

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»
Дата и время: 2024-02-21 00:00:00
471086fad29a3b30e244e728abc3661ab35e9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»
Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
Факультет _____ информатики, математики и экономики _____

«УТВЕРЖДАЮ»
Декан факультета информатики,
математики, и экономики
Фомина А.В.
«09» февраля 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.О.29 Профессиональная этика

Специальность

38.05.01 Экономическая безопасность

Специализация

Экономико-правовое обеспечение экономической безопасности

Программа специалитета

Квалификация выпускника

экономист

Форма обучения

Очная, заочная

Год набора 2021

Новокузнецк 2023

Оглавление

1 Цель дисциплины.....	3
2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.....	4
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины	4
3.1 Учебно-тематический план	4
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	5
4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	7
5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	8
5.1 Учебная литература	8
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	9
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	9
6 Иные сведения и (или) материалы	10
6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ	10
6.2. Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации	11

1 Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должна быть сформирована компетенция основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП): УК-6, ОПК-5.

Таблица 1 – Индикаторы достижения компетенций, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
ОПК-5 Способен осуществлять профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики, нормами права, нормативными правовыми актами в сфере экономики, исключаями противоправное поведение.	ОПК-5.1. Осуществляет профессиональную деятельность в соответствии с нормами профессиональной этики.	Знать: <ul style="list-style-type: none"> - сущность морали, основные современные нравственные принципы и нормы в области профессиональной этики и служебного этикета; - мировой и отечественный опыт этичного поведения в области экономической безопасности; - содержание профессиональных и корпоративных этических кодексов. Уметь: <ul style="list-style-type: none"> - оценивать факты и явления профессиональной деятельности с этической точки зрения; - выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета. Владеть: <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора и аргументации этической модели поведения, этически позитивного разрешения конфликтных ситуаций в сфере профессионального и внеслужебного поведения; навыками выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета.
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	УК 6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы. УК 6.2 Планирует, реализует свои цели и оценивает эффективность затрат ресурсов на их достижение в социально значимой жизнедеятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития себя в профессии с учетом требований рынка труда.	Знать: <ul style="list-style-type: none"> - сущность морали, основные современные нравственные принципы и нормы в области профессиональной этики и служебного этикета; - направления самосовершенствования. Уметь: <ul style="list-style-type: none"> - планировать и реализовывать свои цели по самообразованию и выполнять профессиональные задачи в соответствии с нормами морали, профессиональной этики и служебного этикета. Владеть: <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора и аргументации этической модели своего поведения при осуществлении своих целей по самообразованию и самосовершенствованию в личной и профессиональной деятельности.

2 Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации

Таблица 3 – Объем и трудоемкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоемкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	ОФО	ЗФО
1 Общая трудоемкость дисциплины	108	108
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	6
Аудиторная работа (всего):	36	6
в том числе:		
лекции	18	4
практические занятия, семинары	18	2
практикумы		
лабораторные работы		
в интерактивной форме		
в электронной форме		
Внеаудиторная работа (всего):		
в том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
подготовка курсовой работы /контактная работа		
групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем)		
творческая работа (эссе)		
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	72	98
4 Промежуточная аттестация обучающегося – зачет		4

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 4 - Учебно-тематический план очной и заочной форм обучения

№ недели п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	ОФО				ЗФО			Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
		Общая трудоемкость, час.	Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лекц.	практ.		лекц.	практ.		
1-4	1. Основы профессиональной этики	30	6	6	18	2	0	28	
1-2	1.1 Этика как наука о морали и нравственности	13	2	2	9			13	УО-1, УО-2, ПР-1, ПР-2
3-4	1.2. Этические принципы и кодексы в областях экономической деятельности и права	17	4	4	9	2		15	УО-1, УО-2, ПР-1, ПР-2
5-8	2. Этические конфликты и противоречия	52	8	8	36	0	2	50	
5-6	2.1. Противодействие коррупции	13	2	2	9			13	УО-1, УО-2, ПР-1, ПР-2
7-8	2.2. Провокации и мошенничество	13	2	2	9			13	УО-1, УО-2, ПР-1, ПР-2
9-12	2.3. Этика партнерских отношений и публичной деятельности	13	2	2	9			13	
9-10	2.4. Нравственно-профессиональная деформация	13	2	2	9		2	11	УО-1, УО-2, ПР-1, ПР-2
13-16	3. Профессиональная этика и служебный этикет	26	4	4	18	2	0	20	
13-14	3.1 Служебный этикет	13	2	2	9	2		11	УО-1, УО-2, ПР-1, ПР-2
15-16	3.2 Этикет делового общения	13/9	2	2	9			9	УО-1, УО-2, ПР-1, ПР-2
17	Промежуточная аттестация - зачет	-/4							УО-3
	Всего:	108	18	18	72	4	2	96	

Шифры наименований оценочных средств

УО – устный опрос, УО-1 – собеседование по темам практических занятий, УО-2 – коллоквиум, УО-3 – зачет, УО-4 – экзамен; ПР – письменная работа: ПР-1 – тест, ПР-2 – контрольная работа, ПР-3 – эссе, ПР-4 – реферат, ПР-5 – курсовая работа, ПР-6 – научно-учебный отчет по практике, ПР-7 – отчет по НИРС; ИЗ – индивидуальное задание; ТС – контроль с применением технических средств: ТС-1 – компьютерное тестирование, ТС-2 – учебные задачи, ТС-3 – комплексные ситуационные задачи.

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 5 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.	Основы профессиональной этики	
1.1	Этика как наука о морали и нравственности	Этика, мораль и профессиональные ценности. Понятие и виды профессиональной этики.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		Фундаментальные моральные принципы и концептуальный подход к соблюдению профессиональной этики.
1.2	Этические принципы и кодексы в областях экономической деятельности и права	Этические принципы в экономической деятельности: профессиональная этика бухгалтера, аудитора. Этические принципы юридической деятельности. Кодексы профессиональной этики, причины их принятия и сущность. Корпоративные кодексы и корпоративная этика: мировой и отечественный опыт.
2. Этические конфликты и противоречия		
2.1	Противодействие коррупции	Коррупция и её причины. Способы борьбы с коррупцией. Антикоррупционное сознание и антикоррупционная культура. Угрозы личной заинтересованности. Родственные и личные отношения в профессиональной сфере.
2.2	Провокации и мошенничество	Провокации: предложение и получение взятки. Проблемы мошенничества в экономической сфере. Правовые аспекты мошенничества.
2.3	Этика партнерских отношений и публичной деятельности	Договорные отношения и этика партнерских отношений. Второе мнение. Этика вознаграждений и подарков. Этические проблемы работы с информацией и соблюдения конфиденциальности.
2.4	Нравственно-профессиональная деформация	Причины и факторы нравственно-профессиональной деформации. Макро- и микроподход к профилактике деформации. Особенности нравственно-профессиональной деформации юриста, экономиста. Диагностика нравственно-профессиональной деформации.
3. Профессиональная этика и служебный этикет		
3.1	Служебный этикет	Служебный этикет специалистов по экономической безопасности: основные элементы. Этика взаимодействий руководителя и подчиненного. Нормы взаимодействия в коллективе. Этичный менеджмент и корпоративная культура. Служебные конфликты и способы их разрешения.
3.2	Этикет делового общения	Виды и принципы делового общения. Организация и ведение деловых переговоров. Методы достижения согласия. Соблюдение этических норм и служебного этикета в деловой переписке и телефонных переговорах. Конструирование аргументации, доказательной аргументации, контраргументации. Принципы и правила организации и проведения публичных выступлений, совещаний, собеседований. Этнокультурные особенности этикета делового общения.
<i>Содержание практических занятий</i>		
1. Основы профессиональной этики		
1.1	Этика как наука о морали и нравственности	Основные этические проблемы в работе специалиста по экономической безопасности.

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
		Профессиональная репутация и профессиональный имидж.
1.2	Этические принципы и кодексы в областях экономической деятельности и права	«Золотое правило нравственности». Основные этические категории. Основные этические учения: гедонизм, абсолютизм, релятивизм, рационализм, аскетизм. Кейс: ситуация морального выбора.
2. Этические конфликты и противоречия		
2.1	Противодействие коррупции	Признаки и содержание коррупции. Микро- и макроанализ коррупции. Практическая задача: антикоррупционные мероприятия.
2.2	Провокации и мошенничество	Правовая оценка взяточничества и мошенничества. Ответственность за предложение и дачу взятки. Кейс: взяточничество в поликлинике.
2.3	Этика партнерских отношений и публичной деятельности	Этика договорных отношений и партнерства. Стратегии делового партнерства. Отношения заказчика и исполнителя. Конфиденциальность и/или публичность информации.
2.4	Нравственно-профессиональная деформация	Диагностика и самодиагностика нравственно-профессиональной деформации. Предупреждение и корректировка деформации.
3. Профессиональная этика и служебный этикет		
3.1	Служебный этикет	Корпоративная этика и корпоративная культура. Кейсы: нарушение субординации, бойкот в коллективе. Этикет деловых мероприятий.
3.2	Этикет делового общения	Общение с сотрудниками, руководителями, подчиненными, партнерами. Общение через интернет: проблемы этики и этикета. Кейс: интернет-аккаунт и профессиональная репутация.

4 Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам и семестрам) приведена в таблице 6.

Таблица 6 - Шкала и показатели оценивания результатов учебной работы обучающихся по видам в балльно-рейтинговой системе (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы (17 недель)
ОФО				
Текущая учебная работа в семестре	80	Посещение занятий (18 занятий)	0,5 балла посещение 1 занятия	6 - 9
		Устный опрос и коллоквиум на практических занятиях) (8 занятий).	1 балл - слабая включенность в опрос, небольшое количество правильных или обоснованных ответов; 3 балла – обоснованные и верные ответы на вопросы, активное участие в групповой дискуссии.	18 – 24

		Индивидуальные и групповые учебные задания (5 заданий)	1 балл – задание выполнено менее чем на 50 %, слабая включенность в работу. 4 балла – задание выполнено более чем на 75 %, высокая включенность в работу	14 – 20
		Итоговая контрольная работа (9 заданий)	1 – 3 балла за задание	13 - 27
ЗФО				
Текущая учебная работа в семестре	80	посещение занятий (6 занятий)	1 балл за посещение 1 занятия	4 - 6
		Устный опрос и коллоквиум на практических занятиях) (1 занятие).	1 балл - слабая включенность в опрос, небольшое количество правильных или обоснованных ответов; 4 балла – обоснованные и верные ответы на вопросы, активное участие в групповой дискуссии.	2 - 4
		Контрольная работа (9 заданий)	За одно задание: 3 балла (пороговое значение) 5 баллов (максимальное значение)	27 – 45
		Итоговый тест по разделам 1-4 (25 вопросов)	1 балл за каждый верный ответ	18 - 25
Итого по текущей работе в семестре				51 – 80
Промежуточная аттестация (зачет)	20	2 теоретических вопроса	12 баллов (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	0 - 20
Итого по промежуточной аттестации (зачет)				0 - 20
Суммарная оценка по дисциплине				51 – 100

Для допуска к зачету студенту необходимо набрать не менее 51 балла в течение семестра. Во время сдачи зачета студент может набрать до 20 баллов. Билет состоит из двух теоретических вопросов.

Обучающимся ЗФО в текущей учебной работе в семестре планируется выполнение контрольной работы, за которую назначаются баллы, включаемые в общий объем баллов за текущую работу в семестре. Примеры заданий для контрольных работ приведены в п. 6.1 данной программы.

5 Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Герасимова, Л. Н. Профессиональные ценности и этика бухгалтеров и аудиторов : учебник для бакалавриата, специалитета и магистратуры / Л. Н. Герасимова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 318 с. — (Бакалавр. Специалист. Магистр). — ISBN 978-5-9916-3731-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/426322> .

2. Сорокотягин, И. Н. Профессиональная этика юриста : учебник для вузов / И. Н. Сорокотягин, А. Г. Маслеев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05401-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450005> .

Дополнительная литература

1. Константинов, В. В. Профессиональная этика. Тесты : учебное пособие для вузов / В. В. Константинов. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 23 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14154-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467944>

2. Миславская, Н. А. Профессиональные ценности и этика бухгалтеров и аудиторов: учебник / Н. А. Миславская. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2020. - 170 с. - ISBN 978-5-394-03833-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1232448> . – Режим доступа: по подписке.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ:

Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
<p>401 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none">- занятий лекционного типа. <p>Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, кафедра, столы, стулья.</p> <p>Оборудование: стационарное - компьютер, экран, проектор, акустическая система, микрофон преподавателя.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallургов, д. 19
<p>403 Учебная аудитория для проведения:</p> <ul style="list-style-type: none">- занятий семинарского (практического) типа;- групповых и индивидуальных консультаций;- текущего контроля и промежуточной аттестации. <p>Специализированная (учебная) мебель: доска меловая, столы, стулья.</p> <p>Оборудование для презентации учебного материала: переносные – ноутбук, экран, проектор.</p> <p>Используемое программное обеспечение: MSWindows (Microsoft Imagine Premium 3 year по лицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО).</p> <p>Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.</p>	654079, Кемеровская область, г. Новокузнецк, пр-кт Metallургов, д. 19

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронно-библиотечная система "Лань": сайт. – URL: <http://e.lanbook.com>

2. Электронно-библиотечная система «Знаниум» : сайт. – URL: www.znanium.com

3. Электронная полнотекстовая база данных периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам ООО «ИВИС» : сайт. – URL: <https://dlib.eastview.com> .

6 Иные сведения и (или) материалы

6.1 Примерные темы и варианты письменных учебных работ

Примерные задания для контрольных работ

Письменно ответьте на вопросы.

1. Проведите сравнительный анализ двух корпоративных этических кодексов разных компаний . По каким параметрам она различаются, а какие ценности и нормы являются общими? Как это связано с областью деятельности организации и с региональными особенностями?
2. Работа с кейсом. Проанализируйте ситуацию, описанную в материалах СМИ, как этический конфликт. Выделите стороны и предмет конфликта, затронутые этические нормы и ценности. Как может быть урегулирован этот конфликт?
3. На основе отзывов о работодателях выделите и опишите ситуацию нарушения работником организации этических норм. Какие именно нормы были нарушены? К каким последствиям это привело?
4. Каковы принципиальные отличия профессионального этического кодекса от корпоративного этического кодекса?
5. Перечислите этические нормы и моральные ценности, на которые должен ориентироваться специалист по подбору кадров в области экономической безопасности.
6. Какие нормы делового этикета, на ваш взгляд, устарели в условиях электронной деловой переписки?
7. Назовите 2-3 нормы этикета для современных совещаний по видеосвязи.
8. Работа с кейсом. Проанализируйте ситуацию, описанную работником. Имеет ли поведение сотрудника признаки коррупции? Провокации? Обоснуйте ответ.
9. Предложите добавление к этическому кодексу банка, регулирующее право клиентов банка на равное обращение, независимо от социального статуса и уровня дохода.

Примерные вопросы теста

1. В основании общественной морали лежат интересы:

- а) государства,
- б) нации,
- в) отдельной группы людей,
- г) общечеловеческие.

2. Одна из функций, выполняемых моралью в обществе:

- а) карательная,
- б) познавательная,
- в) негативная,
- г) творческая.

3. Совесть индивида определяется его способностью:

- а) ориентироваться на мнение окружающих,
- б) ставить на первое место государственные интересы,
- в) поступать согласно велениям нравственного долга,
- г) руководствоваться политическими взглядами.

4. Требования морали как социального регулятора:

- а) принудительны,
- б) всеобщны,

- в) избирательны,
- г) произвольны.

5. Профессиональная этика предполагает:

- а) независимость от норм общественной морали,
- б) конкретизацию норм общественной морали,
- в) отрицание норм общественной морали,
- г) легитимацию норм общественной морали.

6. К факторам профессиональной деформации личности относится:

- а) правовой нигилизм,
- б) нравственный гуманизм,
- в) ценностный конформизм,
- г) политический экстремизм.

7. К принципам адвокатской этики относится:

- а) лояльность по отношению к коллегам,
- б) единство во всех вопросах с клиентом,
- в) сотрудничество со следствием,
- г) критичность по отношению к коллегам.

8. Этические требования, обращенные к профессионалу, закреплены в основном:

- а) в корпоративном кодексе,
- б) в специализированном законе,
- в) в профессиональном кодексе,
- г) в требованиях общественной морали.

9. Предпочтительным мотивом в соблюдении профессиональной этики выступает:

- а) страх наказания,
- б) мнение коллег,
- в) общественное мнение,
- г) собственные убеждения.

10. Выберите верное утверждение.

- а) Профессиональный бухгалтер должен соблюдать конфиденциальность информации, раскрытой ему потенциальным клиентом или работодателем.
- б) Профессиональный бухгалтер не обязан следовать принципу конфиденциальности вне своей профессиональной среды.
- в) Профессиональный бухгалтер вправе использовать конфиденциальную информацию после окончания профессиональных или деловых отношений с клиентом.

11. Существенная зависимость от размера заработной платы относится к угрозам:

- а) личной заинтересованности,
- б) угрозы заступничества,
- в) близкого знакомства,
- г) шантажа.

6.2. Примерные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Таблица 8 - Примерные теоретические вопросы к зачету

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы
1. Основы профессиональной этики	
1.1 Этика как наука о морали и нравственности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие этики и её основные категории. 2. Определение объекта и предмета этики как науки. 3. Сущность, специфика, свойство и содержание морали. 4. Моральные принципы и моральные нормы. 5. Функции этики и морали.
1.2. Этические принципы и кодексы в областях экономической деятельности и права	<ol style="list-style-type: none"> 6. Профессиональная этика: содержание понятия. 7. Общие и частные принципы профессиональной деятельности. 8. Общие моральные нормы профессионализма. 9. Этические принципы в экономической деятельности. 10. Этические принципы юридической деятельности. 11. Кодексы профессиональной этики, причины их принятия и сущность. 12. Корпоративные кодексы и корпоративная этика.
2. Этические конфликты и противоречия	
2.1. Противодействие коррупции	<ol style="list-style-type: none"> 13. Коррупция и её причины. 14. Способы борьбы с коррупцией. 15. Антикоррупционное сознание и антикоррупционная культура.
2.2. Провокации и мошенничество	<ol style="list-style-type: none"> 16. Провокации: предложение и получение взятки. 17. Проблемы мошенничества в экономической сфере.
2.3. Этика партнерских отношений и публичной деятельности	<ol style="list-style-type: none"> 18. Договорные отношения и этика партнерских отношений. 19. Этические проблемы работы с информацией и соблюдения конфиденциальности.
2.4. Нравственно-профессиональная деформация	<ol style="list-style-type: none"> 20. Причины и факторы нравственно-профессиональной деформации. 21. Макро- и микроподход к профилактике деформации.
3. Профессиональная этика и служебный этикет	
3.1 Служебный этикет	<ol style="list-style-type: none"> 22. Служебный этикет специалистов по экономической безопасности: основные элементы. 23. Этика взаимодействий руководителя и подчиненного. 24. Нормы взаимодействия в коллективе. 25. Служебные конфликты и способы их разрешения.
3.2 Этикет делового общения	<ol style="list-style-type: none"> 26. Виды и принципы делового общения. 27. Организация и ведение деловых переговоров. 28. Соблюдение этических норм и служебного этикета в деловой переписке и телефонных переговорах. 29. Убеждение, способы аргументации, работа с возражениями. 30. Принципы и правила организации и проведения публичных выступлений, совещаний, собеседований. 31. Этика делового общения: письменная и устная речь. 32. Нормы делового этикета для деловых мероприятий.