

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Специальность и специализация
38.05.02 Таможенное дело. Таможенные услуги во внешнеэкономической деятельности

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Этика делового общения и правила ведения переговоров» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.05.02 Таможенное дело (утв. приказом Минобрнауки России от 25.11.2020г. №1453) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

*Трапезникова Е.М., ассистент, Кафедра маркетинга и логистики,
Trapeznikova.Elena@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры маркетинга и логистики от 25.04.2024 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Юрченко Н.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575639371
Номер транзакции	000000000D2D14F
Владелец	Юрченко Н.А.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины «Этика делового общения и правила ведения переговоров» является формирование компетенций в области осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- формирование знаний в области этических основ деловых отношений и правила ведения переговоров;
- формирование умений планировать и создавать устойчивые коммуникационные связи между участниками управленческого процесса;
- формирование навыков планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
38.05.02 «Таможенное дело» (ТД)	ОПК-5 : Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ОПК-5.1к : планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса	РД1	Знание	Знание в области этических основ деловых отношений и правила ведения переговоров
			РД2	Умение	Умение планировать и создавать устойчивые коммуникационные связи между участниками управленческого процесса
			РД3	Навык	Навыки планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Этика делового общения и правила ведения переговоров» относится к обязательной части дисциплин (модулей) учебного плана направления подготовки 38.05.02 Таможенное дело.

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
38.05.02 Таможенное дело	ОФО	С1.Б	5	5	73	36	36	0	1	0	107	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение. Основные понятия дисциплины. Структура делового письма	РД1, РД2, РД3	4	6	0	0	Практические задания, собеседование
2	История ведения деловых переговоров. Особенности делового этикета в разных странах	РД1, РД2, РД3	4	6	0	0	Практические задания, собеседование
3	Основные требования к ведению письменных переговоров	РД1, РД2, РД3	2	6	0	0	Практические задания, собеседование
4	Претензии и их регулирование	РД1, РД2, РД3	2	4	0	0	Практические задания, собеседование
5	Финансовая корреспонденция	РД1, РД2, РД3	2	4	0	0	Практические задания, собеседование
6	Переписка при внешнеэкономической деятельности	РД1, РД2, РД3	2	10	0	0	Практические задания, собеседование
7	Дипломатическая переписка	РД1, РД2, РД3	2	0	0	0	
Итого по таблице			18	36	0	0	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение. Основные понятия дисциплины. Структура делового письма.

Содержание темы: Этические принципы и нормы деловых людей. Психология поведения деловых людей. Международный деловой этикет. Структура делового письма. Правила оформления. Электронная переписка.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Решение кейсов и дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 2 История ведения деловых переговоров. Особенности делового этикета в разных странах.

Содержание темы: История искусства полемики. Этика и психология решения

спорных вопросов. Особенности ведения международных переговоров с учетом национального менталитета и деловых качеств разных народов мира. Различия национальных характеров.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Решение кейсов, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 3 Основные требования к ведению письменных переговоров.

Содержание темы: Переговоры позиционные и принципиальные. Основы успешных переговоров. Письма-запросы и коммерческие предложения. Письма с требованием об оплате, с просьбами об отсрочке платежа. Заказы, счета-фактуры, предложения, принятие или отказ от предложений.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Решение кейсов, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 4 Претензии и их регулирование.

Содержание темы: Составление письма претензии и рекламации, ответ на письма-претензии.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Решение кейсов, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 5 Финансовая корреспонденция.

Содержание темы: Просьба о финансовой помощи и предъявление финансовых претензий. Банковские документы. Запрос на получение кредита, подтверждение финансовой состоятельности, отказ, подтверждение в получении.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Решение кейсов, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 6 Переписка при внешнеэкономической деятельности.

Содержание темы: Предложения выступить представителем компании, принятие/отклонение, предоставление агентских услуг, транспортные и страховые документы, письма к экспедиторам и страховым агентам, аккредитивы, коносаменты, хартии, сертификаты.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Решение кейсов, дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 7 Дипломатическая переписка .

Содержание темы: Особенности дипломатической переписки. Виды дипломатической переписки. Составление дипломатической корреспонденции.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: .

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

В ходе изучения данного курса студент слушает лекции по основным темам, посещает практические занятия, занимается индивидуально. Практические занятия предполагают, как индивидуальное, так и групповое выполнение поставленных задач, коллективное обсуждение полученных результатов.

Особое место в овладении данным курсом отводится самостоятельной работе по изучению литературы, электронных изданий, работе с библиотечными и поисковыми системами.

Начиная изучение дисциплины, студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы;
- внимательно разобраться в структуре курса, в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом.
- Информационные технологии: Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Измайлова, М. А. Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2022. - 252 с. - ISBN 978-5-394-04991-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2082500> (дата обращения: 18.11.2024)

2. Чудинов, А. П. Деловое общение : учебное пособие / А. П. Чудинов, Е. А. Нахимова. - 4-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2022. - 189 с. - ISBN 978-5-9765-1824-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1875467> (дата обращения: 18.11.2024)

7.2 Дополнительная литература

1. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт. сост. И. Н. Кузнецов. - 10-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. - 524 с. - ISBN 978-5-394-05169-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2082499> (дата обращения: 18.11.2024)

2. Ежова, О. Н. Профессиональная этика и служебный этикет : практикум / О. Н. Ежова. - Самара : Самарский юридический институт ФСИН России, 2020. - 80 с. - ISBN 978-5-91612-303-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1319738> (дата обращения: 18.11.2024)

3. Телелюшкина, И. В. Протокол и деловой этикет : учебно-методическое пособие / И. В. Телелюшкина. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2023. — 19 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/381605> (дата обращения: 19.11.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"

2. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

3. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

4. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

5. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader
- Adobe Flash Player
- Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian
- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ПЕРЕГОВОРОВ

Специальность и специализация

38.05.02 Таможенное дело. Таможенные услуги во внешнеэкономической деятельности

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
38.05.02 «Таможенное дело» (ТД)	ОПК-5 : Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций	ОПК-5.1к : планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками управленческого процесса

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-5 «Способен к осуществлению внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ОПК-5.1к : планирует и создает устойчивую коммуникационную связь между участниками и управленческого процесса	РД1	Знание	Знание в области этических основ деловых отношений и правила ведения переговоров	Практические задания, собеседование, Итоговое тестирование Итоговое тестирование
	РД2	Умение	Умение планировать и создавать устойчивые коммуникационные связи между участниками управленческого процесса	Практические задания, собеседование, Итоговое тестирование Итоговое тестирование
	РД3	Навык	Навыки планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса	Практические задания, собеседование, Итоговое тестирование Итоговое тестирование

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

Очная форма обучения				
РД1	Знание : Знание в области этических основ деловых отношений и правил ведения переговоров	1.1. Введение. Основные понятия дисциплины. Структура делового письма	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.2. История ведения деловых переговоров. Особенности делового этикета в разных странах	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.3. Основные требования к ведению письменных переговоров	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Претензии и их регулирование	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.5. Финансовая корреспонденция	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.6. Переписка при внешнеэкономической деятельности	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.7. Дипломатическая переписка	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
РД2	Умение : Умение планировать и создавать устойчивые коммуникационные связи между участниками управленческого процесса	1.1. Введение. Основные понятия дисциплины. Структура делового письма	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест

		1.2. История ведения деловых переговоров. Особенности делового этикета в разных странах	Дискуссия	Тест		
			Кейс-задача	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.3. Основные требования к ведению письменных переговоров	Дискуссия	Тест		
			Кейс-задача	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.4. Претензии и их регулирование	Дискуссия	Тест		
			Кейс-задача	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.5. Финансовая корреспонденция	Дискуссия	Тест		
			Кейс-задача	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.6. Переписка при внешнеэкономической деятельности	Дискуссия	Тест		
			Кейс-задача	Тест		
			Собеседование	Тест		
		1.7. Дипломатическая переписка	Дискуссия	Тест		
			Кейс-задача	Тест		
			Собеседование	Тест		
		РДЗ	Навык : Навыки планирования и создания устойчивой коммуникационной связи между участниками управленческого процесса	1.1. Введение. Основные понятия дисциплины. Структура делового письма	Дискуссия	Тест
					Кейс-задача	Тест
					Собеседование	Тест
1.2. История ведения деловых переговоров. Особенности делового этикета в разных странах	Дискуссия			Тест		
	Кейс-задача			Тест		
	Собеседование			Тест		
1.3. Основные требования	Дискуссия			Тест		

		ия к ведению письменных переговоров	Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.4. Претензии и их регулирование	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.5. Финансовая корреспонденция	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.6. Переписка при внешнеэкономической деятельности	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест
		1.7. Дипломатическая переписка	Дискуссия	Тест
			Кейс-задача	Тест
			Собеседование	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство		Инд. задание №1	Инд. задание №2	Практические занятия	Экзамен	Итого
	Устное собеседование	Доклад					
Лекции	10						10
Практические занятия					40		40
Самостоятельная работа		10					10
Промежуточная аттестация			10	10		20	40
Итого							100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов

ПО ДИСЦИПЛИНЕ	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «ОТЛИЧНО»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «ХОРОШО»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Собеседование – защита индивидуального задания

Примерный перечень вопросов по темам для собеседования, подготовки докладов и выполнения индивидуальных заданий

1. Охарактеризуйте этическую проблематику.
2. Каковы задачи этики?
3. Что представляет собой этический кодекс? Для чего его разрабатывают?
4. Дайте определение этикета, наиболее полно отражающее ваше представление о нем. В чем выражается связь этики и этикета?
5. В чем конкретно проявляются такие основополагающие принципы этикета, как вежливость, тактичность и чуткость?
6. Какие "секреты" приветствий вы знаете?
7. Как правильно пользоваться визиткой? Какие ошибки при этом чаще всего допускаются?
8. Какие приемы рационализации телефонного общения вы можете предложить?
9. Как вежливо закончить или прервать телефонный разговор?
10. Насколько приемлемы типовые требования, определяющие культуру делового письма, к письмам, посылаемым по электронной почте?
11. Какие психологические особенности поведения посетителей следует знать и учитывать при оформлении офиса, кабинета?
12. Как вы понимаете выражение "культура речи"? Согласны ли вы с утверждением, что культура речи человека есть показатель его культуры мышления?
13. Какие ошибки допускают, когда пытаются сделать комплимент?
14. Определите и сформулируйте самостоятельно характерные для вас ошибки слушания.
15. Всегда ли уместен подарок в деловых отношениях? Как отличить подарок от взятки?
16. Существуют ли универсальные подарки и что можно к ним отнести?
17. Какими правилами следует руководствоваться при выборе цветов? А при вручении цветов?
18. Можно ли отказаться от цветов? Почему?
19. Обед накрыт в зале с прямоугольным столом. Где будет место гостя?
20. На обеде хозяин и хозяйка заняли места напротив друг друга. Какое место будет почетным в этом случае?
21. Обед подходит к концу. Кто встает из-за стола первым?
22. Выполнение каких правил подразумевает этикет электронной переписки?
23. Какие действия являются недопустимыми при коммуникации посредством электронной почты?
24. Каковы основные правила этикета в социальных сетях?
25. Какие меры, на ваш взгляд, можно предпринять для недопущения использования сотрудниками телекоммуникационных технологий в личных целях?

Краткие методические указания

Краткие методические указания

Собеседование проводится как специальная беседа преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Уровень усвоения теоретического материала проверяется посредством опроса по одному вопросу из каждого представленного выше раздела.

Самостоятельная работа выполняется в виде доклада, подготовленного в форме презентации по выбранной тематике. Презентация должна состоять из слайдов, последовательно раскрывающих тему доклада. При подготовке презентации приветствуется использование мультимедийных технологий, улучшающих оформление и представление материала. Оценивание самостоятельной работы происходит в виде семинара, на котором студенты выступают с докладами.

Преподаватель дает каждому студенту индивидуальные и дифференцированные задания. Некоторые из них могут осуществляться в группе (например, подготовка доклада и

презентации по одной теме могут делать несколько студентов с разделением своих обязанностей – один готовит научно-теоретическую часть, а второй проводит анализ практики).

Шкала оценки

Шкала оценки собеседование

Оценка	Баллы	Описание
отлично	10	Студент правильно, полно и четко отвечает на поставленный вопрос, используя профессиональную терминологию
хорошо	7	Студент правильно, полно и четко отвечает на поставленный вопрос, но затрудняется в формулировке профессиональных терминов
удовлетворительно	5	Студент правильно, но неполно и нечетко отвечает на поставленный вопрос и затрудняется в формулировке профессиональных терминов
плохо	3	Студент неправильно отвечает на поставленный вопрос
неудовлетворительно	1-2	Студент не отвечает на поставленный вопрос

Шкала оценки доклад и индивидуальное задание

Оценка	Баллы	Описание
отлично	10	Студент демонстрирует систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой
хорошо	7	Студент демонстрирует на среднем уровне знание учебного материала, усвоил основную литературу, рекомендованной программой
удовлетворительно	5	Студент демонстрирует базовые знания учебного материала, усвоил основную литературу, недостаточно раскрыта тема
плохо	3	Студент демонстрирует поверхностное знание учебного материала
неудовлетворительно	1-2	Тема не раскрыта

5.2 Итоговый тест

1. Различия между основными этическими понятиями в сфере трудовой деятельности проявляются в соотношении теоретического и практического аспектов

1) профессиональная этика

А) совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности

2) профессиональная мораль

В) совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов

2. Правилами этикета предписывается в ситуации представления женщине мужчины приблизительно равного ей по служебному положению и возрасту:

1) женщине первой предложить руку для рукопожатия

2) мужчине первым предложить руку для рукопожатия

3) мужчине и женщине не обмениваться рукопожатием, а лишь поприветствовать друг друга

4) мужчине поцеловать руку женщине

3. Деловой этикет, в ряде случаев отдавая преимущество женщине, считает некорректной ситуацию, когда:

1) женщина первая протягивает руку для рукопожатия

2) женщину представляют мужчине

3) в служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль

4) в служебном помещении женщина принимает помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование

5) мужчина уступает женщине дорогу

4. Приветливость как профессионально-этическая норма качественного обслуживания клиента представляет собой:

1) контроль человеком своих эмоциональных проявлений в различных ситуациях

2) предложение помощи клиенту до того, как он о ней попросит, и активное ее оказание

3) позитивная реакция на социальные контакты

4) символически условное выражение уважения ко всякому человеку

5) субъективная обязанность отвечать за поступки и действия, а также их последствия

5. Проактивность как профессионально-этическая норма качественного обслуживания клиента представляет собой:

1) контроль человеком своих эмоциональных проявлений в различных ситуациях

2) предложение помощи клиенту до того, как он о ней попросит, и активное ее оказание

3) позитивная реакция на социальные контакты

4) символически условное выражение уважения ко всякому человеку

5) субъективная обязанность отвечать за поступки и действия, а также их последствия

6. Вопрос руководителя как этически приемлемая форма распоряжения уместен в ситуации, когда:

1) ситуация рядовая, а отношения между руководителем и подчиненным основаны на доверии и доброжелательности

2) необходимо обсуждение, как лучше сделать работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя

3) работу не хочет делать никто, но тем не менее она должна быть сделана

4) сложились чрезвычайные обстоятельства, а также в отношении недобросовестных сотрудников

7. В отношениях между руководителем и подчиненными традиционно закрепился закон

1) субординации

2) коллективизации

3) демократизации

4) кооперации

5) координации

8. Предпочтительный цвет повседневного делового мужского костюма:

1) черный

2) серый

3) коричневый

4) синий

5) бежевый

9. Манжеты сорочки должны быть видны из-под рукавов пиджака примерно на

1) 0,5-1 см

2) 1-2 см

3) 2-3 см

4) 3-3,5 см

10. Согласно этикетным правилам, подняв телефонную трубку, необходимо:

1) произнести «Слушаю (Вас)»

2) произнести «Да» или «Алло»

3) назвать фирму, затем поприветствовать, например, «Добрый день»

4) приветствовать, назвать фирму, отдел, фамилию

11. Согласно деловому этикету по телефону разрешается звонить

1) с 9.00 до 21.00

2) с 7.00 до 23.00

3) с 10.00 до 17.00

4) с 8.00 до 19.00

Краткие методические указания

Аттестационный тест состоит из 20 вопросов разных тем и типов заданий.

Тестирование проводится при изучении соответствующих тем в рамках плана

дисциплины с целью выявления остаточных знаний с учетом самостоятельной подготовки специалистов.

Шкала оценки

Шкала оценки (оценивается по 20 баллов самостоятельная работа в подготовке проекта и его презентации и собственно защита проекта)

№	Баллы	Описание
отлично	20	Студент правильно, полно и четко отвечает на поставленный вопрос, используя профессиональную терминологию
хорошо	18	Студент правильно, полно и четко отвечает на поставленный вопрос, но затрудняется в формулировке профессиональных терминов
удовлетворительно	15	Студент правильно, но неполно и нечетко отвечает на поставленный вопрос и затрудняется в формулировке профессиональных терминов
плохо	12	Студент неправильно отвечает на поставленный вопрос
неудовлетворительно	0-8	Студент не отвечает на поставленный вопрос

5.3 Задания для решения кейс-задачи

Особенности делового этикета в разных странах

Решение кейсов, дискуссия

Кейс. Будучи проездом в г. Ростов-на-Дону и воспользовавшись банкоматом, гражданину С. банкомат не вернул карту другого банка. Прибыв с паспортом в офис в 18.59 (работает до 19.00), охранник М. закрыл дверь, объявив, что банк не работает. Клиента, пытавшегося объяснить свою ситуацию, никто не захотел слушать. Держали 15 минут перед дверью, затем, когда все сотрудники покинули офис, одна из сотрудниц объявила, что чужие карты они не возвращают, нужно пойти в свой банк и перевыпустить карту. Клиенту, позвонившему на номер 900, эту информацию опровергли. В сложившейся ситуации по вине сотрудников банка клиент должен оставаться в чужом городе.

Задание: подумайте, правильно ли поступили сотрудники банка? Какие пути решения проблемной ситуации вы бы предложили?

Основные требования к ведению письменных переговоров

Решение кейсов, дискуссия

Кейс. Экономический отдел акционерного общества состоит из 9 человек и только женщин. Руководителем подразделения является Спиридонова И.Г. - женщина среднего (предпенсионного) возраста, давно работающая в данной организации и успешно справляющаяся со своими обязанностями. В отдел поступил на работу новый сотрудник - Григорьева Н.Н. - молодая, симпатичная женщина, которая заканчивает экономический университет. Ее приход был встречен достаточно дружелюбно со стороны всех сотрудников отдела и, в первую очередь начальника, у которой есть дочь такого же возраста. Начальник отдела Спиридонова И.Г. некоторое время «по-матерински» опекала новую сотрудницу, но потом наступил перелом в их взаимоотношениях, и по непонятным для Григорьевой Н.Н. причинам отношения резко ухудшились. Спиридонова И.Г. стала постоянно придирается к Григорьевой Н.Н., стараясь унижить ее как личность, не давала спокойно работать. Для Григорьевой встал вопрос: что делать и не перейти ли на работу в другое подразделение? Другие сотрудницы отдела внешне никак не реагировали на создающуюся ситуацию. По своему характеру Спиридонова И.Г. достаточно властный человек, давно находится на руководящей должности.

Задание: проанализируйте взаимоотношения с руководителем. Как нужно поступить новой сотруднице?

Финансовая корреспонденция

Решение кейсов, дискуссия

Кейс. 1. Вы – молодой начинающий предприниматель, оказались в обществе с крупным бизнесменом. Вы хотите познакомиться с ним. Ваши действия?

2. Вы – руководитель крупного ранга. Вы ждете начала совещания и сидите в приемной. К Вам подводят для представления молодого предпринимателя. Ваши действия?

3. В Вашем отделе звонит телефон. Вы находитесь рядом с аппаратом. На какой по

счету звонок Вы снимите трубку?

4. К Вам в отдел позвонили и спросили отсутствующего в настоящий момент сотрудника. Ваши действия?

Переписка при внешнеэкономической деятельности

Решение кейсов, дискуссия

Кейс. 1. Поставьте правильно ударение в словах: каталог, квартал, красивее, аристократия.

2. Отредактируйте фразы; объясните ошибку в построении предложения: Встреча прошла с большим интересом.

3. Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах: тенденция, тест, темп, диспансер.

4. Отредактируйте фразы; объясните ошибку в построении предложения: На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.

Претензии и их регулирование и дипломатическая переписка

Решение кейсов, дискуссия.

Задания:

Национальные особенности делового общения. Международная субкультура переговоров – их специфика в странах Запада и Востока

Краткие методические указания

Для того, чтобы подготовиться к практическому занятию, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника (лекции). Подготовка к практическому занятию начинается после изучения задания и подбора соответствующих литературы и нормативных источников. Работа с литературой может состоять из трёх этапов - чтение, конспектирование и заключительное обобщение сути изучаемой работы. Подготовка к практическим занятиям, подразумевает активное использование справочной литературы (энциклопедий, словарей, альбомов схем и др.) и периодических изданий. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

Выполненная работа должна быть оформлена в письменном виде и представлена в виде доклада на практическом занятии.

Шкала оценки

№	Баллы по результатам итоговой оценки	Описание
отлично	40	Обучающийся показывает высокий уровень знаний при выполнении заданий
хорошо	32	Обучающийся показывает хороший уровень знаний при выполнении заданий
удовлетворительно	24	Обучающийся показывает средний уровень знаний при выполнении заданий
плохо	16	Обучающийся показывает низкий уровень знаний при выполнении заданий
неудовлетворительно	0-8	Обучающийся не продемонстрировал знаний по теме при выполнении заданий.

5.4 Дискуссия

Задания:

1 Насколько общечеловеческие этические нормы современны в сегодняшней жизни?

2 Каково Ваше отношение к проблемам прикладной этики в современных условиях?

3 Эволюция морали: прогресс или регресс?

4 В чем смысл жизни и назначения человека?

5 Всегда ли цель оправдывает средства?

Краткие методические указания

Для того, чтобы подготовиться к практическому занятию, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника (лекции). Подготовка к практическому занятию начинается после изучения задания и подбора соответствующих литературы и

нормативных источников. Работа с литературой может состоять из трёх этапов - чтение, конспектирование и заключительное обобщение сути изучаемой работы. Подготовка к практическим занятиям, подразумевает активное использование справочной литературы (энциклопедий, словарей, альбомов схем и др.) и периодических изданий. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью.

Шкала оценки

№	Баллы по результатам итоговой оценки	Описание
отлично	40	Обучающийся показывает высокий уровень знаний при выполнении заданий
хорошо	32	Обучающийся показывает хороший уровень знаний при выполнении заданий
удовлетворительно	24	Обучающийся показывает средний уровень знаний при выполнении заданий
плохо	16	Обучающийся показывает низкий уровень знаний при выполнении заданий
неудовлетворительно	0-8	Обучающийся не продемонстрировал знаний по теме при выполнении заданий.