

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Локтионова Оксана Геннадьевна

Должность: проректор по учебной работе

Дата подписания: 14.03.2023 11:42:33

Уникальный программный ключ:

0b817ca911e6668abb13a5d426d39e5f1c11eabbf73e943df4a4851fda56d088

## **МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Юго-Западный государственный университет»  
(ЮЗГУ)**

**Кафедра коммуникологии и психологии**



### **РОЛЬ ПРОЦЕДУР В ПЕРЕГОВОРАХ: ПРОТОКОЛ И ЭТИКЕТ**

Методические рекомендации для самостоятельной подготовки к  
занятиям студентов  
направления подготовки 37.03.02 Конфликтология  
очной и очно-заочной форм обучения

Курск 2018

УДК 316.48

Составитель: С.В. Дюмина

Рецензент

Кандидат психологических наук, доцент *Е.А. Никитина*

**Роль процедур в переговорах: протокол и этикет: методические рекомендации для самостоятельной подготовки к занятиям студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология / Юго-Зап. гос. ун-т; сост.: С.В. Дюмина. Курск, 2018. - 31 с.**

Содержат информацию, необходимую студентам в процессе самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине.

Методические рекомендации соответствуют требованиям программы, утвержденной учебно-методическим объединением по специальности (УМО КФ).

Предназначены для студентов направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения.

Текст печатается в авторской редакции

Подписано в печать 12.01.2018      Формат 60x84 1/16  
Усл.печ.л. 1,8    Уч.-изд.л. 1,63    Заказ 428    Тираж 100 экз.    Бесплатно  
Юго-Западный государственный университет  
305040, г. Курск, ул. 50 лет Октября, 94

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Методические рекомендации разработаны с целью оказания помощи студентам направления подготовки 37.03.02 Конфликтология очной и очно-заочной форм обучения при самостоятельной подготовке к занятиям по дисциплине «Роль процедур в переговорах: протокол и этикет».

Методические рекомендации разработаны в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования направления подготовки 37.03.02 Конфликтология, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 956 от 7 августа 2014 года.

Предлагаемые методические рекомендации содержат перечень теоретических вопросов, которые необходимо обсудить при самостоятельной подготовке к каждому занятию.

К темам приводится список литературы, в котором можно найти ответы на поставленные вопросы теории дисциплины.

## **Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основными видами аудиторной работы обучающихся являются лекции и практические работы.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на практическое занятие и указания на самостоятельную работу.

Практические работы завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практические работы предполагают свободный обмен мнениями по избранной тематике. Занятие начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет баллы выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем, студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце занятия.

При освоении данного курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой.

В процессе *подготовки к зачету* студенту следует руководствоваться следующими рекомендациями:

- необходимо стремиться к пониманию всего материала, чтобы еще до экзамена не оставалось непонятных вопросов;
- необходимо строго следить за точностью своих выражений и правильностью употребляемых терминов;
- не следует опасаться дополнительных вопросов – чаще всего преподаватель использует их как один из способов помочь студенту или сэкономить время;
- прежде чем отвечать на вопрос, необходимо сначала правильно его понять.

### **Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Содержание
1	2	3
1.	Этика как наука и явление духовной культуры. Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	<p>Понятие об этике, морали, этикете. Факторы, оказывающие влияние на этичность поведения человека. Профессиональная этика и ее взаимосвязь с этикой бизнеса и этикой поведения. Общие и частные принципы этики поведения в сфере осуществления профессиональной деятельности. Требования современного делового этикета. Деловой протокол при проведении переговоров.</p> <p>Этика сферы предпринимательства как вид профессиональной этики Морально-этические основы культуры бизнес-отношений. Виды морали: советская мораль, мораль «дикого» рынка и мораль рыночных отношений.</p> <p>Этика поведения в сфере деловых отношений и бизнеса. Наиболее распространенные формы аморального поведения в бизнесе. Типы бизнесменов по критерию нравственности. Современные этические принципы делового поведения</p>
2.	Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса.	<p>Понятие делового общения. Общие этические принципы и характер делового общения. Коммуникативные качества речи: богатство, выразительность, ясность, точность, правильность, уместность, чистота, правильность, содержательность</p> <p>Деловое общение в мире бизнеса.</p>

3.	Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения.	Этика беседы и культура речи. Приветствия как знак вежливости. Порядок представления и знакомств. Компоненты общения (вербальные, вокальные, визуальные). Личное резюме.
4.	Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров	Деловые переговоры. Этапы переговорного процесса. Основные этапы подготовки переговоров: организационная подготовка, содержательная подготовка. Организация места проведения переговоров, встречи делегации, формирование делегации и др.
5.	Организация и проведение деловых переговоров	Основные этапы и методы проведения деловых переговоров. Вариационный метод. Метод интеграции. Метод уравнивания. Компромиссный метод.
6.	Протокол и этикет ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров. Национальные особенности ведения переговоров.	Организация и проведение протокольных мероприятий. Этикет ведения переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров
7.	Деловая переписка и делопроизводство.	Общая характеристика делопроизводства. Деловая переписка (служебная переписка, деловая корреспонденция). Различные виды официальных документов, входящих в систему информационно-справочной документации и используемых для обмена информацией в деловой деятельности организаций и граждан. Классификация деловой переписки по различным основаниям.

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

Код компетенции/ этап	Показатели оценивания компетенций	Критерии и шкала оценивания компетенций		
		Пороговый уровень («удовлетворительно»)	Продвинутый уровень (хорошо)	Высокий уровень («отлично»)
1	2	3	4	5
ПК-7 / начальный	1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН,	<b>Знать:</b> основные условия и способы восприятия и понимания партнера по	<b>Знать:</b> способы эффективного сотрудничества в процессе решения профессиональн	<b>Знать:</b> международные нормы поведения, этические правила поведения во

	<p>установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2.Качество освоенных обучающимся знаний, умений, навыков</p> <p>3.Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>деловому общению в процессе переговоров;</p> <p>- индивидуально-личностные, поведенческо-психологические особенности делового партнера для установления эффективного взаимодействия с ним в ходе переговоров;</p> <p><b>Уметь:</b> организовать деловые переговоры, используя общепринятые международные этические правила и нормы <b>Владеть:</b> основными коммуникативными приемами и методами для установления успешного взаимодействия.</p>	<p>ых задач в коллективе.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать теоретические знания для организации профессионального общения на основе общепринятых этических правил и норм.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью целенаправленного поиска и восприятия информации, навыками ее анализа, структурирования, обобщения для совершенствования системы знаний об эффективном установлении контактов во время ведения переговоров, воздействию на деловых партнеров, управлении конфликтами.</p>	<p>время переговоров для установления взаимодействия с деловыми</p> <p><b>Уметь:</b> организовать процесс профессионального общения, используя общепринятые этические правила и нормы.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами и методами установления контактов, организации делового взаимодействия на основе профессиональных этических норм и принципов с учетом индивидуальных особенностей партнеров по общению</p>
ПК-8 / начальный	<p>1. Доля освоенных обучающимся знаний, умений, навыков от общего объема ЗУН, установленных в п.1.3 РПД</p> <p>2.Качество освоенных</p>	<p><b>Знать:</b> основные характеристики, приемы и принципы организации деловых переговоров</p> <p><b>Уметь:</b> Оценивать свои собственные модели поведения с</p>	<p><b>Знать:</b> основные нормы и правила международного этикета и протокола для цивилизованной организации переговорного процесса. Предмет и объект профессиональн</p>	<p><b>Знать:</b> способы психологического воздействия, используемые в процессе переговоров, правила организации эффективной убеждающей информации с учетом специфики</p>

	<p>обучающимся знаниям, умениям, навыкам</p> <p>3. Умение применять знания, умения, навыки в типовых и нестандартных ситуациях</p>	<p>точки зрения общепринятых этических норм и принципов.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами и методами для развития своих собственных личностных и профессиональных качеств, использовать их в реальной жизни</p>	<p>ой этики и протокола.</p> <p><b>Уметь:</b> критически оценивать свои достоинства и недостатки, использовать методы и техники для личностного и профессионального роста</p> <p><b>Владеть:</b> способами принятия решений в ситуациях делового взаимодействия</p>	<p>менталитета делового партнера, его индивидуально-психологических особенностей</p> <p><b>Уметь:</b> преодолевать коммуникативные и перцептивные барьеры в ходе ведения переговоров, используя основные модели, закономерности и приемы делового общения</p> <p><b>Владеть:</b> методами развития мотивации к профессиональному развитию и формированию профессионально-важных качеств переговорщика</p>
--	--	--	---	---

### Задания для самопроверки

Раздел (тема) дисциплины Этика как наука и явление духовной культуры

#### Задания в тестовой форме

1. Этика – это...

- A. Учение о морали, о правилах и нормах человеческого поведения, об обязанностях людей по отношению друг к другу
- B. Система этических ценностей, которые признаются человеком
- C. Один из основных способов нормативной регуляции деятельности и поведения людей, это особая форма общественного сознания и вид общественных отношений
- D. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

2. Что изучает этика как наука?



- A. Мораль, нравственность;
  - B. Традиции, обычаи, народное творчество;
  - C. Поведение каждого конкретного человека в обществе;
  - D. Социальные проблемы общества
3. Термин «этика» появился:
- A. В рабовладельческую эпоху;
  - B. В период античности;
  - C. В средние века;
  - D. В эпоху Возрождения
4. Мораль – это ...
- A. Система этических ценностей, которые признаются человеком
  - B. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
  - C. Традиции, обычаи
  - D. Правильный поступок
5. Установите последовательность стадий нравственного развития по мере движения от детства к старости (Л. Колберг):
- A. «ориентация на всеобщие этические принципы»
  - B. «ориентация на закон и порядок»
  - C. «наказание и ориентация на послушание»
  - D. «ориентация на взаимозависимость»
  - E. «ориентация на хорошего мальчика или девочку»
  - F. «ориентация на общественно-правовое согласие»
6. В современном мире этика рассматривается как учение о \_\_\_\_\_.
7. Этика бизнеса включает в себя \_\_\_\_\_.
8. Современный деловой этикет и протокол включают в себя
- A. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами
  - B. Знания приличий, умение держать себя в обществе
  - C. Совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
  - D. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
9. Деловой протокол – это
- A. Совокупность правил, норм, традиций, выработанных для делового общения
  - B. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами
  - C. Знания приличий, умение держать себя в обществе
  - D. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе
10. К организационным протокольным мероприятиям НЕ относится:
- A. Воздействие на систему ценностей и поведение делегации
  - B. Организация приема делегации
  - C. Подготовка программы пребывания делегации

D. Встреча делегации

11. Современный деловой этикет и протокол – это

A. Нормы поведения в бизнесе, правила общения с деловыми партнерами и коллегами

B. Знания приличий, умение держать себя в обществе

C. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

D. Совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях

12. К какому виду требований современного делового этикета относится: «В бизнес среде принято одеваться аккуратно, стильно и не вызывающе, чтобы облик не отвлекал от серьезных вопросов, не сбивал с толку. Также очень важно одеваться соответственно окружению. Если организация большая, строго структурированная, то следует одеваться как можно более элегантно и по-деловому, если же фирма более вольных взглядов, то можно позволить себе немного экстравагантности»?

A. Внешний вид

B. Правильное выражение мыслей

C. Пунктуальность

D. Умение выслушать другого

E. Честность

13. К какому виду требований современного делового этикета относится: «Это качество, такое важное в обычной жизни, не менее важно и в бизнесе, ведь многие проблемы возникают на почве недопонимания человека, а недопонимание в свою очередь – это результат неумения выслушать»?

A. Внешний вид

B. Правильное выражение мыслей

C. Пунктуальность

D. Умение выслушать другого

E. Честность

14. К какому виду требований современного делового этикета относится:

«Правильно приветствовать и прощаться с людьми, вести деловые переговоры, доносить свои мысли. Стоит отметить, что на работе следует не переусердствовать с разговорами, говорить следует не много и по делу. Допускается умеренное применение комплиментов, особенно в сторону собеседника женского пола»?

A. Внешний вид

B. Правильное выражение мыслей

C. Пунктуальность

D. Умение выслушать другого

E. Честность

15. Кейс-задача

*В старинных русских пословицах, приведенных ниже, заложены определенные требования этикета. Как вы понимаете эти требования? Можно ли их использовать сегодня? Приведите свои примеры пословиц, поговорок, изречений по поводу соблюдения этикета, которые Вы сможете использовать в практической деятельности конфликтолога (ПК-8)*

«Благовоспитанному сыну отцов приказ не ломит спину».

«Кричать, да спорить, да браниться во всяком месте не годится».

«А где как честь хранится строго, там не должно болтать-де много».

«Похвала доброт твоих быть должна в устах других».

### **16. Кейс-задача**

*Ознакомьтесь с ситуацией. Постройте такую систему деловой коммуникации, чтобы заставить этого специалиста четко и правильно выполнять все задания руководства. Разработайте этический кодекс для данной организации (ПК-8)*

На работу в фирму приняли нового дизайнера. Но вот беда – он то одно забудет сделать, то другое перепутает, то опоздает. Оплата труда фиксированная – 500 \$, рабочий день нормированный. Беседы про недопущение опозданий с ним проводились.

Директор фирмы легко может его уволить, но он хороший специалист. Подобный опыт был и с предыдущим человеком, ранее работавшим на этом месте, который также страдал подобным «недугом».

Платить больше фирма не имеет возможности, да и сотрудник не высказывает претензий по этому поводу. Знакомые владельцы других фирм говорят, что причина в том, что дизайнеры, художники – профессии творческие, поэтому приходится терпеть их выходки.

Фирма небольшая 7 человек из них директор – владелец компании. Основное направление - наружная реклама. Атмосфера в коллективе комфортная. Если в течение дня директор видит, что работа у дизайнера сделана, то всегда его отпускает домой, но настаивает на приходе на работу вовремя.

Раздел (тема) дисциплины **Современный этикет. Этика партнерских отношений в сфере бизнеса**

### **Задания в тестовой форме**

1. Главным «стержнем» этики бизнеса считается:
  - A. Неприемлемость коррупции
  - B. Получение прибыли
  - C. Расширение партнерских связей
  - D. Достижение стабильности

2. В современной России предпринимательская этика начала формироваться

- A. В конце прошлого столетия
- B. В начале XX века
- C. В конце XIX века
- D. В период античности

3. К принципам международного бизнеса НЕ относится:

- A. Бережное отношение к окружающей среде;
- B. Поддержка односторонних торговых отношений;
- C. Уважение правовых норм
- D. Соблюдение законов и уважения к обычаям народа, фундаментальных норм общественной морали, избежание обмана, коррупции, взяточничества

4. В современной России в организациях действует три вида морали.

Определите вид морали: «Проявление этого вида морали можно видеть в организациях, где сохраняются и действуют моральные принципы из советского прошлого, такие как взаимная выручка, взаимопомощь, солидарное и бескорыстное поведение, товарищество, равная оплата за равный труд и т. д. Как отмечают специалисты, в настоящее время такая мораль может быть достаточно рискованной. И даже бывает излишней в тех случаях, когда люди вступают в конкурирующие, антагонистические отношения»

- A. Советская мораль
- B. Мораль «дикого» рынка
- C. Мораль рыночных отношений
- D. Все ответы неверные

5. В современной России в организациях действует три вида морали.

Определите вид морали: «Данная мораль определена целями первоначального накопления капитала. Главные характеристики: спекуляция и грабительская политика, стремление к наживе любой ценой, жесткая эксплуатация наемного труда, антагонизм в отношениях к производителю, равнодушие к людям и т. д. Не признавая прав наемного работника, работодатель грубо их нарушает, ограничивает его свободу»

- A. Советская мораль
- B. Мораль «дикого» рынка
- C. Мораль рыночных отношений
- D. Все ответы неверные

6. В современной России в организациях действует три вида морали.

Определите вид морали: «В основе лежит протестантская мораль, основанная на убеждении, что в условиях рыночных отношений нет необходимости в дружбе, симпатии, сострадании, а достаточно лишь уважения со стороны другого лица, признания его равным себе, соблюдения прав работников. Каждый отвечает сам за себя. Любое нарушение прав, непризнание в любом работнике личности, равной работодателю,

руководителю считается аморальным. Бедность и бедные осуждаются, т. к. бедность рассматривается как результат плохой работы и лени. Богатство, как результат трудолюбия, приветствуется»

- A. Советская мораль
- B. Мораль «дикого» рынка
- C. Мораль рыночных отношений
- D. Все ответы неверные

7. Наиболее распространенные формы аморального поведения в бизнесе являются \_\_\_\_\_.

8. Установите соответствие:

Формы аморального поведения в бизнесе	Содержание понятий
1. Обман	A. Разновидность манипулирования людьми посредством воздействия на них через материальное поощрение
2. Взятничество	B. Манипулирования людьми путем подачи им осознанно неправдивой информации. Реализуется это путем преднамеренного искажение или фальсификации информации, нечестной рекламы, предоставление ложных данных о гарантийных сроках продукции, финансовых возможностей компании
3. Принуждения	C. Влияния на людей (служащих, партнеров и т.д.), компании с помощью силы или угроз в предпринимательской деятельности; могут угрожать применением административных мер, умышленной порчей продукции и т.п.

9. Руководствуясь критерием нравственности, бизнесменов подразделяют на следующие типы:

- A. «Акулы», «Дельфины»
- B. «Доминирующий», «Застревающий»
- C. «Атлеты», «Пикники»
- D. «Экстраверты», «Интроверты»

10. Укажите тип бизнесмена на основе критериев нравственности:

«Это самый распространенный вид поведения в деловой сфере. Они склонны к конфликтному, агрессивному поведению, обычно пренебрегают нормами морали, негативно относятся к людям, которые их окружают, к обществу. Им присущи гипертрофированное чувство собственного «Я», высокая степень социальной и природной отчуждения, прагматизм. Они убеждены, что почти все люди - злые, слабые, лживые, ими управляют инстинкты и страсти, они не ценят добра и понимают только язык силы»

- A. «Акулы»
- B. «Дельфины»
- C. «Доминирующий»
- D. «Застревающий»

11. Укажите тип бизнесмена на основе критериев нравственности:

«Морально-психологический портрет представителей этого типа образуют такие качества, как относительная уважение, доверие к людям, стремление взаимовыгодного результата или честного сотрудничества. Толерантность, открытость, такт, коммуникабельность, самокритичность, умеренное отношение к риску. По их мнению, большинство людей достойны уважения и доверия. Открытость и доверие в деловых отношениях они считают главным залогом успеха общего дела»

- A. «Акулы»
- B. «Дельфины»
- C. «Доминирующий»
- D. «Застревающий»

12. Укажите современный этический принцип делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли (Л. Хосмер)

- A. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию
- B. Всегда будьте пунктуальны в работе
- C. Необходимо всегда соблюдать деловой стиль в одежде, следить за чистотой и аккуратностью своей формы
- D. Старайтесь избегать профессионального сленга и жаргонизмов

13. Укажите современный этический принцип делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли (Л. Хосмер)

- A. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе
- B. Всегда будьте пунктуальны в работе
- C. Необходимо всегда соблюдать деловой стиль в одежде, следить за чистотой и аккуратностью своей формы
- D. Старайтесь избегать профессионального сленга и жаргонизмов

14. Укажите современный этический принцип делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли (Л. Хосмер)

- A. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации

- В. Всегда будьте пунктуальны в работе
- С. Необходимо всегда соблюдать деловой стиль в одежде, следить за чистотой и аккуратностью своей формы
- Д. Старайтесь избегать профессионального сленга и жаргонизмов

#### 15. Кейс-задача.

*Проанализируйте ситуацию. Какую роль играет мораль в сфере бизнеса. На основе анализа ситуации разработайте «этический кодекс в сфере бизнеса»*

Одним из ярких примеров единства морали и бизнеса является инцидент, который произошел с известной компанией Johnson. В одном из анальгетиков нашли цианит, который спровоцировал смертность во многих американских штатах. Дирекция фирмы, несмотря на потери, отозвала весь товар по розничной торговле, приостановила его рекламу. Торговля этого анальгетика резко сократилась, что стоило компании около 100 млн долл. Общество отнеслось к такому поступку с должным уважением. Благодаря общественному доверию, эффективному маркетингу до конца 1985 г объем продаж тайленола достиг рекордного уровня.

### Раздел (тема) дисциплины Этикет делового человека в различных ситуациях делового общения

#### Задания в тестовой форме

1. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
  - А. доброжелательность;
  - В. порядочность;
  - С. тактичность;
  - Д. эгоизм
2. Деловая беседа предполагает:
  - А. использование лести;
  - В. использование литературного языка;
  - С. комплиментарное воздействие;
  - Д. чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона
3. К невербальным средствам делового общения относятся:
  - А. деловая переписка;
  - В. мимика; жесты;
  - С. профессиональный жаргон;
  - Д. речевые конструкции.
4. **Деловое общение** — это
  - А. Процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели

В. Вид совместной деятельности с партнерами, направленный на решение проблемы и предусматривающий заключение договоров, сделок, контрактов

С. Обсуждение какого-либо вопроса или группы связанных вопросов компетентными лицами с намерением достичь взаимоприемлемого решения

Д. Правила поведения и общения людей, принятые в данном обществе

5. Деловое общение НЕ реализуется в форме:

А. Светской беседы

В. Деловых переговоров

С. Деловых совещаний

Д. Публичных выступлений

6. Манипулятивный стиль делового общения подразумевает

А. Отношение одного партнера по беседе к другому, как к производственному инструменту и использование его для выполнения задач или получения определенных результатов. Характерными примерами таких коммуникаций служит личный контроль над выполнением поставленных задач

В. Сотворение нужного имиджа в социуме. При таких коммуникациях важен статус собеседников, а не их личностные или деловые качества

С. Поддержку собеседниками друг друга и коллективное обсуждение проблем. Отдельные характеристики партнеров не разбираются и не делятся на позитивные качества или отрицательные. Личность воспринимается полностью. Данный подход выдвигает на первый план персональные качества индивида и его индивидуальные особенности.

Д. Все ответы верные

7. Определите стиль делового общения: «Поддержка собеседниками друг друга и коллективное обсуждение проблем. Отдельные характеристики партнеров не разбираются и не делятся на позитивные качества или отрицательные. Личность воспринимается полностью. Данный подход выдвигает на первый план персональные качества индивида и его индивидуальные особенности»

А. Манипулятивный

В. Ритуальный

С. Гуманистический

Д. Нет верного ответа

8. Определите принцип делового общения: «Организация делового общения при таком принципе построения направлена, преимущественно, на профессиональную составляющую процесса, однако не стоит забывать, что оно все равно будет иметь характер межличностного взаимодействия и содержать некий межличностный радикал. Реализация общения при любых обстоятельствах определено не только конкретной деятельностью или обсуждаемой проблемой, но и личностными свойствами собеседников, их взаимоотношениями»



- A. Межличностность общения
- B. Целенаправленность общения
- C. Непрерывность коммуникаций
- D. Многомерность общения

9. Определите принцип делового общения: «Так как сфера делового общения достаточно разнообразна, то в процессах общения могут осуществляться, как минимум, две стороны взаимоотношений. Одна – заключается в поддержании делового взаимодействия и передаче профессиональной информации. Другая – в передаче эмоционального отношения к партнеру, наличествующего в любом контакте»

- A. Межличностность общения
- B. Целенаправленность общения
- C. Непрерывность коммуникаций
- D. Многомерность общения

10. Каноничные правила представления (два правильных ответа):

- A. женщина первая представляется мужчине;
- B. лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким;
- C. младшие по возрасту представляются старшим;
- D. мужчина первым представляется женщине

11. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- A. должностные обязанности;
- B. кодекс чести;
- C. корпоративная культура;
- D. правила внутреннего распорядка

12. Укажите фирменный стиль одежды: «Подходит банкирам, государственным служащим, юристам, так как придает авторитет и подчеркивает компетентность»

- A. Консервативный стиль
- B. Стиль для взаимодействия
- C. Творческий стиль
- D. Нет верного ответа

13. Укажите фирменный стиль одежды: «Подходит сотрудникам фирм, которые заняты коммуникацией, установлением отношений и торговлей. Данный стиль призван как можно быстрее вызвать расположение к вам»

- E. Консервативный стиль
- F. Стиль для взаимодействия
- G. Творческий стиль
- H. Нет верного ответа

14. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта – это ...

- A. Интервью
- B. Деловая беседа
- C. Деловые переговоры
- D. Владение техникой ведения переговоров

#### 15 Кейс-задача

Вы приняли на работу молодого способного юриста, только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права, который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление от вашего секретаря по поводу его грубости.

*Какие замечания необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе? Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?*

#### 16. Кейс-задача

Ваш заместитель – очень опытный специалист, он действительно знает работу как “свои пять пальцев”, практически незаменим; когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо, однако знаете, что это бесчувственный человек и никакие гуманные проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересуют только план и прибыль.

*Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете? Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации? Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?*

Раздел (тема) дисциплины 4. **Деловые переговоры. Подготовка, организация и проведение деловых переговоров**

#### **Задания в тестовой форме**

1. Стадии переговорного процесса – это ...

- A. подготовка к переговорам

- В. оценка внешности партнеров по переговорам
- С. анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей
- Д. процесс переговоров

2. Что не входит в подготовку к переговорам?

- А. выявление области взаимных интересов;
- В. установление рабочих отношений с партнером;
- С. установление нерабочих отношений с партнером;
- Д. решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
- Е. нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции

3. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?

- А. синяя;
- В. зеленая;
- С. желтая;
- Д. серая;
- Е. бежевая.

4. Какое правило не относится к правилам убеждения?

- А. убеждение должно быть всесторонним и аргументированным;
- В. злоупотребление фактами не способствует эффективности воздействия на человека;
- С. обращайтесь внимание не только на логичность и доказательность рассуждений;
- Д. обращайтесь внимание на эмоциональность убеждения;
- Е. не пытайтесь «угадать» его контраргументы, проникнуть в стиль мышления

5. Что нам мешает слушать собеседника?

- А. внимание;
- В. дружелюбие;
- С. критичность,
- Д. активность;
- Е. заинтересованность

6. Установите соответствие:

1. Организационная подготовка к переговорам

2. Содержательная подготовка к переговорам включает:

- А. Определение места и времени встречи;
- В. Формирование делегации и назначение ее главы
- С. Проведение анализа проблемы и диагностики ситуации;
- Д. Проведение «внутренних переговоров»;

- Е. Определение переговорной позиции и возможных вариантов решения проблемы;
  - Ф. Формулирование предложений и их аргументация;
  - Г. Подготовка инструкций участникам переговоров, а также документов и материалов
7. Проводя переговоры на «своей территории», вы имеете следующие преимущества: \_\_\_\_\_
8. В дипломатической и политической практике нейтральная территория встречи часто выбирается в случае, если
- А. У участников переговоров конфликтные отношения
  - В. Вы и ваш партнер одновременно посещаете какой-либо город
  - С. Вы и ваш партнер участвуете в выставке
  - Д. Все ответы верные
9. Главой делегации должен быть человек, ориентирующийся в трех группах проблем:
- А. предмет переговоров (например, если переговоры ведутся по поводу строительства, глава делегации должен быть ориентирован в них);
  - В. экономические и юридические аспекты соглашения, которое предполагается заключить;
  - С. технология ведения переговоров
  - Д. владение иностранным языком
10. Содержательная подготовка к переговорам включает в себя (установите последовательность):
- А. подготовка инструкций участникам переговоров, а также документов и материалов;
  - В. проведение анализа проблемы и диагностики ситуации;
  - С. проведение «внутренних переговоров»;
  - Д. определение переговорной позиции и возможных вариантов решения проблемы;
  - Е. формулирование предложений и их аргументация

**11. Кейс-задача** *Какие действия необходимо предпринять на этапе подготовки деловых переговоров? Какие технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?*

Заказчики ООО «Июль» заказывает фарфоровую посуду на 12 персон в объеме 1000 комплектов. Приняв заказ ООО «Август» для его выполнения заказывает сырье у компании «Чжунь Су». По факту исполнения и передачи самого заказа, выяснилось, что в каждой коробке заказа есть более 1 комплекта брака. Проведя экспертизу, выяснилось, что причина брака в низком качестве сырья.

Менеджер ООО «Июль»: требует замены всей продукции либо Заказчик не оплачивает заказ (при этом предоплата в 50% была произведена).

Менеджер ООО «Август»: предъявляет претензии к поставщику и требует за их счет произвести поставку нового сырья высокого качества.

Представитель «Чжунь Су»: отказывается брать на себя такие расходы, претензии такого рода слышит от заказчиков впервые (не один год на рынке), но при этом терять клиента не хочет.

Раздел (тема) дисциплины **Организация и проведение деловых переговоров**

### **Задания в тестовой форме**

1. До начала переговоров необходимо иметь разработанную модель. Установите последовательность необходимых действий:
  - А. составить примерную программу, сценарий хода переговоров;
  - В. чётко представлять себе предмет переговоров и обсуждаемую проблему, инициатива на переговорах будет у того, кто лучше знает и понимает проблему;
  - С. наметить моменты своей неуступчивости, а также проблемы, где можно уступить, если неожиданно возникает тупик в переговорах;
  - Д. определить для себя верхний и нижний уровни компромиссов по вопросам, которые на ваш взгляд, вызовут наиболее жаркую дискуссию
2. Этот метод ведения переговоров используется при подготовке к сложным переговорам (например, если уже заранее можно предвидеть негативную реакцию противной стороны)
  - А. Вариационный метод
  - В. Метод интеграции
  - С. Метод уравнивания
  - Д. Компромиссный метод
3. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой, – это ...
  - А. Конфликт внутриличностный
  - В. Конфликт межличностный
  - С. Конфликт между организациями или группами
  - Д. Групповой конфликт
4. Какой стиль позиционного торга предполагает стремление твердо придерживаться выбранной позиции с возможными минимальными уступками?
  - А. Мягкий
  - В. Средний
  - С. Жесткий
  - Д. Нет верного ответа
5. Что не входит в подготовку к переговорам?
  - А. Выявление области взаимных интересов;

- В. Установление рабочих отношений с партнером;
  - С. Установление нерабочих отношений с партнером;
  - Д. Решение организационных вопросов (повестка дня, место и время встречи);
  - Е. Нахождение общего подхода и подготовка переговорной позиции.
6. Этот метод ведения переговоров предназначен для того, чтобы убедить партнера оценивать проблематику переговоров с учетом их широких возможностей
- А. Вариационный метод
  - В. Метод интеграции
  - С. Метод уравнивания
  - Д. Компромиссный метод
7. Этот метод ведения переговоров предполагает достижение согласия за счет того, что партнеры после неудавшейся попытки договориться между собой частично отходят от своих требований (от чего-то отказываются, выдвигают новые предложения)
- А. Вариационный метод
  - В. Метод интеграции
  - С. Метод уравнивания
  - Д. Компромиссный метод
8. Переговоры можно считать завершенными, если \_\_\_\_\_
9. Протокольные мероприятия являются неотъемлемой составляющей переговоров и НЕ включают:
- А. Организация встреч и обслуживание переговоров
  - В. Ведение записи бесед
  - С. Обмен сувенирами
  - Д. Форма одежды
  - Е. Культурная программа
  - Ф. Анализ итогов деловых переговоров
10. Этот метод ведения переговоров направлен на то, чтобы побудить партнера принять Ваше предложение. Вы должны на некоторое время мысленно встать на место партнера, т.е. посмотреть на вещи его глазами. Рассмотрите комплекс проблем с точки зрения ожидаемых от партнера аргументов "за" и доведите до сознания собеседника связанные, с этим преимущества
- А. Вариационный метод
  - В. Метод интеграции
  - С. Метод уравнивания
  - Д. Компромиссный метод

### 11. Кейс-задача

*Перед вами стенография переговоров (выдержка из И. Унт) Как оцениваете действия сторон? Какие сведения узнали о каждой стороне? Какие*

*технологии урегулирования конфликтов можно использовать в данной ситуации?*

Начинает переговоры покупатель

- Я бы хотел, чтобы вы скорректировали одно из условий вашего предложения. Нам нужна 90-дневная отсрочка платежа, а вы предлагаете только 30 дней.
- 30 дней – это самое большое, что мы можем предложить.
- В таком случае мы просто не сможем принять ваше предложение. Нам будет невыгодна любая сделка, если мы не получим отсрочку на 90 дней.
- У меня просто нет полномочий, чтобы принять такое решение. 30 дней – это максимальная отсрочка, которую мы предоставляем, в какой бы стране мы не заключали сделку.
- Позвоните в свой офис, уточните еще раз.
- В этом нет смысла. Наши внутренние правила предусматривают 10-, 20- и 30- ти дневную отсрочку платежа. Я предложил самые лучшие условия.
- Если это последнее ваше слово, мы вынуждены отказаться. Нам эта сделка неинтересна.
- Возможно, мне удастся устроить для вас 45-дневную отсрочку. Но это уже будет наше лучшее и окончательное условие. Никто из наших клиентов не получал такую длительную отсрочку.
- Почему вы предлагаете нам только 45 дней, когда нам нужно 90?
- Каждый из нас должен уступить в чем-то.
- То есть вы предлагаете нам компромисс?
- Да.
- Однако ваше предложение ставит нас в неравные условия. Это несправедливо, если мы уступаем 45 дней, а вы только 15. Если бы вы предложили 60-дневную отсрочку, тогда мы были бы на равных. Дайте нам 60 дней, и мы подпишем контракт.

Раздел (тема) дисциплины **Протокол и этикет ведения переговоров. Национальные особенности ведения переговоров. Этикет ведения телефонных переговоров**

### **Задания в тестовой форме**

1. К числу протокольных мероприятий, которые наиболее часто используются в практике работы современного офиса, можно отнести (выберите несколько ответов):
  - A. Переговоры, выставки, презентации, пресс-конференции, интервью
  - B. Составление сметы
  - C. Вручение приглашенным памятных подарков, сувениров, рекламной продукции предприятия-организатора
  - D. Условия эффективности переговоров

2. Любые переговоры должны быть \_\_\_\_\_ по продолжительности, о чем своевременно уведомляется вторая сторона
3. \_\_\_\_\_ недопустимы и могут рассматриваться партнером как неуважение к его фирме и как свидетельство плохой организованности фирмы и необязательности в делах.
4. Не принято принимать гостей (партнеров по переговорам)
- A. В кабинетах руководства
  - B. В комнате для переговоров
  - C. В конференц-зале
  - D. Все ответы верные
5. Какая цветовая гамма помещения создает атмосферу доминирования хозяев и не позволяет гостям чувствовать себя непринужденно?
- A. Синяя
  - B. Зеленая
  - C. Желтая
  - D. Серая
  - E. Бежевая
6. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:
- A. Неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
  - B. Соблюдать правила и традиции своей страны;
  - C. Соблюдать правила поведения и традиции страны- партнера, если они Вам нравятся;
  - D. Обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
  - E. Придерживаться единых международных норм и правил.
7. Укажите, какое правило поведения в различных странах не оказывает влияния на деловое общение:
- A. Традиции и обычаи;
  - B. Климат;
  - C. Черты национального характера;
  - D. Форма государственного и политического устройства.
8. Что не относится к основным национальным чертам характера англичан?
- A. Вежливость;
  - B. Эмоциональность;
  - C. Законопослушность;
  - D. Деловитость.
9. Какой фактор из перечисленных ниже в деловых переговорах ценится во Франции?
- A. Личные связи;
  - B. Черты национального характера;



- С. Пунктуальность;  
 D. Процедура знакомства.
10. Какая форма приветствия наиболее распространена в Японии?  
 A. Низкий поклон;  
 B. Рукопожатие;  
 C. Похлопывание по плечу;  
 D. Объятия.
11. Что не является характерной чертой американского делового этикета?  
 A. Утилитаризм;  
 B. Почитание традиций;  
 C. Пренебрежение к мелочам;  
 D. Ясность и простота в общении.
12. Что означает в деловых переговорах с японскими партнерами кивание головой?  
 A. Согласие;  
 B. Отказ;  
 C. Указание на то, что мысль собеседника понятна;  
 D. Указание на то, что в переговорах стороны пришли к полному взаимопониманию.
13. В телефонных переговорах не употребляется  
 A. «Алло»  
 B. «Добрый день»  
 C. «Здравствуйте»  
 D. Нет верного ответа
14. Какое основное правило в одежде необходимо соблюдать при ведении деловых переговоров с французами?  
 A. Неформальная форма одежды на переговорах;  
 B. Национальные элементы в одежде;  
 C. Одежда высокого качества из натурального материала;  
 D. Яркие, броские тона в одежде.

### 15. Кейс-задача

*Телефонные разговоры - одна из важнейших форм коммуникаций. Не только руководители, но и многие сотрудники затрачивают на них большое количество времени. От умения правильно вести деловые разговоры по телефону во многом зависит успех коммуникаций, имидж работника и всей организации.*

*Инструкция: Перед Вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них. Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее знаком «+», а если отрицательное - знаком «-».*

*Сделайте вывод о том, на каком уровне сформированы умения ведения телефонных переговоров у сотрудников Вашей организации. Какие из перечисленных фраз могут спровоцировать конфликтные ситуации? Какие технологии поддержания мира в работе с персоналом организации Вы как конфликтолог можете предложить?*

Опросник

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк "Русь". У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь Вам?»
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк "Русь"».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?»
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!»
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?»
9. «Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?»
10. «Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь Вам?»
11. «Так, кого Вы ждете?»
12. «Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать с оказией».
13. «Спасибо. При случае я позвоню Вам».
14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».
15. «Расскажите, как это случилось».
16. «Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?»
17. «Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».
18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?»
19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».
20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».
21. «Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».
22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».
23. «Здравствуйте, банк "Русь", у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».
24. «Вы не правы. Однако что Вы скажете про акции нашего банка?»

25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

Раздел (тема) дисциплины Деловая переписка и делопроизводство

### Задания в тестовой форме

1. Документ – это:

- A. Информация, зафиксированная только на бумажном носителе, не имеющая реквизиты
- B. Информация, зафиксированная на бумажном или любом другом носителе, имеющая реквизиты
- C. Информация, зафиксированная на любом носителе, не имеющая реквизитов
- D. Все ответы верные

2. Что понимают под делопроизводством?

- A. Группировку, систематизацию, хранение документации
- B. Анализ и обобщение информации
- C. Классификация документов по папкам
- D. Нет верного ответа

3. Переписка в сфере предпринимательской деятельности

- A. **Коммерческая переписка**
- B. **Управленческая переписка**
- C. **Производственная переписка**
- D. **Личная переписка**

4. \_\_\_\_\_ - переписка вне сферы официальных отношений

5. Установите соответствие:

Основания классификации	Примеры
Территория	Письма организаций (юридических лиц), письма физических лиц (граждан)
Роль в информационном обмене	Письма внутри страны (внутренняя переписка), международная переписка
Статус автора	Инициативные письма, письма-ответы
Тематика	Письма по финансовым вопросам, по вопросам материально-технического обеспечения, по правовым вопросам и др.

6. Письмо, которым автор информирует адресата о каких-либо событиях, фактах, представляющих взаимный интерес. Письмо-сообщение может быть инициативным или являться ответом на письмо-просьбу или письмо-запрос

- A. Письмо-сообщение
- B. Сопроводительное письмо

- C. Письмо-напоминание
- D. Письмо-извещение

7. Письмо, цель которого - побудить адресата выполнить взятые на себя обязательства или принятые договоренности

- A. Письмо-сообщение
- B. Сопроводительное письмо
- C. Письмо-напоминание
- D. Письмо-извещение

8. Письмо, которое информирует о публичных мероприятиях (совещаниях, семинарах, выставках, конференциях и т. п.); как правило, эти письма рассылаются широкому кругу организаций с целью их привлечения к участию в проводимых мероприятиях.

- A. Письмо-сообщение
- B. Сопроводительное письмо
- C. Письмо-напоминание
- D. Письмо-извещение

9. *«18 апреля 2007 г. в 11.30 московского времени РАО ЕЭС России проводит селекторное совещание по вопросу о повышении тарифов на электроэнергию. Совещание состоится в селекторном зале центрального офиса РАО ЕЭС России по адресу: Москва, просп. Вернадского, 78»*

Это пример письма

- A. Письмо-сообщение
- B. Сопроводительное письмо
- C. Письмо-напоминание
- D. Письмо-извещение

10. *«Уведомляем акционеров открытого акционерного общества "Орловская промышленная компания" о размещении обыкновенных именных бездокументарных акций в количестве 500 000 шт. по 1000 руб. каждая. Акционеры имеют преимущественное право приобретения этих ценных бумаг в количестве, пропорциональном количеству принадлежащих им акций общества»*

Это пример письма

- A. Письмо-уведомление
- B. Сопроводительное письмо
- C. Письмо-напоминание
- D. Письмо-извещение

11. Письмо, в котором адресат уведомляет о получении высланных в его адрес документов или других материалов, сообщает о готовности принять участие в каких-либо мероприятиях или действиях, информирует о готовности реализовать ранее достигнутые договоренности, намерения и др.

- A. Письмо-подтверждение

- В. Рекомендательное письмо
- С. Письмо-согласие
- Д. Письмо-претензия

12. Цель этого письма - заставить адресата выполнить взятые на себя себя обязательства в условиях, когда имеются серьезные нарушения ранее принятых договоренностей

- А. Письмо-требование
- В. Рекомендательное письмо
- С. Письмо-согласие
- Д. Письмо-претензия

13. Это письмо представляет собой предложение покупателя заключить сделку с указанием ее конкретных условий

- А. Письмо-заказ
- В. Письмо-требование
- С. Рекомендательное письмо
- Д. Письмо-согласие

14. Содержит заявление о нарушении условий договора и требование возмещения убытков

- А. Письмо-претензия
- В. Письмо-требование
- С. Рекомендательное письмо
- Д. Письмо-согласие

### 15. Кейс-задача

*Составьте письмо-претензию. Какие профессиональные этические нормы профессиональной компетентности конфликтолога необходимо соблюдать в данной ситуации?*

Фирма «Рассвет» 25.04.2007 по железнодорожной накладной № 269413 отгрузила пневмоинструменты в количестве 50 комплектов по счету № 35-918, который был оплачен фирмой «Закат» в полном объеме. При проверке вагона на пограничной станции была обнаружена недостача двух комплектов пневмоинструментов, составлен коммерческий акт от 30.04.2007 № 14388/264

### **Учебная литература, необходимая для самостоятельной подготовки к занятиям**

1. Дубинин, Ю. В. Мастерство переговоров [Текст] : учебник / Ю. В. Дубинин ; Московский гос. ин-т международных отношений (ун-т) Мин-ва иностранных дел РФ. - 4-е изд., расш. и доп. - М. : Международные отношения, 2012. - 320 с.
2. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология: социальные конфликты

[Электронный ресурс] : учебник / Т. Н. Кильмашкина. – Москва : Юнити-Дана, 2015. - 287 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

3. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / Мин-во образования и науки РФ, Московский гос. юрид. ун-т им. О. Е. Кутафина ; отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.

4. Молокова, М. А. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

5. Молокова, М. А. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. А. Молокова, О. И. Федорищева ; Минобрнауки России, Юго-Западный гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2013. - 184 с.

6. Алдошина, М. И. Основы поликультурного образования [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. И. Алдошина. - 3-е изд. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 260 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

7. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях [Текст] : [учеб. пособие] / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. - 2-е изд., перераб. - СПб : Питер, 2009. - 304 с.

8. Беленцов, С. И. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. – Курск : ЮЗГУ, 2014. - 187 с.

9. Беленцов, С. И. Конфликтология [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [для студентов направления подготовки бакалавров «Управление персоналом», «Антикризисное управление»] / С. И. Беленцов, Т. Ю. Копылова. - Курск: ЮЗГУ, 2014. – 187 с.

10. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Текст] : учеб. пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.

11. Беленцов, С. И. Профессиональная этика [Электронный ресурс] : учеб. пособие : [по направлениям подготовки 031600.62 - Реклама и связи с общественностью, 030600.62 - История, 010400.62 - Прикладная математика, 031300.62 - Журналистика, 080101.65 - Экономическая безопасность, 034000.62 - Конфликтология] / С. И. Беленцов, Н. П. Шульгина ; Юго-Запад. гос. ун-т. - Курск : ЮЗГУ, 2015. - 181 с.

12. Воронцов, Д. В. Гендерная психология общения [Электронный ресурс]: монография / Д. В. Воронцов. - Ростов-н/Д : Изд-во Южного федерального университета, 2008. - 208 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>

13. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. В. П. Ратников. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 544 с. - Режим доступа : <http://biblioclub.ru/>
14. Конфликтология [Текст] : учеб. пособие для бакалавров / отв. ред. канд. юрид. наук, доц. А. Я. Гуськов. - М. : Проспект, 2013. - 176 с.
15. Лефевр, В. А. Алгебра конфликта [Текст] / предисл. В. Н. Цыгичко. - 3-е изд. - М. : Либроком, 2009. - 72 с.
16. Леонтьев, А. А. Психология общения [Текст] : учеб. пособие / А. А. Леонтьев. - 5-е изд., стер. - М. : Академия, 2008. - 368 с.
17. Мальханова, И. А. Коммуникативный тренинг [Текст] : учеб. пособие / И. А. Мальханова. - М. : Академический Проект, 2006. - 165 с.

**Перечень ресурсов информационно-  
телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для  
самостоятельной  
подготовки к занятиям по дисциплине**

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн»: <http://www.biblioclub.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» коллекции изданий гуманитарного профиля и периодические издания: <http://e.landbook.com/>
3. Электронная библиотека ЮЗГУ: <http://library.kstu.kursk.ru>