.
3. Деловой разговор как особая разновидность устной речи.
4. Требования, предъявляемые к деловому разговору: правильность, точность, краткость и доступность речи.

#### ***Тема 2. Вербальное общение Невербальное общение Дистанционное общение***

##### **Вопросы для обсуждения**

1. Понятие деловой риторики.
2. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты.
3. Культура речи в деловом общении. Основные принципы взаимодействия сторон
4. Основные системы невербального общения: визуальная система, акустическая система, тактильная система, ольфакторная система.
5. Основные функции невербального общения. Факторы, влияющие на невербальное общение.

#### ***Тема 3. Конфликты и пути их разрешения***

##### **Вопросы для обсуждения**

1. Понятие конфликтов и причины их возникновения Основные элементы конфликта.
2. Типология конфликтов и их основные характеристики. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
3. Стили управления конфликтными ситуациями. Преодоление конфликтов.
4. Правила поведения в конфликтной ситуации. Возможность недопущения конфликтных ситуаций.

#### ***Тема 4. Деловое общение в рабочей группе***

##### **Вопросы для обсуждения**

1. Типы отношений в системе руководитель-подчиненный.
2. Проблема лидерства в коллективе

**6.4. Методические рекомендации по написанию курсовых работ/ курсовых проектов/ контрольных работ**

Курсовые работы/курсовые проекты учебным планом не предусмотрены

**7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине Этика делового общения и правила ведения переговоров**

Перечень контролируемых мероприятий для проведения промежуточного контроля по дисциплине Этика делового общения и правила ведения переговоров представлен в таблице 4.

Таблица 4

**Фонд оценочных средств по дисциплине Этика делового общения и правила ведения переговоров**

Промежуточная аттестация						
Курсовая работа	Курсовой проект	Контрольная работа (для заочной формы обучения)	Промежуточное тестирование	Зачет	Зачет с оценкой	Экзамен
				+		

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

Изучение дисциплины Этика делового общения и правила ведения переговоров в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Вид деятельности: информационно аналитический

**Профессиональные компетенции (ПК):**

Вид деятельности: информационно-аналитический

ПК-10 - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления

ПК-10 - владением	<b>Знать</b>	<b>Уметь</b>	<b>Владеть</b>
-------------------	--------------	--------------	----------------

<p>навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам управления</p>	<p>- основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений, принципы и алгоритмы построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей.</p>	<p>– осуществлять выбор математических моделей организационных систем, анализировать их адекватность и последствия применения; владеть средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления.</p>	<p>– навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования; моделями адаптации моделей к конкретным задачам управления.</p>
---	--	---	---

Этап формирования компетенции - завершающий

**7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.**

Промежуточный контроль по дисциплине позволяет оценить степень выраженности (сформированности) компетенций:

Таблица 5

**Уровни сформированности компетенций**

<p><b>Компетенции (код, наименование)</b></p>	<p><b>Уровни сформированности компетенции</b></p>	<p><b>Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)</b></p>
<p>ПК-10 - владением навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путем их адаптации к конкретным задачам</p>	<p>1. Пороговый</p>	<p>Знать: основные подходы к применению количественных и качественных методов анализа при принятии управленческих решений</p> <p>Уметь: осуществлять выбор математических моделей организационных систем, анализировать их адекватность и последствия применения</p> <p>Владеть: навыками и методами экономического и организационно-управленческого моделирования;</p>

управления	2. Повышенный	<p>Знать: принципы и алгоритмы построения экономических, финансовых и организационно управленческих моделей</p> <p>Уметь: владеть средствами программного обеспечения анализа и количественного моделирования систем управления.</p> <p>Владеть: моделями адаптации моделей к конкретным задачам управления</p>
------------	---------------	---

### **Шкала и критерии итогового зачета в форме тестирования**

Оценка	шкала
зачтено	51-100%
незачтено	Менее 50%

### **7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы**

**формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**  
Не предусмотрены

#### **7.3.1 Примерные вопросы к зачету**

- 1. Понятие, виды, функции и цели общения. (ПК-10)**
- 2. Основные средства общения. (ПК-10)**
- 3. Место делового общения среди других видов общения. Специфика и стили делового общения. (ПК-10)**
- 4. Виды и уровни общения. Этапы процесса делового общения. (ПК-10)**
- 5. Роль эффекта восприятия в деловом общении. (ПК-10)**
- 6. Общение как коммуникация. Структура, основные функции и виды коммуникаций. (ПК-10)**

7. Интерактивная сторона общения, то есть общение как взаимодействие. (ПК-10)
8. Понятие деловой риторики. Принципы речевого воздействия. (ПК-10)
9. Основные принципы взаимодействия сторон и характеристики речевого поведения.
10. Использование средств выразительности деловой речи. (ПК-10)
11. Основные системы невербального общения: визуальная система, акустическая система, тактильная система, ольфакторная система. (ПК-10)
12. Факторы, влияющие на невербальное общение. Классификация невербальных средств общения. (ПК-10)
13. Деловая беседа, деловые совещания и собрания. Этапы проведения, цели и задачи. (ПК-10)
14. Пресс-конференция как форма делового общения. Особенности презентаций. (ПК-10)
15. Психологические особенности деловой дискуссии, полемики и спора. (ПК-10)
16. Основные приемы воздействия в споре. Правила конструктивной критики. (ПК-10)
17. Специфика дистанционного общения. Преимущества и недостатки неличного общения. (ПК-10)
18. Цели речевого воздействия в процессе общения. (ПК-10)
19. Основные механизмы воздействия: заражение, внушение, подражание. Средства и методы воздействия. (ПК-10)
20. Значение манипуляции в общении. Основные характеристики манипуляции. (ПК-10)
21. Основные приемы манипуляций. Правила нейтрализации манипуляций. (ПК-10)
22. Понятие конфликтов и причины их возникновения. Признаки и функции конфликтов. (ПК-10)
23. Динамика развития конфликта и критерии его оценки. (ПК-10)
24. Типология конфликтов и их основные характеристики. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. (ПК-10)
25. Стили управления конфликтными ситуациями. Преодоление конфликтов (ПК-10)
26. Ролевое поведение личности в процессе общения. Микро- и макросреда личности. (ПК-10)
22. Классификации психотипов личностей: по темпераменту, по расположенности к общению, по эмоциональности. (ПК-10)
28. Межличностные отношения в коллективе. Факторы, влияющие на взаимоотношения внутри коллектива. (ПК-10)
29. Проблема лидерства в коллективе. Роль руководителя в становлении коллектива. (ПК-10)
30. Понятие этики и этикета в деловом общении. Развитие делового этикета в России. (ПК-10)
31. Поведение делового человека в общественных местах. Выбор модели поведения. (ПК-10)
32. Особенности делового общения с иностранными партнерами. Традиции и черты национального характера. (ПК-10)
33. Понятие имиджа и история его возникновения. Составляющие имиджа. (ПК-10)
34. Внешний вид делового человека, служебный этикет и внутрикорпоративная культура. (ПК-10)
35. Подарки и сувениры: их выбор и цели дарения. Влияние подарков и сувениров на взаимоотношения партнеров. (ПК-10)
36. Искусство комплимента. Отличие комплимента от лести. (ПК-10)

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

**Цель** – оценка качества усвоения учебного материала и сформированности компетенций в результате изучения дисциплины.

**Процедура** - проводится в форме собеседования с преподавателем на последнем практическом занятии. По итогам зачета выставляется «зачтено» или «не зачтено».

**Содержание** представляет перечень примерных вопросов к зачету.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **8.1. Рекомендуемая литература**

#### **Основная литература:**

Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 408 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01353-5.

#### **Дополнительная литература:**

Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0.  
<https://www.biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB>

### **8.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

consultant.ru – интернет-версия ИПС

«КонсультантПлюс» garant.ru – интернет-версия ИПС

«Гарант»

правительство.рф – интернет-портал Правительства РФ

Агентство международных коммуникаций - <http://ica-amk.com/>

Бизнес-этика - [dic.academic.ru/dic.nsf/econ\\_dict/4... business ethics](http://dic.academic.ru/dic.nsf/econ_dict/4..._business_ethics)

Деловая этика - [btraining.ru/business\\_etica/](http://btraining.ru/business_etica/)

## 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 9

Вид помещения	Оборудование
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор
	Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.

### Список программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)
3. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Аналитик»
5. 1С: Предприятие 8 Управление торговлей
6. Dr.Web Desktop Security Suite Комплексная защита
7. Marketing-Expert
8. Project-Expert 7
9. STATISTICA 6.0 (инд. польз.)
10. STATISTICA Ultimate Academic Bundle 10 for Windows ru сетевая версия на 25 пользователей
11. Антиплагиат.ВУЗ
12. БЭСТ-Маркетинг

13. Информационные технологии в управлении Версия 1.2 (сетевая)
14. Moodle (Moodle is provided freely as Open Source software, under the GNU General Public License).
15. 7-Zip (free software with open source)