

«

»

“ ”

“ ”

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Практика делового общения

: 38.04.02

,

:

: 2,

: 3

		3
1	()	3
2		108
3	, .	48
4	, .	0
5	, .	36
6	, .	0
7	, .	10
8	, .	2
9	, .	10
10	, .	60
11	(, ,)	.
12		

(): 38.04.02

322 30.03.2015 ., : 15.04.2015 .

: 1,

(): 38.04.02

, 6 20.06.2017

, 6 21.06.2017

:

,

:

,

:

.

1.

1.1

Компетенция ФГОС: ОК.2 готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения; в части следующих результатов обучения:	
1.	-
1.	,
Компетенция ФГОС: ОПК.1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности; в части следующих результатов обучения:	
1.	
Компетенция ФГОС: ПК.2 способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию; в части следующих результатов обучения:	
5.	(

2.

2.1

	(
--	---

.1. 1	
1. терминологию профессиональной сферы деятельности на иностранных языках	;
.2. 1	
-	
2. основные принципы и правила делового общения	;
.2. 1	
,	
3. применять принципы и правила делового общения	;
4. применять правила делового общения при разрешении конфликтных ситуаций	;
.2. 5	
,	
(
)	
5. о концептуальных подходах к управлению процессом делового общения	;

3.

3.1

	,	.		
: 3				

:				
1.		0	10	1, 2, 5
:				
2.		10	26	1, 2, 3, 4, 5

4.

: 3				
1			1, 2, 3	5
: []: - ; [2011]. - : http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=1325. -				
2			1, 2, 3	26
: []: - ; [2011]. - : http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=1325. -				
3			2, 3, 4, 5	20
: []: - ; [2011]. - : http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=1325. - 2009. - 42, [2] .. - : http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/danilkova.pdf				
4			1, 2, 3, 4, 5	9
: []: - ; [2011]. - : http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=1325. - 2009. - 42, [2] .. - : http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/danilkova.pdf				

5.

(5.1).

5.1

5.2

1	-	.2; .1; .2;
<p>Формируемые умения: з1. знать методические подходы к процедуре подготовки и принятия решений организационно-управленческого характера, порядок поведения в нестандартных ситуациях ; з1. знать терминологию профессиональной сферы деятельности на иностранном языке; з5. знать концептуальные подходы к управлению процессом стратегических изменений и создания инноваций, методы управления организационными изменениями в рабочих коллективах (в том числе при внедрении новой техники и технологий); у1. уметь анализировать сильные и слабые стороны решения, взвешивать и оценивать возможности и угрозы, быть стрессоустойчивым, нести ответственность за принятые решения</p> <p>Краткое описание применения: Студенты участвуют в тренинге на тему "Правила ведения деловых переговоров", выполняют различные управленческие роли, оценивают себя и других студентов с позиции участника и внешнего наблюдателя.</p>		
<p>[]: - / . . . ; [2011]. - : http://courses.edu.nstu.ru/index.php?show=155&curs=1325. - .</p>		

6.

(),

-15-

ECTS.

. 6.1.

6.1

: 3		
Практические занятия:	25	50
<p>/ . . . ; [2017]. - : http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236050. - .</p>		
Контрольные работы:	10	20
<p>() ; [2017]. - []: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236050. - .</p>		

4. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

5. :

8.

8.1

1. Дмитриева Л. И. Практика делового общения [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. И. Дмитриева ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000236050. - Загл. с экрана.
2. Данилкова М. П. Основы делового этикета : учебное пособие / М. П. Данилкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 42, [2] с. : табл.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/danilkova.pdf>

8.2

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

9.

-

1	(Internet)	Internet

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра менеджмента

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ____ ” _____ ____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Практика делового общения

Образовательная программа: 38.04.02 Менеджмент, магистерская программа:
Производственный менеджмент

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Практика делового общения приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОК.2 готовность действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения	з1. знать методические подходы к процедуре подготовки и принятия решений организационно-управленческого характера, порядок поведения в нестандартных ситуациях	Научные основы деловых переговоров и коммуникаций. Этические и моральные нормы - основа деловых переговоров и коммуникаций. Определения. Современные концепции. Национальные особенности.	КР, разделы: 1,2,7,8	Зачет. Вопросы 1-15, 29 – 40, 76-88
ОК.2	у1. уметь анализировать сильные и слабые стороны решения, взвешивать и оценивать возможности и угрозы, быть стрессоустойчивым, нести ответственность за принятые решения	Принципы и правила деловых переговоров и коммуникаций. Этикет деловой переписки. Этикет деловых переговоров и коммуникаций Этикет телефонного разговора. Национальные особенности делового этикета.	КР, разделы: 1,2,5,6,7,8	Зачет. Вопросы 1-15, 20-28, 40-52, 76-88.
ОПК.1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности	з1. знать терминологию профессиональной сферы деятельности на иностранном языке	Научные основы деловых переговоров и коммуникаций. Этические и моральные нормы - основа деловых переговоров и коммуникаций. Определения. Современные концепции. Национальные особенности. Принципы и правила деловых переговоров и коммуникаций. Этикет деловой переписки. Этикет деловых переговоров и коммуникаций Этикет телефонного разговора. Национальные особенности делового этикета.	КР, разделы: 1,2,5,6,7,8	Зачет. Вопросы 1-88.
ПК.2/ОУ способность разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию	з5. знать концептуальные подходы к управлению процессом стратегических изменений и создания инноваций, методы управления организационными	Научные основы деловых переговоров и коммуникаций. Этические и моральные нормы - основа деловых переговоров и коммуникаций. Определения. Современные концепции. Национальные особенности. Принципы и правила деловых переговоров и коммуникаций. Этикет деловой переписки. Этикет	КР, разделы: 1-8	Зачет. Вопросы 1-88.

	изменениями в рабочих коллективах (в том числе при внедрении новой техники и технологий)	деловых переговоров и коммуникаций Этикет телефонного разговора. Национальные особенности делового этикета.		
--	--	---	--	--

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 3 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОК.2, ОПК.1, ПК.2/ОУ.

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет содержит 4 вопроса. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-20, второй вопрос из диапазона вопросов 21-40, третий вопрос из диапазона вопросов 41-60, четвертый вопрос из диапазона вопросов 61-88 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № _____

к зачету по дисциплине «Практика делового общения»

1. Вопрос 1. Чем можно обмениваться в процессе деловой коммуникации?
2. Вопрос 2. Принципы защиты от варварского влияния.
3. Вопрос 3. Перечислите семь шагов содержательной части подготовки к переговорам, какова суть каждого шага?
4. Вопрос 4. Для чего компаниям необходим кодекс деловой этики (кредо)? Опишите основные этапы разработки кодекса. Приведите примеры.

Утверждаю: зав. кафедрой д.э.н Борисова А.А.
(подпись)
(дата)

1. Критерии оценки

Зачет считается сданным на **пороговом уровне**, если студент дает определение основных понятий; может выстроить причинно-следственные связи между ключевыми терминами курса; способен проиллюстрировать ответ практическими примерами. **Диапазон баллов за ответ 50-65.**

Зачет считается сданным на **базовом уровне**, если студент формирует основные положения концепции; показывает знание сущности методик (инструментов); обобщает данные из различных источников; способен проиллюстрировать ответ практическими примерами. **Диапазон баллов за ответ 66-87.**

Зачет считается сданным на **продвинутом уровне**, если студент формирует основные положения концепции; показывает знание сущности методик (инструментов); обобщает данные из различных источников; свободно ориентируется в содержании всего курса; способен проиллюстрировать ответ практическими примерами; уверенно аргументирует собственное видение практики делового общения. **Диапазон баллов за ответ 88-100.**

Результирующая оценка за освоение дисциплины рассчитывается следующим образом:

2. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если все вопросы билета изложены не ниже порогового уровня.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы,

$$O_{результатирующая} = K_1 (0,5) * O_{накопл.1} + K_2 (0,3) * O_{накопл.2} + K_3 (0,2) * O_{зачет.}$$

$O_{накопл.1}$ – накопленная оценка за работу на практических занятиях;

$O_{накопл.2}$ – накопленная оценка за выполнение КР;

$O_{зачета.}$ – оценка зачета. = $(O_{вопрос1} + O_{вопрос2} + O_{вопрос3} + O_{вопрос4}) / 4$

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Перечень вопросов в паспорте зачета.

Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 3 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОК.2, ОПК.1, ПК.2/ОУ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень выполнения работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы не достаточно, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень выполнения работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Практика делового общения», 3 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной форме, по билетам. Билет содержит 4 вопроса. Билет формируется по следующему правилу: первый вопрос выбирается из диапазона вопросов 1-20, второй вопрос из диапазона вопросов 21-40, третий вопрос из диапазона вопросов 41-60, четвертый вопрос из диапазона вопросов 61-88 (список вопросов приведен ниже). В ходе экзамена преподаватель вправе задавать студенту дополнительные вопросы из общего перечня (п. 4).

Форма билета для зачета

НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
Факультет ФБ

Билет № 1

к зачету по дисциплине «Практика делового общения»

1. Вопрос 1. Чем можно обмениваться в процессе деловой коммуникации?
2. Вопрос 2. Принципы защиты от варварского влияния.
3. Вопрос 3. Перечислите семь шагов содержательной части подготовки к переговорам, какова суть каждого шага?
4. Вопрос 4. Для чего компаниям необходим кодекс деловой этики (кредо)? Опишите основные этапы разработки кодекса. Приведите примеры.

Утверждаю: зав. кафедрой д.э.н Борисова А.А.
(подпись)
(дата)

2. Критерии оценки

Зачет считается сданным на *пороговом уровне*, если студент дает определение основных понятий; может выстроить причинно-следственные связи между ключевыми терминами курса; способен

проиллюстрировать ответ практическими примерами. **Диапазон баллов за ответ 50-65.**

Зачет считается сданным на *базовом уровне*, если студент формирует основные положения концепции; показывает знание сущности методик (инструментов); обобщает данные из различных источников; способен проиллюстрировать ответ практическими примерами. **Диапазон баллов за ответ 66-87.**

Зачет считается сданным на *продвинутом уровне*, если студент формирует основные положения концепции; показывает знание сущности методик (инструментов); обобщает данные из различных источников; свободно ориентируется в содержании всего курса; способен проиллюстрировать ответ практическими примерами; уверенно аргументирует собственное видение практики делового общения. **Диапазон баллов за ответ 88-100.**

Результирующая оценка за освоение дисциплины рассчитывается следующим образом:

3. Шкала оценки

Зачет считается сданным, если все вопросы билета изложены не ниже порогового уровня.

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы,

$$\text{Результирующая} = K_1 (0,5) * O_{\text{накопл.1}} + K_2 (0,3) * O_{\text{накопл.2}} + K_3 (0,2) * O_{\text{зачет.}}$$

$O_{\text{накопл.1}}$ – накопленная оценка за работу на практических занятиях;

$O_{\text{накопл.2}}$ – накопленная оценка за выполнение КР;

$O_{\text{зачета.}}$ – оценка зачета. = $(O_{\text{вопрос1}} + O_{\text{вопрос2}} + O_{\text{вопрос3}} + O_{\text{вопрос4}}) / 4$

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к зачету по дисциплине «Практика делового общения»

Дидактическая единица: НАУЧНЫЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ И КОММУНИКАЦИЙ

1. Что относится к средствам психологического воздействия?
2. Как тренировать интонацию своего голоса?
3. Что можно отнести к невербальным сигналам?
4. Какие имеются межнациональные различия невербальных сигналов?
5. Что является фундаментом психологии влияния?
6. Зачем людям стереотипы мышления, поведения?
7. Что лежит в основе человеческих отношений?
8. Чем можно обмениваться в процессе деловой коммуникации?
9. Проблема эквивалентности обмена.
10. Что такое чувство внутреннего долга?
11. Что вызывает антипатию?
12. Почему «Сила» вызывает симпатию?
13. Какие люди нам приятны?
14. В каких сферах можно искать сходства с собеседником?
15. Какие сходства вызывают симпатию?
16. Каковы трудности эффективного слушания?
17. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
18. Каковы внешние помехи слушания?
19. Каковы основные приемы активного слушания?

20. Правила, которые рекомендуется соблюдать, слушая собеседника
21. Что рекомендуется сделать, чтобы сохранить и воспроизвести информацию?
22. Чем комплимент отличается от лести?
23. Чем комплимент отличается от похвалы?
24. Мишени комплиментов.
25. Методы усиления предоставления комплимента.
26. Правила ответов на комплимент.
27. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
28. Что дает людям умение слушать?
29. На что опирается человек, использующий варварское влияние?
30. Принципы защиты от варварского влияния.
31. Стратегии защиты от варварского влияния.
32. Виды варваров.
33. Прием «Я-высказывание»
34. Прием «Заигранная пластинка»
35. Прием «Перевертыш»
36. Три группы приемов цивилизованного общения.
37. Метод «Сократа».
38. Метод «Три аргумента»
39. Методы контраргументации.
40. Психологические препятствия на пути «просьбы».
41. В какой сфере человеческих отношений манипулятивное воздействие является единственно правильным с этической точки зрения?
42. Какие категории людей наиболее подвержены манипуляциям?
43. Что такое организационно-процедурные, психологические и логические манипуляции?
44. Признаки манипулятора?
45. «Мишени» манипулятивного воздействия.
46. В чем суть приемов: контраст, авторитет, социальное доказательство, дефицит.
47. Как использовать процедуру взаимного обмена в манипулятивных целях?
48. Какие стратегии защиты можно использовать при манипуляциях?
49. Какие вопросы рекомендуется задать человеку, если вы почувствовали, что он пытается вами манипулировать?

Дидактическая единица: ПРИМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ И НОРМ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ И КОММУНИКАЦИЙ

50. Из каких блоков состоит деловая встреча?
51. Что необходимо сделать на этапе подготовки к деловой встрече?
52. В чем заключается психологическая подготовка к деловой встрече?
53. Что такое анализ деловой встречи, его важные моменты?
54. Что необходимо сделать на этапе подготовки к переговорам?
55. Перечислите семь шагов содержательной части подготовки к переговорам, какова суть каждого шага?
56. Как формируется первое предложение?
57. Какие этапы выделяют (Кибанов А.Я. и др) в стадии процесса переговоров?
58. Какие этапы выделяют (Кибанов А.Я. и др) в стадии достижения согласия?
59. Какие типы уловок выделяет В.Мастенбрук, приведите примеры?
60. Какие типичные приемы, уловки и угрозы применяются при переговорах?
61. Опишите три стратегии (Р. Фишер и У. Юри) к ведению переговоров: мягкий, жесткий и принципиальный.
62. Как можно классифицировать служебные совещания?
63. Типичные ошибки подготовки и проведения совещания.
64. Что входит в подготовку совещания?
65. Какие бывают временные конфигурации совещания?
66. Рекомендации по процедуре проведения совещания.
67. Что входит в заключительный блок совещания, как разновидности деловой встречи?
68. Рекомендации участнику совещания.
69. Какие функции деятельности руководителя вызывают наибольшее раздражение подчиненных?
70. Перечислите этические правила общения с руководителем.
71. Что хочет слышать руководитель от подчиненного?
72. Какие качества подчиненного наиболее ценит руководитель?
73. Рекомендации карьеристу.
74. Что такое конфликт? Приведите примеры.
75. Можно ли управлять конфликтом? Обоснуйте.

76. Каковы основные принципы общения с коллегами? Проиллюстрируйте положительными и отрицательными примерами из своей трудовой деятельности.
77. Раскройте сущность моббинга и деловой борьбы, приведите примеры.
78. Какие виды и формы моббинга вы знаете, какие испытывали на себе?
79. Перечислите возможные предпосылки моббинга в организации.
80. Опишите положительные и отрицательные стороны моббинга, как стратегии управления коллективом.
81. Почему моббинг может порождать конфликты, приведите примеры?
82. Какие вы знаете способы борьбы с моббингом? Какие последствия моббинга в организации могут возникнуть?
83. Дайте определение понятий «этика», «этика делового общения», «деловое общение».
84. Каковы особенности этики делового общения?
85. Назовите основные позиции по отношению вопроса этики и бизнеса.
86. Какова, по вашему мнению, роль этики в деловом общении?
87. Каковы основные принципы этики делового общения?
88. Для чего компаниям необходим кодекс деловой этики (кредо)? Опишите основные этапы разработки кодекса. Приведите примеры.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Практика делового общения», 3семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по темам:

1. Средства психологического влияния.
2. Фундамент, основа и стержень психологического влияния.
3. Варварское психологическое влияние и защиты от него.
4. Манипулятивное психологическое влияние и защиты от него.
5. Принципы и приемы проведения деловых переговоров.
6. Принципы и приемы проведения деловых совещаний
7. Взаимоотношения в коллективе и моббинг
8. Этика и этикет деловых отношений

включает 10 заданий. Выполняется письменно.

2. Критерии оценки

Каждое задание контрольной работы оценивается от 0 до 10 баллов.

Контрольная работа считается **невыполненной**, если вопросы раскрыты не полностью, нет примеров. Оценка составляет 0-50 баллов.

Работа выполнена на **пороговом** уровне, если задания выполнены формально, приведенные примеры плохо иллюстрируют поднятые темы. Оценка составляет **50-65** баллов.

Работа выполнена на **базовом** уровне, если разбор теории выполнен в полном объеме, примеры демонстрирует полную связь с темой. Оценка составляет **66-87** баллов.

Работа считается выполненной на **продвинутом** уровне, если разбор теории выполнен в полном объеме, примеры демонстрирует полную связь с темой, изложены альтернативные взгляды, осуществлен их критический анализ с использованием примеров. Оценка составляет **88-100** баллов.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Результатирующая = $K_1 (0,5) * O_{\text{накопл.1}} + K_2 (0,3) * O_{\text{накопл.2}} + K_3 (0,2) * O_{\text{зачет}}$.

$O_{\text{накопл.1}}$ – накопленная оценка за работу на практических занятиях;

$O_{\text{накопл.2}}$ – накопленная оценка за выполнение КР;

$O_{\text{зачета}}$ – оценка зачета. = $(O_{\text{вопрос1}} + O_{\text{вопрос2}} + O_{\text{вопрос3}} + O_{\text{вопрос4}}) / 4$

4. Пример варианта контрольной работы

1. Составить по 10 деструктивных варварских нападений: (критика, советы, вопросы).
2. Принципы защиты от варварского влияния.
3. Стратегии защиты от варварского влияния.
4. Использование стереотипов в практике делового общения

5. Невербальные средства коммуникации и их использование в манипулятивном воздействии
6. Три блока деловой встречи.
7. Основные правила и принципы проведения деловых совещаний
8. 10 приемов боссига
9. Правила поведения за столом во время делового обеда
10. Приемы манипуляторов в деловых переговорах.