

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

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
международных отношений и мировой политики  
д.п.н., проф. А.А. Слинько



31.08.2018

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Б1.В.ДВ.02.01 Этика деловых отношений

1. **Шифр и наименование направления подготовки/специальности:** 41.04.05  
Международные отношения
2. **Профиль подготовки/специализации:** международная интеграция и международные организации
3. **Квалификация (степень) выпускника:** магистр
4. **Форма образования:** дневная, очная
5. **Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** Кафедра международных отношений и мировой политики
6. **Составители программы:** к.и.н., доц. кафедры международных отношений и мировой политики Факультета международных отношений В.Н. Морозова
7. **Рекомендована:** НМС факультета международных отношений, протокол №6 от 20.06.2018

---

*отметка о продлении*

8. **Учебный год:** 2018 / 2019                      **Семестр(-ы):** 2
9. **Цели и задачи учебной дисциплины:** Цель курса заключается в анализе методов делового общения в интернациональной среде.

**Задачи курса:**

- характеристика этики делового общения и современной деловой культуры;
- Осветить особенности деловой культуры зарубежных стран;
- Охарактеризовать организацию и проведение коммерческих переговоров;
- Раскрыть практические аспекты ведения международных деловых переговоров;
- Проанализировать психологию делового общения;
- Выявить роль речевого воздействия в деловых отношениях;

**10. Место учебной дисциплины в структуре ООП:** Учебная дисциплина относится к блоку Б1 дисциплин Федерального государственного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 41.04.05 «международные отношения» (международные организации и международная интеграция) (магистратура) и входит в вариативную часть этого цикла, курс по выбору.

Требования к входным знаниям: знание курсов: дипломатия, ведение переговоров.

Дисциплины, для которых данная дисциплина является предшествующей: теория дипломатии и современная дипломатическая система.

**11. Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников):**

Компетенция		Планируемые результаты обучения
Код	Название	
ОПК-7:	способность выделять содержательно значимые факты из потоков международно-политической информации и группировать их согласно поставленным задачам	<p>Знать: Мировые политические, экономические, экологические, демографические, миграционные процессы;</p> <p>основные источники информации, существующие в сфере международных отношений как на русском, так и на иностранных языках. (Базовый уровень)</p> <p>Уметь: Ориентироваться в современных тенденциях мирового политического развития, глобальных политических процессов, пониманием их перспектив и возможных последствий для отдельного региона. (Базовый уровень)</p> <p>Владеть: Навыками извлечения содержательно значимых фактов из традиционных источников информации (официальные сообщения, материалы СМИ, статистические данные и т.д.); анализа, группировки и ранжирования фактов в соответствии с заданными приоритетами. (Базовый уровень)</p>
ОПК-10:	владение методами делового общения в интернациональной среде, способностью использовать особенности местной деловой культуры зарубежных стран	<p>Знать: Особенности менталитета отдельных народов; основные черты истории, традиций, обычаи, уклада жизни разных этнокультур. (Базовый уровень)</p> <p>Уметь: Определить сложности, с которыми может столкнуться дипломат/специалист в области международных отношений при взаимодействии с представителями других народов; находить пути преодоления этих трудностей. (Базовый уровень)</p> <p>Применять на практике нормы дипломатического протокола и этикета в рамках международного общения и деловых контактов. Налаживать</p>

		<p>межличностное профессиональное взаимодействие в полиэтничном и интернациональном сообществе. (Повышенный уровень)</p> <p>Владеть: Навыками толерантного восприятия этнокультурных различий для установления и поддержания конструктивного формата взаимоотношений с представителями другой страны. (Базовый уровень)</p> <p>Навыками разрешения конфликтных ситуаций, вытекающих из культурно-цивилизационных различий членов многоэтничных и интернациональных групп. (Повышенный уровень)</p>
ПК-3:	<p>умение составлять дипломатические документы, проекты соглашений, контрактов, программ мероприятий</p>	<p>Знать: Нормативную документацию области международных отношений, основные правила составления дипломатических документов, соглашений, контрактов, программ мероприятий. (Базовый уровень)</p> <p>Составлять деловую корреспонденцию, широко используемую в контактах между государственными органами, учреждениями, фирмами, коммерческими структурами. (Базовый уровень)</p> <p>Составлять дипломатические документы, проекты соглашений, контрактов, программ мероприятий. (Повышенный уровень)</p> <p>Практическими навыками по дипломатической переписке, проведению бесед, организации приемов, встреч. (Базовый уровень)</p>

## 12 Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 2/72

Форма промежуточной аттестации: зачет

## 13 Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)			
	Всего	По семестрам		
		сем. 1	№ сем.	
Аудиторные занятия	18	18		
в том числе: лекции	-	-		
практические	18	18		
Самостоятельная работа	54	54		

Итого:	72		72		
Форма промежуточной аттестации	зачет				

### 13.1 Содержание разделов дисциплины:

#### Практика

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Роль делового общения в коммерческой деятельности	Специфика бизнес-коммуникаций. Вербальные и невербальные (мимика, жесты, поза, тембр голоса) средства коммуникаций. Проблема выбора способа передачи необходимой информации. Этикет письменного делового общения. Удаленное деловое общение.
2	Становление этики делового общения	Теоретические предпосылки этики делового общения. Древний мир и античность об этике (Конфуций, Сократ, Платон, Аристотель). Этика средневековья (Августин Блаженный, Фома Аквинский). Ренессанс и проблемы гуманизма. Концепции Нового времени (Т. Гоббс, Д.Локк, К.-А. Гельвеций, Ж.-Ж. Руссо, Вольтер, И. Кант). Психология народов и психология толпы. Бихевиоризм. Постбихевиоризм. Фрейдизм. Гештальтпсихология.
3	Организация и проведение деловых переговоров	Тактические приемы за столом переговоров. Аргументация в деловом общении Способы аргументации. Ошибки аргументации.
4	Принципы делового этикета	Этикет в современной деловой культуре.
5	Психология делового общения	Барьеры в общении. Барьеры понимания, барьеры культурных различий, барьеры личностных отношений. Манипуляции и механизмы их нейтрализации.
6	Протокольные мероприятия на коммерческих переговорах	Протокольные мероприятия при организации и проведении коммерческих переговоров. Деловые беседы, переговоры совещания. Приемы. Имидж делового человека.
7	Национальные модели делового общения	Бизнес в мультикультурной среде. Особенности ведения бизнеса в американской, немецкой, английской, французской, испанской, японской, китайской, арабской и др. культурах.
8	Этика делового общения в бизнес-сфере	Репутация организации. Макро- и микроэтика деловых отношений.

### 13.2 Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				Всего
		Практика	Лекции	Лабораторные	Самостоятельная работа	
1	Роль делового общения в коммерческой деятельности	2	-	-	5	7
2	Становление этики делового общения	2	-	-	6	8
3	Организация и проведение деловых переговоров	2	-	-	6	8
4	Принципы делового этикета	2	-	-	7	9
5	Психология делового общения	2	-	-	7	9
6	Протокольные мероприятия на коммерческих переговорах	4	-	-	7	11
7	Национальные модели делового общения	2	-	-	9	11
8	Этика делового общения в бизнес-сфере	2	-	-	7	9
Итого:		18	-	-	54	72

#### 14. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Курс состоит из практических занятий и самостоятельной работы. Учебная программа предусматривает текущий контроль в форме интерактивной игры и промежуточный контроль (зачет).

#### Формы организации самостоятельной работы

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Формы организации самостоятельной работы
1	Роль делового общения в коммерческой деятельности	Ответьте на вопрос, что вкладывается в современное понимание «этика деловых отношений». Смоделируйте ситуации, отражающие различные виды делового общения: сотрудничество, конфликт, компромиссное взаимодействие.
2	Становление этики делового общения	Подготовьте доклад, посвященный теоретическим предпосылкам этики делового общения (См. п.2. практических занятий)
3	Организация и проведение деловых переговоров	Смоделируйте проведение делового совещания. Ответьте на вопросы: необходимость проведения совещания, повестка дня, состав участников.

	переговоров	
4	Принципы делового этикета	Проследите эволюцию делового этикета. Приведите примеры, как на практике реализуются принципы делового этикета.
5	Психология делового общения	Выявите типичные ошибки на переговорах, являющиеся барьерами коммуникации. Перечислите способы снятия напряжения в конфликтной ситуации.
6	Протокольные мероприятия на коммерческих переговорах	Какие мероприятия следует учесть при организации визита иностранной делегации? Как традиции могут отражаться в официальных приветствиях? Продумайте варианты сувениров для иностранных гостей. Предложите способы рассадки делегаций за столом при обсуждении определенной проблемы. Подготовьте текст собственной визитной карточки.
7	Национальные модели делового общения	Проанализируйте материал по основам кросскультурного менеджмента. Подготовьте сообщение о культуре общения и поведения в одной из зарубежных стран. Какие правила этикета необходимо соблюдать при общении с представителями выбранной страны?
8	Этика делового общения в бизнес-сфере	Что включают в себя этические стандарты деловых отношений в компании? В чем специфика внутрикорпоративной этики?

Самостоятельная работа включает в себя также подготовку к докладам по обозначенным ниже темам.

*Примерные темы докладов*

Российский деловой этикет  
 Имидж делового человека  
 Восприятие и понимание в процессе коммуникации  
 Психологические аспекты деловой беседы  
 Становление психологии и этики делового общения  
 Язык мимики и жестов  
 Этика телефонных разговоров  
 Этические принципы ведения дел в России  
 Речевой этикет  
 Репутация делового человека как этическая проблема  
 Особенности национальных стилей переговорного процесса

**15. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:**

## а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие /К.Ю. Михайлова, В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева. — М. ; Ставрополь : АГРУС, 2013 .— 368 с. // ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=277468">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=277468</a>
2	<a href="#">Психология и этика делового общения: учебник</a> / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко, Э. В. Островский, Л. Т. Подвойская. - Издательство: Юнити-Дана, 2015. - 415 с. // ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117118&amp;sr=1">https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=117118&amp;sr=1</a>

## б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
1.	Анализ внутривнутриполитической ситуации и международных отношений: методологический практикум / сост. В.Н. Морозова. – Воронеж, 2012. – 100с.
2.	Василенко И.А. <a href="#">Международные переговоры</a> / И.А. Василенко. - М.: Издательство Юрайт , 2015
3.	Воронин В.П. Этика деловых отношений. Основы коммерческой дипломатии / В.П. Воронин, А.И. Лылов. – Воронеж, 2006. – 223 с.
4.	Дубинин Ю. Мастерство переговоров / Ю. Дубинин. – М., 2007. – 285 с.
5.	Каррас Ч.Л. Искусство ведения переговоров / Ч.Л. Каррас. – М. : ЭКСМО, 1997. – 316 с.
6.	Кибанов А.Я. Этика деловых отношений : учебник [для студентов вузов, обучающихся по специальности "Управление персоналом"] / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова ; М-во образования и науки Рос- Федерации, Гос- ун-т управления; [под ред. А.Я. Кибанова] .— 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2009 .— 422 с.
7.	<a href="#">Кузнецов И. Н.</a> Деловое общение: учебное пособие / И.Н. Кузнецов. - М.: <a href="#">Дашков и Ко</a> , 2012. – 528 с. // ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=112230">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=112230</a>
8.	Лебедева М.М. Технология ведения переговоров : [учебное пособие для студ. вузов] / М.М. Лебедева ; Моск. гос. ин-т междунар. отношений (ун-т) МИД России .— Москва : Аспект Пресс, 2010 .— 190 с. // ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=104354&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=104354&amp;sr=1</a>
9.	Лэкс Д. Переговоры в трех измерениях / Д. Лэкс, Д. Себениус. – М., 2008. – 421 с.
10.	Максимовский М.В. Этикет делового человека. – М. : Дидакт : ТОО «Эпоха», 1994. – 110 с.
11.	Морозова В.Н. Переговоры в контексте международных отношений и политического анализа / В.Н. Морозова. – Воронеж, 2008. – 71 с.
12.	Практика делового общения: учебное пособие / Е. А. Пономарева, И. А.Сенюгина. - Издательство: СКФУ, 2014. – 163 с. // ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="https://">https://</a>

	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=457584&amp;sr=1">biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=457584&amp;sr=1</a>
13.	Селлих К. Переговоры в международном бизнесе : практическое руководство / К. Селлих, С.С. Джейн ; пер. с англ. А. Стативка .— М. : Добрая книга, 2004 .— 333 с.
14.	Смирнов Г. Н. Этика деловых отношений / Г.Н. Смирнов. - М.: <a href="http://biblioclub.ru">Проспект</a> , 2015. -267 с. // ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=252006">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=252006</a>
15.	Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М. : Ось-89, 2001. – 272 с.
16.	Фишер Р. Путь к соглашению или Переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юри. – М.: Наука, 1990. – 157с.
17.	Этика и психология деловых отношений: хрестоматия / сост. Ю.В. Бажданова. - М.: <a href="http://biblioclub.ru">Евразийский открытый институт</a> , 2011. – 463 с. // ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=90896">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=90896</a>

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1	Каталог ЗНБ ВГУ. – <a href="http://www.lib.vsu.ru">www.lib.vsu.ru</a>
2	ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="http://biblioclub.ru">http://biblioclub.ru</a>
3	ЭБС Юрайт. – URL: <a href="http://www.biblio-online.ru">http://www.biblio-online.ru</a>

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

№ п/п	Источник
1	Михайлова К.Ю. Международные деловые переговоры : учебное пособие /К.Ю. Михайлова, В.И. Трухачев, И.Н. Лякишева. — М. ; Ставрополь : АГРУС, 2013 .— 368 с. // ЭБС Университетская библиотека. — URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=277468">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view&amp;book_id=277468</a>

#### 17. Информационные технологии, используемые для реализации учебной дисциплины, включая программное обеспечение и информационно-справочные системы. -

#### 18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

Мультимедийный проектор MP515 Digital Projector, экран настенный 213\*280, комплект звукоусилительного оборудования DIALOG W-203, ноутбук Dell Inspiron N 5110 на базе процессора Intel Core I 5 2410 М 2,3 ГГц Turbo Boost 2,9 ГГц, мультимедийный проектор НЕК

#### 19.1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования и планируемых результатов обучения

Код и содержание компетенции (или ее части)	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня)	Этапы формирования компетенции (разделы (темы))	ФОС* (средства оценивания)
---	--	---	----------------------------

	освоения компетенции посредством формирования знаний, умений, навыков)	дисциплины или модуля и их наименование)	
ОПК-7 способность выделять содержательно значимые факты из потоков международно-политической информации и группировать их согласно поставленным задачам	Знать: Мировые политические, экономические, экологические, демографические, миграционные процессы; основные источники информации, существующие в сфере международных отношений как на русском, так и на иностранных языках.	Роль делового общения в коммерческой деятельности	Практические задания
	Уметь: Ориентироваться в современных тенденциях мирового политического развития, глобальных политических процессов, пониманием их перспектив и возможных последствий для отдельного региона.	Роль делового общения в коммерческой деятельности	
	Владеть: Навыками извлечения содержательно значимых фактов из традиционных источников информации (официальные сообщения, материалы СМИ, статистические данные и т.д.); анализа, группировки и ранжирования фактов в соответствии с заданными приоритетами.	Роль делового общения в коммерческой деятельности	
ОПК-10 владение методами делового общения в интернациональной среде, способностью использовать особенности местной	Знать: Особенности менталитета отдельных народов; основные черты истории, традиций, обычаи, уклада жизни разных этнокультур.	Становление этики делового общения Организация и проведение деловых переговоров Принципы делового этикета	Практические задания, презентация, текущий 1, доклады

деловой культуры зарубежных стран		Психология делового общения Протокольные мероприятия на коммерческих переговорах Национальные модели делового общения Этика делового общения в бизнес-сфере	
	Уметь: Определить сложности, с которыми может столкнуться дипломат/специалист в области международных отношений при взаимодействии с представителями других народов; находить пути преодоления этих трудностей. (Базовый уровень) Применять на практике нормы дипломатического протокола и этикета в рамках международного общения и деловых контактов. Налаживать межличностное профессиональное взаимодействие в полиэтничном и интернациональном сообществе. (Повышенный уровень)	Национальные модели делового общения	

	<p>Владеть: Навыками толерантного восприятия этнокультурных различий для установления и поддержания конструктивного формата взаимоотношений с представителями другой страны. (Базовый уровень)</p> <p>Навыками разрешения конфликтных ситуаций, вытекающих из культурно-цивилизационных различий членов многоэтнических и интернациональных групп. (Повышенный уровень)</p>	Национальные модели делового общения	
ПК-3 умение составлять дипломатические документы, проекты соглашений, контрактов, программ мероприятий	<p>Знать: Нормативную документацию в области международных отношений основные составления дипломатических документов соглашений, контрактов программ мероприятий (Базовый уровень)</p>	Протокольные мероприятия на коммерческих переговорах	Практические задания, презентация, текущий 1, доклады
	<p>Составлять деловую корреспонденцию, широко используемую в контактах между государственными органами, учреждениями, фирмами, коммерческими структурами. (Базовый уровень)</p> <p>Составлять дипломатические документы, проекты соглашений, контрактов, программ мероприятий. (Повышенный уровень)</p>	<p>Организация и проведение деловых переговоров</p> <p>Принципы делового этикета</p> <p>Этика делового общения в бизнес-сфере</p>	
	<p>Практическими навыками по дипломатической переписке, проведению бесед, организации приемов, встреч. (Базовый</p>	<p>Организация и проведение деловых переговоров</p> <p>Принципы делового</p>	

	уровень)	этикета Этика делового общения в бизнес-сфере	
<b>Промежуточная аттестация</b>			Комплект КИМ Программа визита делегации

### 19.2 Описание критериев и шкалы оценивания компетенций (результатов обучения) при промежуточной аттестации

Для оценивания результатов обучения на зачете используются следующие показатели:

- 1) умение связывать теорию с практикой;
- 2) умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований;
- 3) умение применять теоретические знания для решения практических задач.

Для оценивания результатов обучения на зачете используется шкала: «зачтено», «незачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
чтение доклада по одной из тем, обозначенных в программе или предложенной студентом самостоятельно, активная работа на семинарских занятиях, подготовка презентации программы визита зарубежной делегации или подробный ответ на вопросы к зачету.	<i>Повышенный уровень</i>	<i>зачтено</i>
чтение доклада по одной из тем, обозначенных в программе или предложенной студентом самостоятельно, работа на семинарских занятиях, подготовка презентации программы визита зарубежной делегации или ответ на вопросы к зачету; допускаются неточности, неискажающие смысл ответа.	<i>Базовый уровень</i>	<i>зачтено</i>
посещение семинарских занятий, подготовка презентации программы визита зарубежной делегации или ответ на вопросы к зачету; допускаются неточности, неискажающие	<i>Пороговый уровень</i>	<i>зачтено</i>

СМЫСЛ ОТВЕТА.		
неполные или искажающие смысл ответы на вопросы к зачету.	–	<i>незачтено</i>

**19.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### 19.3.1 Перечень вопросов к зачету:

#### Часть1.

Презентации программы визита зарубежной делегации

#### Часть2.

#### Контрольно-измерительный материал

1. Роль делового общения в коммерческой деятельности
2. Теоретические предпосылки этики делового общения
3. Этапы деловых переговоров
4. Стратегии и тактики ведения деловых переговоров
5. Психология делового общения
6. Споры и конфликты в процессе общения
7. Принципы делового этикета
8. Протокольные мероприятия на коммерческих переговорах
9. Национальные модели делового общения
10. Программа пребывания иностранной делегации
11. Этикет приветствия, представления, прощания
12. Сувениры и подарки в деловой сфере
13. Имидж делового человека
14. Репутация делового человека
15. Этикет телефонных разговоров
16. Макро- и микроэтика деловых отношений в организации
17. Этика и корпоративная ответственность

### 19.3.2 Практические задания

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Задания
1	Роль делового общения в коммерческой деятельности	Охарактеризуйте вербальные и невербальные (мимика, жесты, поза, тембр голоса) средства коммуникаций. В зависимости от представленной ситуации продемонстрируйте выбор способа передачи необходимой информации.
2	Становление этики делового общения	Проследите развитие этики делового общения.
3	Организация и проведение деловых переговоров	Охарактеризуйте тактические приемы за столом переговоров. Назовите основные ошибки аргументации.
4	Принципы делового	Какую роль играет этикет в современной деловой

	этикета	культуре.
5	Психология делового общения	Продемонстрируйте на конкретных примерах манипуляции и механизмы их нейтрализации.
6	Протокольные мероприятия на коммерческих переговорах	Охарактеризуйте протокольные мероприятия при организации и проведении коммерческих переговоров.
7	Национальные модели делового общения	Выявите особенности ведения бизнеса в американской, немецкой, английской, французской, испанской, японской, китайской, арабской и др. культурах.
8	Этика делового общения в бизнес-сфере	Раскройте содержание понятий «макро- и микроэтика деловых отношений».

### 19.3.3 Текущий контроль 1

#### ПЕРЕГОВОРЫ В БУЭНОС-АЙРЕСЕ

[Приводится по: Василенко И.А. Международные переговоры / И.А. Василенко. – М.: Юрайт, 2013. – С.449-451]

Французская компания по производству парфюмерии решила создать свой филиал в Аргентине, чтобы удешевить производство и найти новые рынки сбыта в Латинской Америке. Президент компании мадам Делор не могла отправиться на переговоры лично и первую рабочую встречу с латиноамериканскими партнерами поручила подготовить и провести менеджеру по развитию бизнеса Диане Брюно, которая свободно говорила по-испански (она несколько лет прожила с мужем в Мадриде). Диана предложила принять участие в переговорах менеджеру по маркетингу Полю Лакруа, который должен был помочь ей провести предварительные маркетинговые исследования в Латинской Америке и подготовить презентацию. Диана и Поль достаточно быстро (по совету своих деловых партнеров) связались с латиноамериканской фирмой по продаже парфюмерии и косметики в Буэнос-Айресе, заинтересованной в сотрудничестве с французами. Они решили не приглашать переводчика на переговоры, поскольку Диана свободно говорила по-испански. Французы полагали, что трех дней на переговоры в Буэнос-Айресе будет достаточно. Диана приготовила для латиноамериканских партнеров сувениры, завернув подарок в яркую золотисто-желтую упаковку. Однако в спешке она не подумала о том, чтобы заказать визитные карточки на испанском языке, решив, что стандартный формат визиток с переводом на английский будет достаточным.

Наконец настал день отлета. Диана и Поль взошли на борт самолета и отправились в Буэнос-Айрес. Они прибыли туда в 9:30 и были очень удивлены, что в аэропорту их никто не встретил, хотя они заранее договорились с представителем аргентинской компании Хосе Гонсалесом о дате и времени прилета. Спустя полчаса Хосе Гонсалес радостно приветствовал французов, сделав комплимент Диане Брюно по поводу ее прекрасного испанского языка. К удивлению французов, Хосе не предложил им отправиться в гостиницу, а пригласил пообедать в ближайший ресторан. В ресторане их ждал менеджер по маркетингу Роберто Мартинес, который тепло поприветствовал французских

гостей, пригласив их к столу. Обед прошел в теплой, дружеской атмосфере, о делах не было сказано ни слова. После обеда Хосе Гонсалес отвез французов в гостиницу и пригласил их вечером на ужин, где должны были присутствовать несколько руководителей аргентинской компании. Ужин также прошел очень весело, Диана и Поль познакомились с менеджером по развитию бизнеса Раулем Дориносом, который оказался очень веселым и общительным, много шутил и делал комплименты Диане, которую немного смущала такая непринужденность в первый день знакомства. Французы приятно провели время и поздно вечером обнаружили, что первый день переговоров прошел, а о цели их визита еще не было сказано ни слова.

Деловая встреча была назначена на следующий день в 10:00. Хосе Гонсалес должен был приехать за Дианой и Полем в 9:30, но, как всегда, опоздал на полчаса. Однако, когда в 10:15 французские гости появились в офисе, никто не удивился их опозданию, и секретарь сообщила, что сеньоры Рауль Доринос и Роберто Мартинес подойдут через несколько минут, предложив гостям присесть и выпить мате. Вскоре менеджеры действительно появились и пригласили гостей в конференц-зал. Все обменялись визитными карточками, Диана вручила от имени своей компании подарки Раулю и Роберто, и они были приняты с благодарностью.

Когда Диана оглядела присутствующих на переговорах, она обнаружила, что является единственной дамой в компании мужчин. Диана начала презентацию. Ее деловое предложение заинтересовало аргентинских партнеров, они стали задавать вопросы, но, к удивлению Дианы, все вопросы адресовались не ей, а Полю. Тот не мог ответить на многие из них и каждый раз должен был переадресовывать их Диане, что вскоре начало ее раздражать. Рауль и Роберто, казалось, не придавали этому значения и продолжали по всем интересующим их вопросам обращаться к Полю. Через полчаса в зал вошла секретарь Рауля Дориноса, и тот, извинившись, вынужден был покинуть зал переговоров. Диана была несколько расстроена отсутствием менеджера по развитию бизнеса, но Мартинес с улыбкой объяснил, что Рауль вскоре освободится и вернется на переговоры. Однако этого так и не произошло.

В 14:30 сеньор Мартинес предложил сделать перерыв и пригласил гостей на обед в ближайший ресторан. Обед прошел весело и непринужденно, и гостям сообщили, что из-за жары во второй половине дня в Буэнос-Айресе работать не принято — это часы сиесты. Вечером их снова пригласили на ужин. Вернувшись поздно ночью в гостиницу, Диана и Поль пришли к выводу, что они полностью выбились из графика переговоров и понадобится еще не одна встреча с латиноамериканскими партнерами, чтобы заключить соглашение о сотрудничестве.

Вопросы по ситуации:

1. Какие ошибки во время визита в Латинскую Америку совершили французы?

3. Достаточно ли хорошо французские представители разбираются в латиноамериканском стиле ведения переговоров? Аргументируйте свое мнение конкретными примерами.

Критерии оценивания:

отлично	Ставится за ответ, базирующийся на глубоком и всестороннем знании программного материала, глубоком
---------	--

	анализе проблем.
хорошо	возможно наличие погрешностей в изложении программного материала, не искажающих смысл ответа.
удовлетворительно	ответы на вопросы по ситуации слабо аргументированы
неудовлетворительно	ставится за ответ, демонстрирующий отсутствие знаний или крайне слабое знание программного материала, неумение аргументировать свою точку зрения.

#### 19.3.4. Темы докладов

Российский деловой этикет  
 Имидж делового человека  
 Восприятие и понимание в процессе коммуникации  
 Психологические аспекты деловой беседы  
 Становление психологии и этики делового общения  
 Язык мимики и жестов  
 Этика телефонных разговоров  
 Этические принципы ведения дел в России  
 Речевой этикет  
 Репутация делового человека как этическая проблема  
 Особенности национальных стилей переговорного процесса

Критерии оценки докладов:

- оценка «зачтено» выставляется студенту за обстоятельный анализ темы, встречающиеся неточности не искажают суть проблемы
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если не освещены основные аспекты темы, выводы не представлены или не аргументированы.

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

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины, осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме тестирования.

Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и/или практическое(ие) задание(я), позволяющее(ие) оценить степень сформированности умений и(или) навыков, и(или) опыт деятельности. При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.