

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
международной экономики и  
внешнеэкономической деятельности



Ендовицкая Е.В.

15.06.2022г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1. В. ДВ.02.01 Этика деловых отношений**

- 1. Код и наименование направления подготовки/специальности:** 38.03.01 Экономика
- 2. Профиль подготовки/специализация:**  
Мировая экономика
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
- 4. Форма обучения:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:**  
Международной экономики и внешнеэкономической деятельности
- 6. Составители программы:** Кузнецова Елена Алексеевна, старший преподаватель
- 7. Рекомендована:** Научно-методическим советом факультета международных отношений, протокол № 6 от 15.06.2022
- 8. Учебный год:** 2023/2024 **Семестр(ы):** 3

## 9. Цели и задачи учебной дисциплины:

**Цели учебной дисциплины:** освоение этических норм в сфере делового общения и формирование современной деловой культуры, изучение основ этикета и атрибутов делового общения, теоретическое и практическое освоение организации ведения деловых переговоров и разрешения конфликтных ситуаций.

### Задачи учебной дисциплины:

- ознакомить студентов с различными аспектами этики и психологии профессиональной деятельности;
- повысить этическую эффективность деловых отношений;
- вооружить студентов научными и прикладными знаниями в области этики деловых отношений;
- развить умения выражать мысли, эффективно слышать и слушать партнера;
- разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения, грамотно использовать модели, стратегии и стили делового общения.

## 10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:

Учебная дисциплина «Этика деловых отношений» относится к блоку Б1 дисциплин базовой части Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 38.03.01 «Экономика» (профиль Мировая экономика) (бакалавриат) и входит в его вариативную часть, является дисциплиной по выбору.

## 11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
ПК-3	Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документально оформлению внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.1	Проводит правовую подготовку к заключению внешнеторгового контракта	Знать: действующую международную нормативно-правовую базу Уметь: обеспечивать правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации Владеть: принципами документального оформления внешнеторговых сделок

ПК-3	Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документально оформлению внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.4	Сопровождает исполнение обязательств по внешнеторговому контракту	Знать: принципы составления внешнеторговых контрактов Уметь: документально оформлять внешнеторговые контракты Владеть: навыками исполнения обязательств по внешнеторговому контракту
------	---	--------	---	--

## 12. Структура и содержание учебной дисциплины:

12.1 Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 3/108.

Форма промежуточной аттестации зачет

## 13. Трудоемкость по видам учебной работы

Вид учебной работы		Трудоемкость	
		Всего	По семестрам
			Семестр 3
Аудиторные занятия			
в том числе:	лекции		
	практические		
	лабораторные		
Самостоятельная работа			
в том числе: курсовая работа (проект)			
Форма промежуточной аттестации		Зачёт	Зачёт
Итого:			

### 13.1. Содержание дисциплины

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК*
<b>Лекции</b>			
1.1	Сущность делового общения. Формы делового общения. Межличностное общение.	Определение и сущность делового общения. Основные формы делового общения: предметно – вербальное, невербальное, координационное. Правила и приемы активного слушания	

1.2	Функции делового общения. Основы коммерческого общения.	Виды, задачи и функции делового общения. Споры и конфликты в процессе общения. Стратегии поведения участников конфликта.	
1.3	Переговоры. Виды переговоров. Способы ведения переговоров.	Определение и Классификация и основные функции переговоров. Виды переговоров: переговоры о намерениях, технические и коммерческие переговоры. Способы ведения переговоров. Посредничество при ведении переговоров.	
1.4	Стадии переговорного процесса. Этапы делового взаимодействия партнеров в процессе переговоров.	Основные стадии переговорного процесса: предварительная, начальная, основная, завершающая. Этапы делового взаимодействия партнеров в процессе переговоров: подготовительный, начало переговоров, представление участников переговоров, ход переговоров, подведение промежуточных итогов, принятие решения.	
1.5	Протокол. Правила переписки. Протокольные нормы служебных телефонных переговоров.	Определение протокола. Основные правила деловой переписки. Составление делового письма. Протокольные нормы служебных телефонных переговоров.	
1.6	Программа пребывания иностранной делегации.	Встреча иностранной делегации. Традиции и обычаи при официальном приветствии. Подбор и вручение подарков и сувениров. Деловая этика.	
1.7	Деловые встречи и переговоры. Приемы.	Протокольные правила ведения деловых переговоров. Официальные приемы с участием иностранных партнеров. Основные виды приемов.	
1.8	Организация и проведение коммерческих переговоров.	Сущность коммерческих переговоров. Подготовка к коммерческим переговорам. Долговременная и непосредственная подготовка к переговорам. Проведение коммерческих переговоров.	
1.9	Организационно-технические вопросы ведения переговоров. Оформление итогов переговоров.	Организационно-технические вопросы ведения переговоров: время и место встречи, внешний вид участников переговоров, язык переговоров, записи в ходе переговоров. Оформление итогов переговоров.	

### 13.2. Темы (разделы) дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Сущность делового общения. Формы делового общения. Межличностное общение.	2	-	-	10	12
2	Функции делового общения. Основы коммерческого общения.	2	-	-	10	12

3	Переговоры. Виды переговоров. Способы ведения переговоров.	2	-	-	12	14
4	Стадии переговорного процесса. Этапы делового взаимодействия партнеров в процессе переговоров.	2	-	-	12	14
5	Протокол. Правила переписки. Протокольные нормы телефонных переговоров. Правила служебных переговоров.	2	-	-	12	14
6	Программа пребывания иностранной делегации.	2	-	-	8	10
7	Деловые встречи и переговоры. Приемы.	2	-	-	8	10
8	Организация и проведение коммерческих переговоров.	2	-	-	10	12
9	Организационно-технические вопросы ведения переговоров. Оформление итогов переговоров.	2	-	-	8	10
Итого:		18	-		90	108

#### 14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Материалы учебно-методического комплекса по дисциплине «Этика деловых отношений» включают: рабочую программу, конспект лекционных занятий, тесты контроля качества усвоения материала, методические рекомендации для самостоятельной работы.

Основными видами аудиторных занятий по дисциплине являются лекционные занятия. Лекционные занятия предназначены дать систематизированные основы научных знаний по учебной дисциплине, сконцентрировать внимание студентов на наиболее важных вопросах, связав их с содержанием профессиональной подготовки бакалавров по направлению «Экономика» профилю «Мировая экономика».

Целью лекционных занятий является закрепление знаний и умений, полученных в ходе занятий, а также в ходе самостоятельной работы над учебной и специальной литературой. На лекционных занятиях особое внимание уделяется формированию знаний, умений и навыков, предусматриваемых соответствующими данной дисциплине компетенциями, а также формированию навыков студентов проявлять элементы творчества в процессе самостоятельной работы и применять полученные знания.

Для эффективного проведения практических занятий преподавателем предлагаются передовые образовательные технологии:

- предоставление учебных материалов в электронном виде;
- использование мультимедийных средств;

#### 15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов интернет, необходимых для освоения дисциплины

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Борисов В.К., Панина Е.М. Этика деловых отношений: Учебник / В.К. Борисов, Е.М. Панина, М.И. Панов и др. - (Профессиональное образование). – М.: ИНФРА-М, 2015. - 176с.
2	Матолыгина, Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. - СПб : ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. - ISBN 978-5-4383-0038-0 ; То же [Электронный ресурс]. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» - URL: <a href="http://old.biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225938">http://old.biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=225938</a>

--	--

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
3.	Воронин В.П. Этика деловых отношений. Основы коммерческой дипломатии./ В.П.Воронин, А.И.Лылов.- Воронеж: Издательство Воронежского государственного университета,2006. – 222 с.
4.	Грачев Ю.Н. Ведение переговоров с инофирмами/ Ю.Н. Грачев. – М.: Бизнес-шк. «Интел-синтез»,2000. – 112 с.
5.	Гурова И.П. Этика международных экономических отношений / Гурова И.П. – М.: Дело,2004. – 357 с.
6.	Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. Государственный университет управления. – М.: ИНФРА – М, 2005.- 367 с.
7.	Лылов А.И. Правовые основы внешнеэкономической деятельности. Контрактное право / Лылов А.И., Хацкевич Л.Д.: учеб.пособие. – Воронеж: Истоки,1999. – 331 с.Дегтярева О.И. Внешнеэкономическая деятельность / Дегтярева О.И., Полянова Т,Н., Саркисов С.В. – М.: Дело,2002. – 422 с.
8.	Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений. Дипломатическая академия МИД России.- М.: ПРОСПЕКТ,2006. – 178 с.
9.	Хасан Б.И. Разрешение конфликтов и ведение переговоров: учебно-методическое пособие/ Б.И. Хасан, П.А. Сергоманов. – М.: МИРОС,2002.-174 с.
10.	Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров. Правила хорошего тона с комментариями психолога/ А.В. Ханников. – М.: Эксмо: Книжкин Дом, 2005. – 382 с.
11.	Современный этикет. Деловой протокол: (учебное пособие)/ Э.Я.Соловьев. – 5-е изд.,перераб. И доп. – М.: Ось-89,2005.- 207с.
12.	Этика деловых отношений: Учеб.пособие для студ.,обуч. По экон.спец./ Р.Н. Ботавина. – М.: Финансы и статистика,2001.- 203с.

в)информационные электронно-образовательные ресурсы:

№ п/п	Источник
13.	Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» - URL: <a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>
14.	Электронный каталог ЗНБ ВГУ – URL: <a href="http://www.lib.vsu.ruhttps://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11554">http://www.lib.vsu.ruhttps://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11554</a>

## 16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

В рабочей программе по дисциплине «Этика деловых отношений» на основе требований Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования определен объем времени на самостоятельную работу по той или иной теме и вопросы, выносимые для самостоятельного изучения.

Виды самостоятельной работы студентов:

- подготовка к контрольным работам;
- изучение тем дисциплины, выносимых для самостоятельного изучения;
- подготовка и сдача заданий текущего контроля и итогового зачета.

Самостоятельная работа - это активная творческая деятельность студента в рамках программного материала в соответствии с рекомендациями преподавателя.

Умение студента самостоятельно получать новые знания и использовать их в практической деятельности является для любого специалиста одним из важнейших профессиональных качеств - позволяет расширить общий и профессиональный кругозор будущего специалиста, повысить качество его подготовки.

В процессе обучения преподавателем систематически осуществляется текущий контроль успеваемости и качества подготовки студентов.

Итоговый контроль по дисциплине «Этика деловых отношений» предусматривает проведение зачета, целью которого является проверка и оценка учебной работы студентов за весь предусмотренный учебным планом период, а также качества полученных ими знаний, умения применять их на практике.

№ п/п	Источник
1	Боголюбов, Сергей Александрович. Этические и правовые вопросы предпринимательства : практическое пособие / С.А. Боголюбов, Г.М. Волков, Б.А. Геренрот ; [отв. ред. С.А. Боголюбов] .— М. : НОРМА, 2008 .— 238 с.
2	Кобцева, Евгения Николаевна. Этика деловых отношений: задания для самостоятельной работы, деловые игры, ситуации, тесты : учебное пособие в 2 частях / Е.Н. Кобцева ;

	Воронеж. гос. ун-т .— Воронеж : Издательство Воронежского государственного университета, 2015 .— 32 с.
3	Семушкина Л.Н. <i>Культура русской устной речи : словарь-справочник / Л.Н. Семушкина. — 2-е изд. — М. : Айрис-пресс, 2007 .— 346 с.</i>
4	Сиротинина О.Б. Все, что нужно знать о русской речи : пособие для эффективного общения / О.Б. Сиротинина .— Изд. 2-е, перераб. и доп. — М. : ЛИБРОКОМ, 2010 .— 218 с.

### 17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ, электронное обучение (ЭО), смешанное обучение):

При реализации дисциплины проводятся различные типы лекций (вводная, обзорная, итоговая); семинарские занятия (по проблемным вопросам, дискуссионные). Используются материалы Кузнецова Е.А. Этика деловых отношений. – URL: <https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=11554>. Возможно использование дистанционных технологий при проведении лекционных и практических занятий, организации текущей и промежуточной аттестации.

### 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийный проектор, экран настенный, комплект звукоусилительного оборудования, ноутбук

Программное обеспечение Office Standard 2019 Single OLV NL Each AcademicEdition Additional Product, Win Pro 10 32-bit/64-bit All Lng PK Lic Online DwnLd NR Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite

### 19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций:

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Сущность делового общения. Формы делового общения. Межличностное общение.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на	ПК-3.1 Проводит правовую подготовку к заключению внешнеторгового контракта	Доклад Контрольная работа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
		внешних рынках		
2.	Функции делового общения. Основы коммерческого общения.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.4 Сопровождает исполнение обязательств по внешнеторговому контракту	<p style="text-align: center;">Доклад</p> <p style="text-align: center;">Контрольная работа</p>
3.	Переговоры. Виды переговоров. Способы ведения переговоров.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.4 Сопровождает исполнение обязательств по внешнеторговому контракту	<p style="text-align: center;">Доклад</p> <p style="text-align: center;">Контрольная работа</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
4.	Стадии переговорного процесса. Этапы делового взаимодействия партнеров в процессе переговоров.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.1 Проводит правовую подготовку к заключению внешнеторгового контракта	<p style="text-align: center;">Доклад</p> <p style="text-align: center;">Контрольная работа</p>
5.	Протокол. Правила переписки. Протокольные нормы служебных телефонных переговоров.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.1 Проводит правовую подготовку к заключению внешнеторгового контракта	<p style="text-align: center;">Доклад</p> <p style="text-align: center;">Контрольная работа</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
6.	Программа пребывания иностранной делегации.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.1 Проводит правовую подготовку к заключению внешнеторгового контракта	<p style="text-align: center;">Доклад</p> <p style="text-align: center;">Контрольная работа</p>
7.	Деловые встречи и переговоры. Приемы.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.4 Сопровождает исполнение обязательств по внешнеторговому контракту	<p style="text-align: center;">Доклад</p> <p style="text-align: center;">Контрольная работа</p>

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенция(и)	Индикатор(ы) достижения компетенции	Оценочные средства
8.	Организация и проведение коммерческих переговоров.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.4 Сопровождает исполнение обязательств по внешнеторговому контракту	Доклад Контрольная работа
9.	Организационно-технические вопросы ведения переговоров. Оформление итогов переговоров.	ПК-3 Способен на основе действующей международной нормативно-правовой базы обеспечить правовое сопровождение внешнеэкономической деятельности организации, документального оформления внешнеторговых сделок, транспортно-логистического обеспечения продвижения и реализации товаров и услуг на внешних рынках	ПК-3.1 Проводит правовую подготовку к заключению внешнеторгового контракта	Доклад Контрольная работа
Промежуточная аттестация форма контроля – Зачёт				Перечень вопросов см.20.1

## **20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

### **20.1. Текущий контроль успеваемости**

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

#### **Перечень заданий для контрольных работ**

**Тема** Протокол. Правила переписки. Протокольные нормы служебных телефонных переговоров

**Вариант 1**

Задание 1 Что такое протокол

Задание 2 Как ведутся телефонные переговоры

**Вариант 2**

Задание 1 Перечислите основные правила деловой переписки

Задание 2 Опишите структуру и правила составления делового письма

**Тема** Программа пребывания иностранной делегации

**Вариант 1**

Задание 1 Что включает в себя программа пребывания иностранной делегации

Задание 2 Необходимые знания при подборе и вручении подарков и сувениров

**Вариант 2**

Задание 1 Какие нормы этики необходимо учитывать, представляя участников переговоров

Задание 2 Как проводятся официальные приемы с участием иностранных деловых партнеров

**Тема** Деловые встречи и переговоры. Приемы

**Вариант 1**

Задание 1 Основные виды приемов.

Задание 2 Основной ассортимент посуды, столовых приборов, используемых на приемах, и их назначение

**Вариант 2**

Задание 1 Образцы раскладки за столом и в автомобиле

Задание 2 Визитные карточки и их применение

**Тема** Организационно-технические вопросы ведения переговоров. Оформление итогов переговоров

**Вариант 1**

Задание 1 Перечислите основные рекомендации предпринимателю по работе с клиентами.

Задание 2 Реализация партнерских отношений на переговорах.

**Вариант 2**

Задание 1 Назовите основные организационно-технические вопросы ведения переговоров.

Задание 2 Какие моменты и направления переговорного процесса должны быть отражены в отчете

#### **Тематика докладов**

1. Переговоры о намерениях.
2. Технические переговоры.
3. Коммерческие переговоры.
4. Основные способы ведения переговоров.
5. Основные виды приемов.
6. Основной ассортимент посуды, столовых приборов, используемых на приемах, и их назначение.
7. Образцы раскладки за столом и в автомобиле.
8. Визитные карточки и их применение.
9. Этика бизнеса в современном обществе.
10. Искусство устной и письменной деловой речи.
11. Дистантные формы общения в деловом сотрудничестве.
12. Этика и этикет предпринимателя.
13. Личность и профессиональная деятельность.
14. Социально-этическая характеристика трудового коллектива.
15. Проблема руководства и лидерства в этике деловых отношений.

16. Дискуссия и взаимодействие в деловых отношениях. 1. Деловая этика как наука
17. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности.
18. Слагаемые эффективного делового общения.
19. Коммуникационно-психологические основы делового общения.
20. Психология личности в деловом общении.
21. Моральные проблемы бизнеса.
22. Этика деловых отношений.
23. Этические проблемы деловых отношений.
24. Этика деятельности организации.
25. Нормы этичного поведения руководителя.
26. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.
27. Этика и социальная ответственность организации.
28. основополагающие документы деловой этики.
29. Культура фирмы (имидж).
30. Эстетическая организация производственной среды.
31. Манипуляции в общении и их характеристики.
32. Формы делового общения.
33. Вербальные средства общения.
34. Природа и типология невербальной коммуникации.
35. Гендерный аспект коммуникативного поведения.
36. Критика и комплименты в деловой коммуникации.
37. Вопросы и ответы в деловой коммуникации.
38. Публичная речь.
39. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров.
40. Этика поведения на рабочем месте.
41. Формы деловой коммуникации.
42. Межкультурная коммуникация.
43. Методы стимулирования критического и творческого мышления специалистов в деловой сфере.
44. Национальные особенности деловых отношений.

## 20.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств:

### Перечень вопросов к зачету:

1. Определение и сущность понятия «деловое общение».
2. Структура делового общения.
3. Основные формы делового общения.
4. Предметно-вербальное общение.
5. Невербальное общение.
6. Координационное общение.
7. Межличностное общение.
8. Функции делового общения.
9. Правила и приемы активного слушания.
10. Основные принципы делового общения в коммерческой деятельности.
11. Деловая этика.
12. Структура и правила составления делового письма.
13. Конфликт.
14. Спор.
15. Виды переговоров.
16. Переговоры о намерениях.
17. Технические переговоры.
18. Протокольные правила ведения деловых переговоров.
19. Элементы долговременной и непосредственной подготовки к переговорам.
20. Основные виды приемов.
21. Правила проведения официальных приемов с участием иностранных деловых партнеров.
22. Правила составления программы пребывания иностранной делегации.
23. Необходимые знания при подборе и вручении подарков и сувениров.
24. Перечислите основные организационно-технические вопросы ведения переговоров.
25. Охарактеризуйте тактику, методы и подходы к ведению переговоров.
26. Способы ведения переговоров.
27. Подготовка содержательной части переговоров.

28. Структура отчета о прошедших переговорах.
29. Охарактеризуйте стадии переговорного процесса.
30. Ведение телефонных переговоров.
31. Коммерческие переговоры.
32. Морально - психологическая подготовка к переговорам.
33. Национальные особенности деловых партнеров.
34. Посредничество при ведении переговоров.
35. Визитные карточки и их применение.
36. Организационные вопросы.
37. Формирование делегации.
38. Образцы рассадки за столом и в автомобиле.
39. Основной ассортимент посуды, столовых приборов, используемых на приемах, и их назначение.
40. Основные рекомендации предпринимателю по работе с клиентами.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется - зачтено, не зачтено.  
Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся владеет понятийным аппаратом, теоретическими основами дисциплины, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований.	<i>Базовый</i>	<i>зачтено</i>
Обучающийся не владеет теоретическими основами дисциплины, демонстрирует отрывочные знания, не способен иллюстрировать ответ примерами, допускает множественные существенные ошибки в ответе.	<i>Базовый</i>	<i>не зачтено</i>